

EXTERNALIZACIÓN DEL TRABAJO EN HOTELES

Impactos en los departamentos de pisos

ERNEST CAÑADA



COLECCIÓN
TURISMOS

Externalización del trabajo en hoteles
Impactos en los departamentos de pisos

Ernest Cañada

EXTERNALIZACIÓN DEL TRABAJO EN HOTELES

Impactos en los departamentos de pisos

ERNEST CAÑADA

Ilustraciones: María Romero García

COLECCIÓN
TURISMOS

alba sud *

investigación y comunicación para el desarrollo

Externalización del trabajo en hoteles
Impactos en los departamentos de pisos
Ernest Cañada

Alba Sud Editorial
Colección Turismos

Este informe es una iniciativa de Alba Sud con la colaboración de la Rel-UITA, Comisiones Obreras (CCOO), Unión General de Trabajadores (UGT), Asociación Española de Gobernantas de Hotel y Otras Entidades (ASEGO), Asociación de Camareras de Pisos de Sevilla (CAPISE), Foro de Turismo Responsable (FTR), Grupo de Investigación en Sostenibilidad y Territorio de la Universidad de las Islas Baleares (GIST-UIB), Grupo de Investigación en Desigualdades en la Salud (GREDS) - Employment Conditions Network (EMCONET) de la Universidad Pompeu Fabra (UPF) y el apoyo del Ayuntamiento de Barcelona a través del Programa Barcelona Solidaria en el marco del proyecto «Turismo responsable, derechos humanos y trabajo decente» convocatoria 2015.

El presente texto se enmarca también en el programa de investigación “Crisis y reestructuración del litoral turístico español” (CSO2015-64468-P) gestionado por el GIST-UIB y financiado por el Ministerio de Economía y Competitividad del Gobierno de España, Convocatoria 2015, modalidad 1: proyectos de I+D, del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia, Subprograma Estatal de Generación del Conocimiento.



Del texto:
Ernest Cañada / Alba Sud



De las ilustraciones:
María Romero García/ Alba Sud



De esta edición:
Alba Sud Editorial
Contacto: info@albasud.org
www.albasud.org



Diseño gráfico y maquetación:
Boixader & Go

Coordinación Editorial:
Ernest Cañada e Ivan Murray

Primera edición en Alba Sud Editorial:
Barcelona, noviembre 2016

ISBN: 978-84-617-6341-2

SOBRE EL AUTOR

Ernest Cañada es coordinador de Alba Sud, centro de investigación y comunicación social con sede en Barcelona especializado en turismo responsable y trabajo digno; docente de la Universidad de Barcelona; colaborador de la Regional Latinoamericana de la UITA en el ámbito turístico; miembro del Grupo de Investigación en Sostenibilidad y Territorio (GIST) de la Universidad de las Islas Baleares (UIB); colaborador del Grupo de Investigación en Desigualdades en la Salud (GREDS) - Employment Conditions Network (EMCONET) de la Universidad Pompeu Fabra (UPF) y miembro del Consejo Turismo y Ciudad de Barcelona como experto electo. Entre 2004 y 2014 residió en Nicaragua, desde dónde ha trabajado en el área de Centroamérica, México y Caribe.

Su investigación se centra en el trabajo turístico, el turismo comunitario y la conflictividad turística. Entre otras publicaciones destacan: *Turismo residencial y gentrificación rural* (Pasos, Tenerife, 2016, co-coordinado con Jordi Gascón); *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral* (Icaria, Barcelona, 2015); “La comercialización del Turismo Comunitario en América Latina: un debate sobre la viabilidad de la economía popular” (Anuario de Estudios Centroamericanos, vol. 41, 2015); *Turismo comunitario en Centroamérica. Experiencias y aprendizajes* (Enlace, Managua, 2014); Turismos en Centroamérica. Un diagnóstico para el debate (Enlace, Managua, 2013); *El turismo en el inicio del milenio: una lectura crítica a tres voces* (FTR, Madrid, 2012, con Joan Buades y Jordi Gascón); *Turismo placebo* (Enlace, Managua, 2011, co-editado con Macià Blázquez); “Búnker Playa-Sol. Conflictos derivados de la construcción de enclaves de capital transnacional turístico español en el Caribe y Centroamérica” (Scripta Nova, 368, 2011, con Macià Blázquez e Iván Murray); *Turismo en Centroamérica: un nuevo escenario de conflictividad social* (Enlace, Managua, 2010).

En cierto modo, estamos volviendo a las condiciones de trabajo del siglo XIX, que es a lo que apunta el proyecto neoliberal: reducir el poder de los trabajadores y ponerlos en una posición en la que no sean capaces de resistir los procesos de explotación masiva.

David Harvey, geógrafo marxista

Hay un malestar que solo se puede atajar modificando la situación que lo causa y, en lugar de eso, damos pastillas que hacen vivir la situación de una forma más tolerable. Quien sufre estrés laboral lo sufre de verdad, no es que se lo invente: el trabajo hoy produce dolor y malestar. «Deme algo para aguantar esto como sea», las pastillas y el sistema sanitario son, pues, una prótesis del capitalismo, un factor necesario para la supervivencia del sistema.

Joan López Ferré, médico



Camareras de piso de Lloret de Mar.

Las ilustraciones de María Romero García que
acompañan este libro están basadas en los relatos y
experiencias de las trabajadoras de esta fotografía.
© Fotografía de Andrés Antebi.

AGRADECIMIENTOS

Este libro es fruto del trabajo colectivo de numerosas personas con las que en este último año he tenido la oportunidad de conversar y coincidir en diferentes actos públicos en defensa de los derechos laborales en el turismo. Las presentaciones en distintos lugares de España del libro *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral* (Icaria, Barcelona, 2015) se convirtieron en asambleas de trabajadoras y trabajadores de los hoteles que aprovecharon ese espacio para denunciar sus condiciones de trabajo, cuestionar cómo estábamos respondiendo a la creciente precarización laboral y sobre todo para reflexionar y aprender en común.

Quiero destacar en primer lugar algunas de las trabajadoras y compañeras con las que más he aprendido y que me han ayudado de una u otra forma a que este libro fuera una realidad: Pepi García Lupiáñez, Carmen León, Carolina Martín, Gladys Medina, Pepi Pan Afanador y Esther Rodríguez. Son muchísimas las trabajadoras que quisieron dejar su testimonio y aunque algunas de ellas por temor a algún tipo de represalia no puedan aparecer públicamente saben de mi reconocimiento y agradecimiento.

Diferentes sindicalistas de Comisiones Obreras me han prestado su colaboración una y otra vez: Michela Albarello, Encarni Bonilla, Ginés Díaz, Antonio Fernández, Gonzalo Fuentes, Paco Galván, Montse Haro, Fernando Medina, Antonio Ruda, Chema Martínez. E igual hicieron en UGT César Galiano, Santos Nogales y Jesús Lodeiro. Así mismo quiero destacar por su apoyo a Gerardo Iglesias, secretario general de la Regional Latinoamericana de la UITA.

Personas de otras organizaciones y espacios contribuyeron también de múltiples maneras a enriquecer este texto y mostraron su compromiso en la lucha contra la externalización y la defensa de los derechos de las trabajadoras y trabajadores en el turismo: Ana María Dobaño, secretaria general de la Asociación Española de Gobernantas de Hotel y Otras Entidades (ASEGO); Eulalia Corralero, fundadora del Grupo de Facebook Las Kellys y persona clave en la denuncia pública de la precariedad laboral; Fermín Yébenes, portavoz de la Asociación Progresista de Inspectores del Trabajo; Joan Lopez Ferré, médico de cabecera en Mallorca; Rafael Borràs, investigador en la Fundación GADES.

Gracias también a María Romero García por sus hermosas ilustraciones, y a Toñi Barrera y Filo Ramos, y de resto de las trabajadoras de Lloret que compartieron con ella una tarde para contarle cómo era su trabajo y cómo se sentían. La solidaridad y atención de David Fernández es de las cosas que no se olvidan. Albert Arias, Joan Benach, Macià Blàzquez, Joan Buades, Salvador (Lole) García, Jordi Gascón, Ivan Murray, Llorenç Planagumà, Albert Recio, Alex Rodríguez y Raül Valls son los compañeros y amigos con los que he tenido la oportunidad de compartir mis preocupaciones sobre el mundo del trabajo en el turismo y que siempre estuvieron ahí para pensar juntos, recomendarme bibliografía o pistas a seguir, o revisar los avances escritos. La contribución de Marisa Mullor fue como siempre inestimable, apoyándome en las transcripciones, revisando el texto final y señalándome siempre a qué cosas debía prestar atención.

ÍNDICE

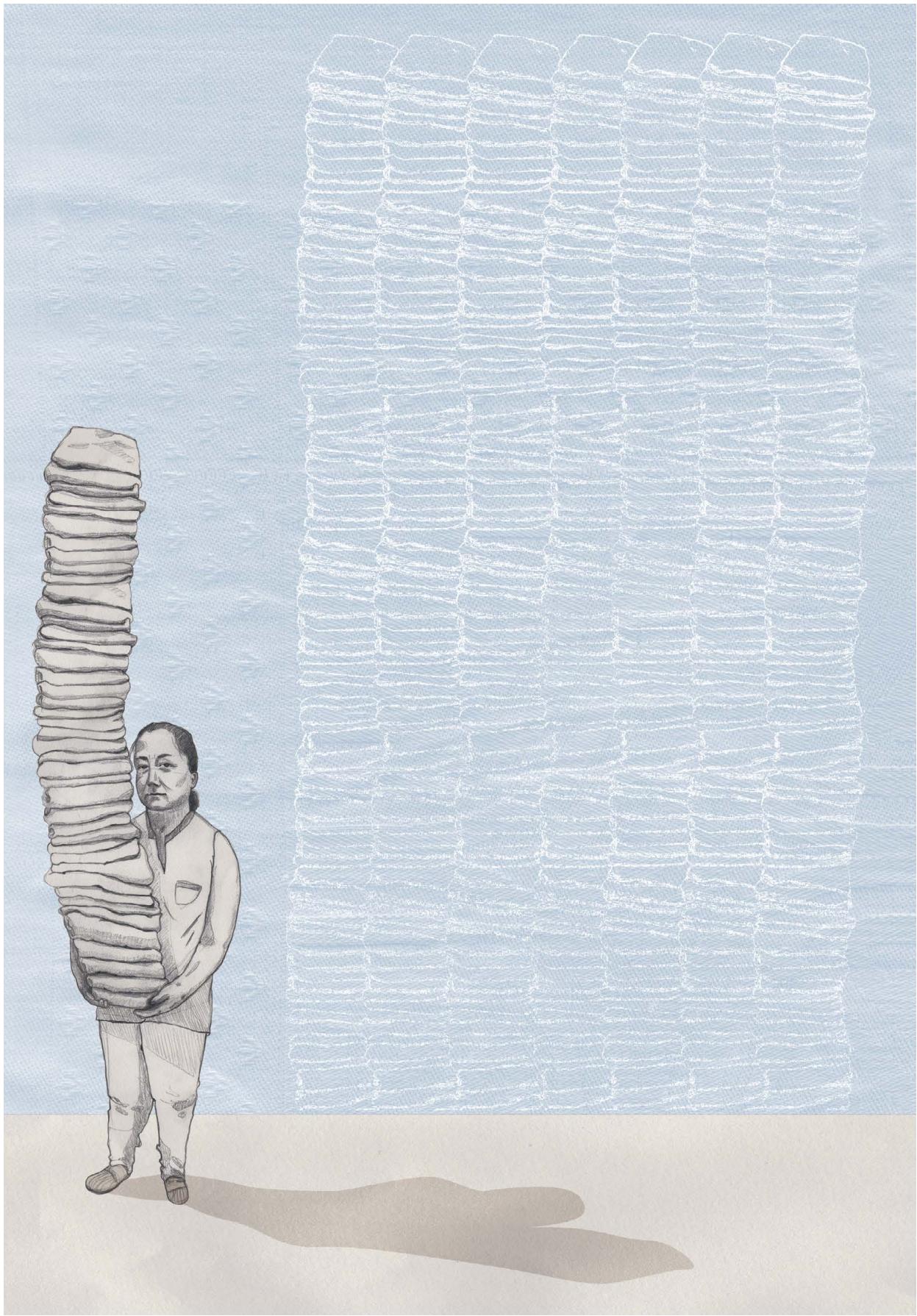
Resumen	10
Capítulo 1. Introducción	13
1.1. Marco de investigación	13
1.2. El trabajo en los departamentos de pisos	16
Capítulo 2. Evolución del marco legal	21
Capítulo 3. La externalización, perspectivas contrapuestas	28
3.1. Empresas multiservicios	28
3.2. La externalización desde una perspectiva empresarial	31
3.3. La crítica del mundo del trabajo	37
Capítulo 4. Un modelo en expansión	53
4.1. De los servicios auxiliares al departamento de pisos, ¿y luego?	53
4.2. Historia (reciente) de un proceso acelerado	58
Capítulo 5. Impacto de las externalizaciones	80
5.1. Un proceso traumático	80
5.2. Reducción salarial y pérdida de categoría profesional	86
5.3. Sobrecarga de trabajo	98
5.4. Incertidumbre en el trabajo, horarios y calendario laboral	104
5.5. Pérdida de calidad y desprofesionalización	112
5.6. Segmentación, división e incremento de la competencia entre el personal del hotel	131
5.7. Acentuación de los problemas de salud	134
5.8. Disminución de la capacidad de representación y defensa de intereses colectivos	144
Capítulo 6. Una indignación creciente	149
Capítulo 7. Conclusiones	163
Relación de personas entrevistadas	168
Referencias bibliográficas	171

RESUMEN

La reforma laboral de 2012 en España favoreció la prevalencia de los convenios de empresa sobre los convenios colectivos sectoriales. En el sector hotelero esto se ha traducido en un incremento de los procesos de externalización y subcontratación de determinados departamentos, especialmente el de pisos. Gracias a este cambio normativo en numerosos hoteles se ha sustituido el personal contratado de forma directa por empresas de multiservicios.

Las consecuencias de este cambio han sido traumáticas y han acentuado el malestar de las trabajadoras por las condiciones cada vez más precarias en las que se encuentran. En concreto se identifican los siguientes procesos: 1) trabajadoras de los departamentos de pisos (camareras, valets, supervisoras, gobernantas) han pasado de estar vinculadas al convenio sectorial de hostelería al de limpieza o a uno de empresa, con una rebaja sustancial de su salario y categoría profesional; 2) se ha producido un mayor nivel de inestabilidad e inseguridad en el empleo, así como incertidumbre en la duración del empleo, horarios y días de trabajo; 3) también se han acentuado los procesos de intensificación del trabajo; 4) a su vez estos cambios en la organización del trabajo y condiciones contractuales han repercutido también en una pérdida de calidad del servicio y la extensión del riesgo de desprofesionalización; 5) igualmente se ha reforzado la segmentación, división e incremento de la competencia entre el personal del hotel; 6) se han agudizado los problemas de salud de las trabajadoras; y finalmente 7) se han debilitado las capacidades de las organizaciones sindicales para poder defender sus intereses, afectando la capacidad de representación colectiva.

El malestar e indignación creciente por esta situación ha dado lugar a una intensa conflictividad laboral que ha trascendido claramente a la opinión pública por el contraste con la dinámica de crecimiento turístico que se ha producido en los últimos años. Una desigualdad alarmante. En esta situación las organizaciones sindicales y asociaciones profesionales del sector plantean la necesidad de revertir este proceso con la derogación de la reforma laboral que termine con las externalizaciones y garantizar el blindaje de los puestos de trabajo en los departamentos centrales de la actividad hotelera.



Maria Romero García

La externalización es como una nube que ahora mismo está por encima de todas las empresas.

Maite, camarera de bar en un hotel.

Capítulo 1

INTRODUCCIÓN

1.1.

MARCO DE INVESTIGACIÓN

La crisis económica financiera internacional iniciada en 2007-2008 ha supuesto un incremento del desempleo y la pobreza en buena parte de Europa (Eurostat, 2015), al igual que en muchas otras partes del mundo, al que han seguido importantes transformaciones en las políticas y formas de gestión laboral que han derivado en un incremento de las desigualdades con especial incidencia en el Sur de Europa y entre las mujeres (Leschke & Jepsen, 2012; Otobe, 2011).

El turismo es una de las actividades más dinámicas en la economía global (WTTC, 2016), con un peso significativo en Europa, donde supone un 9,2% de su PIB y entorno a un 9% de su población activa (WTTC, 2015). Aunque inicialmente se vio fuertemente afectado por la crisis (Casado & Ruiz, 2011; Eugenio-Martín & Campos-Soria, 2013), a su vez ha sido uno de los sectores que más rápidamente se ha recuperado, con ritmos de crecimiento superiores incluso a los inmediatamente anteriores a los momentos iniciales del desplome económico (WTTC, 2015). Sin embargo las transformaciones que se han producido en las condiciones laborales en este sector muestran la profundidad del nuevo escenario laboral que empieza a surgir de esta crisis.

En España desde los años 60 el turismo ha tenido un peso muy relevante en su economía (Balaguer & Cantavella-Jordá, 2002; Murray, 2015; Pack, 2006; Vacas & Lanceta, 2009). Así, en 2015 el sector turístico aportó a la economía española un 11,7% de su PIB y 1,4 millones de afiliados a la Seguridad Social (Exceltur, 2016). Este protagonismo es mucho mayor en los territorios de la costa mediterránea y Ca-

narias, donde en algunos lugares como las islas Baleares el turismo ha alcanzado el 44,8% de su PIB y el 32% del empleo (Excltur, 2014). La gran mayoría de turistas son de origen europeo, destacando los británicos, alemanes, franceses, según datos del Boletín Mensual de Estadística del INE.

Por su parte, los departamentos de pisos en los hoteles emplean a uno de los colectivos más numerosos de sus plantillas. De forma conjunta, camareras de pisos, supervisoras, gobernantas y valets (una figura en franco retroceso) pueden suponer entre un 25% y un 35% del personal de un hotel, dependiendo de sus características. Si en el segundo trimestre del año 2016 en España había un total de 385.897 trabajadores y trabajadoras en hoteles, según los datos de la Encuesta de Población Activa (EPA), se podría inferir que son unas cien mil trabajadoras en estos departamentos.

Este informe centra su atención en los impactos en las condiciones de trabajo de los procesos de externalización adoptados en numerosos hoteles de toda España, en especial en los departamentos de pisos, con una especial intensidad a raíz de la reforma laboral de 2012. La externalización consiste básicamente en la contratación o subcontratación de los servicios a una tercera empresa para que se haga cargo de la realización de una determinada obra o servicio y esta otra empresa asume este encargo con sus propios trabajadores y medios de producción. El análisis se ha centrado fundamentalmente en la experiencia y percepción de las trabajadoras y trabajadores del sector, así como la respuesta que se ha generado en el ámbito sindical y entre algunas asociaciones de carácter profesional que han cuestionado su idoneidad en el sector hotelero.

El presente texto está basado en una investigación más amplia desarrollada entre 2014 y 2016, con más de cien entrevistas en profundidad y seis grupos de discusión a trabajadoras de los departamentos de pisos en los principales destinos turísticos de España (Lloret de Mar, Playa de Palma, Málaga, Madrid y Barcelona, en dos ocasiones), así como a personal técnico y dirigentes y técnicos sindicales. Debido a la temática específica del informe, mayoritariamente se han seleccionado los testimonios de aquellas trabajadoras que habían vivido una situación de externalización. En concreto se han recogido los testimonios de 31 trabajadoras de hotel involucradas en su mayoría en procesos de externalización en las siguientes ciudades: Barcelona

(8), Cambrils-Tarragona (6), Madrid (4), Sevilla (4), Valencia (2), Lloret de Mar (1), Cáceres (1), Tenerife (1), Cádiz (1), Torremolinos (1) La Coruña (1), Oxford (1). Seis de ellas eran originarias de otros países (Colombia, Ecuador, Cuba, Rusia, Uruguay y Marruecos). Algunas trabajadoras estaban afiliadas y eran delegadas sindicales de Comisiones Obreras (CCOO) y de la Unión General de Trabajadores (UGT), y otras no estaban afiliadas a ningún sindicato. En el caso de Sevilla las mujeres entrevistadas son miembro de la Asociación Camareras de Piso de Sevilla (CAPISE). Las entrevistas fueron realizadas de forma semi-abierta en base a un cuestionario que permitiera la reconstrucción de la trayectoria laboral de las trabajadoras, la identificación de las características de sus condiciones laborales, los principales momentos de cambio sufridos, y la caracterización de sus principales fuentes de malestar.

Por otra parte también se ha entrevistado a 21 informantes clave: dirigentes sindicales (15), tanto de CCOO (9) como de UGT (6), empresarios (1), abogados laboralistas (1), médicos (1), inspectores del trabajo (1), trabajadores sociales (1), técnicos de salud laboral (1). En este caso también se han usado entrevistas semi-estructuradas pero centradas en el conocimiento que cada uno de ellos tiene desde su ámbito de experiencia sobre la situación laboral en los hoteles y más específicamente sobre el fenómeno de las externalizaciones. De esta forma, en total se han entrevistado a 52 personas para poder realizar el presente análisis.

Esta investigación además ha estado vinculada a la campaña sindical internacional por la dignificación de las condiciones laborales de las camareras de piso promovida desde el año 2014 por la Unión Internacional de los Trabajadores de la Agricultura, la Alimentación y la Hostelería (UITA), y en la que Alba Sud ha sido uno de sus aliados. Un primer resultado de este trabajo fue la publicación del libro *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral* (Barcelona: Icaria Editorial, 2015), que ha sido presentado y discutido entre finales de 2015 y mediados de 2016 en diferentes foros públicos con presencia mayoritaria de camareras de piso y sindicalistas en Barcelona, Madrid, Lloret de Mar, Palma de Mallorca, Gran Canaria, Tenerife, Valencia, Granada, Sevilla, Cádiz e Ibiza. La discusión pública de los resultados de este estudio permitieron profundizar y matizar las conclusiones obtenidas así como contactar con nuevas trabajadoras con las que se ha ampliado el trabajo de campo.

1.2

EL TRABAJO EN LOS DEPARTAMENTOS DE PISOS

Las diferentes investigaciones que se han realizado a escala internacional sobre el trabajo de las camareras de piso ponen en evidencia la invisibilidad social de este colectivo (Hunter & Watson, 2006). En la mayoría de países las mujeres constituyen también la base de los departamentos de pisos con una presencia muy destacada de trabajadoras de origen inmigrante procedente de países con rentas más bajas (Dyer, et al., 2010). La feminización de este tipo de trabajo ha estado asociada también a una fuerte discriminación por razones de género que se expresa entre otros en menores salarios y reconocimiento profesional (Ferreira & Ramos, 2016; Huete et al., 2014; Sigüenza, 2011), además de menor capacidad de incidencia en las prioridades de la agenda sindical y en sus estructuras de decisión. En este contexto la construcción de su identidad como colectivo laboral incorpora tanto la dimensión de género, como de clase, raza y etnia en una intersección compleja de múltiples elementos (Adib & Guerrier, 2003). Por otra parte, la estacionalidad del turismo ha favorecido que tradicionalmente las empresas hoteleras adoptaran mecanismos de contratación flexibles, que han tenido importantes consecuencias en la calidad del empleo generado (Adler & Adler, 2003; Castellanos & Pedreño, 2006). En el contexto de avance generalizado de los procesos de flexibilización laboral, han sido muchas las empresas que recurrieron a estas formas de contratación, con una creciente imposición del empleo temporal y a tiempo parcial, la externalización de una parte de las plantillas, así como un incremento de la intensidad del trabajo, con el resultado de un empeoramiento de las condiciones laborales de las trabajadoras y la expansión de la precariedad (Puech, 2004; Seifert & Messing, 2006).

A causa de las diversas formas de contratación que coexisten dentro de una misma plantilla, pero también por razones de origen y nacionalidad sobre las que se han construido relaciones de solidaridad compartimentadas, el colectivo de este departamento habitualmente se encuentra fuertemente dividido y segmentado, lo cual facilita de alguna manera acentuar sus elevados niveles de explotación y reducir capacidades de resistencia (McDowell, et al., 2007; Puech, 2007). Igualmente también se ha identificado que en momentos de alta ocupación es habitual que se sobrepasen

los horarios establecidos, haciendo especialmente complicada la conciliación entre el trabajo y la vida cotidiana (Dyer, et al., 2011; McNamara, et. al., 2011).

En estas condiciones laborales el trabajo en los departamentos de pisos dentro de los hoteles ha dado lugar a mayores tasas de accidentes y lesiones graves que otros empleos en el sector servicios, y que pone en evidencia un claro deterioro de la salud de las camareras de piso a consecuencia de la forma en la que están trabajando (Buchanan, et. al., 2010; DaRos, 2011; Liladrie, 2010; McNamara, et. al., 2011).

En el caso español también se ha destacado la feminización prácticamente absoluta del colectivo de camareras de piso, así como la presencia de un importante contingente de trabajadoras de origen inmigrante, las bajas remuneraciones y condiciones de empleo vulnerables (Albarracín, 2013). El desempleo masivo, con tasas de paro que alcanzaron el 26,1% de la población activa en 2013 (Banyuls & Recio, 2015), y las reformas laborales de 2010 y 2012 impulsadas por el gobierno español permitieron al empresariado realizar una serie de ajustes laborales que han tenido un fuerte impacto en las condiciones laborales y de vida del personal de los departamentos de pisos.

Todo esto ha dado pie a un entorno laboral caracterizado por los abusos y fraudes, tal como describe Sonia Morán, abogada laboralista y asesora de la Asociación de Camareras de Piso de Sevilla (CAPISE):

Las circunstancias más habituales y que recurrentemente se dan entre las camareras de piso serían las siguientes: contrataciones eventuales en fraude de ley; contratos a tiempo parcial cuando en realidad se realizan jornadas de trabajo completas; falta de abono de horas extraordinarias; incumplimiento de los derechos laborales previstos en el Convenio Colectivo de aplicación (ya sea sectorial o empresarial); una excesiva carga de trabajo, etc. Asimismo, se dan en un gran número de casos dolencias y enfermedades físicas derivadas de la excesiva y durísima carga de trabajo que conlleva el desempeño de la actividad, que no son reconocidas como enfermedades profesionales, pero que suponen un grave perjuicio para la salud de las trabajadoras e imposibilitan su capacidad de seguir trabajando hasta la edad ordinaria de jubilación.
Sonia Morán, abogada laboralista, Sevilla

En un trabajo anterior (Cañada, 2015) hemos descrito las principales dinámicas que evidencian este proceso de precarización de los departamentos de piso, a saber:

- a. Una degradación cada vez mayor de las condiciones contractuales, con una disminución del empleo estable y un incremento de trabajo eventual y a tiempo parcial, la expansión de las externalizaciones, nuevas formas de vinculación rotatoria de una parte de las trabajadoras a través de prácticas formativas, ya sea de estudios profesionales o de grado o dentro de programas de inclusión social. A esto se añade una situación en la que más allá de la contratación formal se producen numerosos abusos e ilegalidades por parte de las empresas. También se ha producido una fuerte caída en los salarios, con una gran cantidad de trabajadoras percibiendo el salario mínimo interprofesional o menos con formas de pago por trabajo hecho, que recuerda las jornadas de trabajo a destajo. Esta pérdida salarial sitúa a muchas de las trabajadoras de este sector en una situación de «pobreza laboral», con ingresos con los que es muy difícil poder cubrir sus necesidades básicas.
- b. Una intensificación desmesurada del trabajo, que se ha producido por el acentuado incremento de labores asignadas (número de habitaciones, limpieza en áreas comunes, traslado de equipos, mobiliario y suministros diversos), la progresiva desaparición de figuras tradicionales como los valets, las reformas de interiores y cambios en las modas que redunda en mayor carga de trabajo, o las condiciones precarias (falta de equipos y utensilios adecuados, falta de ropa para hacer las camas, degradación de las instalaciones, entre otras) en las que deben desempeñar su jornada numerosas trabajadoras.
- c. Un deterioro en la salud de las trabajadoras, tanto física como psíquica, a causa de una determinada forma de organizar el trabajo, y que se evidencia en la reiteración de dolores, intervenciones quirúrgicas, bajas médicas, medicalización recurrente, problemas generalizados de ansiedad y estrés, junto con la dificultad de gran parte de las trabajadoras para poder jubilarse a la edad que les corresponde.
- d. Una progresiva afectación en la calidad del servicio ofrecido, por la dificultad de las trabajadoras para poder hacer bien su trabajo. Esto supone que si esta situa-

ción perdura se corre el riesgo de una desprofesionalización del sector a causa de la progresiva desaparición de las trabajadoras de mayor edad que no van a poder transmitir el oficio ni las jóvenes adquirirlo.

- e. Un miedo generalizado entre muchas trabajadoras, especialmente entre eventuales y vinculadas a empresas multiservicios, a expresar su opinión o reivindicar formalmente sus intereses y organizarse colectivamente por temor a represalias, con la pérdida progresiva de influencia sindical que esto puede suponer, y la consecuente acentuación de los procesos de precarización.



Maria Romero García

**Aquí en Barcelona ha crecido tanto el turismo que a mí no me digan
que se paga mal porque las empresas tienen que ganar más dinero.
¡Si están ganando más que nunca! ¿Pero qué quieren?**

Miriam, camarera de áreas comunes.

Capítulo 2

EVOLUCIÓN DEL MARCO LEGAL

Desde los inicios de la democracia en España las externalizaciones en el sector de la hotelería han estado permitidas según lo establecido en el *Estatuto de los Trabajadores* de 10 de marzo de 1980. Esta ley era la primera norma que regulaba las relaciones laborales en España tras el fin de la dictadura franquista en 1978, y que sustituía la *Ley de Relaciones Laborales* de 8 de abril de 1976, y en parte a la *Ordenanza de Trabajo para la Industria de la Hostelería* de 28 de febrero de 1974. Éstas eran de ámbito estatal y regulaban todas las funciones de las diferentes categorías profesionales, y de las cuales dependían los salarios. Según constaba en el artículo 42 del *Estatuto de los Trabajadores* la externalización era asumida en la medida que se establecían una serie de responsabilidades por parte del empresariado en caso de subcontratar obras o servicios:

Los empresarios que contraten o subcontraten con otros la realización de obras o servicios correspondientes a la propia actividad de aquéllos deberán comprobar que dichos contratistas están al corriente en el pago de las cuotas de la Seguridad Social.
Estatuto de los Trabajadores, 14/03/1980, artículo 42.1

Sin embargo no eran empleada con frecuencia porque no resultaba lo suficientemente atractiva para la empresa, por cuanto debían pagar lo mismo a los trabajadores externalizados que a los que contratara directamente. Esto quedaba regulado por el mismo *Estatuto de los Trabajadores* en sus artículos 81, 82 y 83, cuando se establecía que:

Los convenios colectivos regulados por esta Ley obligan a todos los empresarios y trabajadores incluidos dentro de su ámbito de aplicación y durante todo el tiempo de su vigencia.

Estatuto de los Trabajadores, 14/03/1980, artículo 82.3

Mediante acuerdos interprofesionales o por convenios colectivos las organizaciones sindicales y asociaciones patronales más representativas, de carácter estatal o de comunidad autónoma, podrán establecer la estructura de la negociación colectiva, así como fijar las reglas que han de resolver los conflictos de concurrencia entre convenios de distinto ámbito y los principios de complementariedad de las diversas unidades de contratación, fijándose siempre en este último supuesto las materias que no podrán ser objeto de negociación en ámbitos inferiores.

Estatuto de los Trabajadores, 14/03/1980, artículo 83.2

Un convenio colectivo, durante su vigencia, no podrá ser afectado por lo dispuesto en convenios de ámbito distinto, salvo pacto en contrario, conforme a lo dispuesto en el número dos del artículo ochenta y tres.

Estatuto de los Trabajadores, 14/03/1980, artículo 84

De este modo el convenio sectorial primaba sobre cualquier otro convenio al establecer unos mínimos. Así un trabajador no podía ganar en el cómputo anual de su retribución menos de lo que ordenaba el convenio de su sector. Y por tanto los convenios de empresa que se acordaban en aquellos momentos eran superiores a lo que establecían los convenios salariales.

En 1991 el Gobierno del PSOE derogó las ordenanzas laborales heredadas del período franquista, que en el caso de la hostelería regulaba una parte importante de las condiciones laborales que no venían recogidos en los convenios sectoriales, en especial con respecto a las categorías laborales. Sin embargo, su derogación generó un vacío legal que provocó una degradación en las condiciones laborales de los trabajadores y trabajadoras del sector que acabó siendo contestado a través de las organizaciones sindicales, tal como describen Santos Nogales, Secretario de Acción Sindical de la Federación de Servicios, Movilidad y Consumo, y Gonzalo Fuentes, Secretario Institucional de la Federación de Servicios de CCOO:

Nos recorrimos España entera, junto con compañeros de CCOO que hoy ya no están en puestos de responsabilidad, para trasladar la idea de la necesidad de una Acuerdo Marco tras la desaparición de las ordenanzas laborales, y no fue tarea fácil, puesto que las resistencias en determinados sectores de algunos territorios fueron muchas.

Santos Nogales, sindicalista, UGT, Madrid

Ante la cerrazón de la patronal a negociar un acuerdo de mínimos que tomara en cuenta los vacíos generales, los sindicatos, CCOO y UGT, convocamos la primera huelga general estatal del sector de la hostelería en la Semana Santa de 1992, con el objetivo de conseguir una nueva regulación, más acorde con los nuevos tiempos y evitar el vacío existente. La huelga fue difícil sacarla adelante, pero al final fue un éxito de participación.

Gonzalo Fuentes, sindicalista, CCOO, Málaga

A finales de 1992, y fruto de las movilizaciones sindicales, empezaron las negociaciones para alcanzar un primer Acuerdo Laboral de Ámbito Estatal (ALEH), cuya comisión negociadora se constituyó formalmente el 20 de febrero de 1995, y que finalmente fue firmado en Madrid el 13 de junio de 1996 (ALEH, 2015: 6).

El período de negociaciones fue especialmente largo, con tensiones y rupturas. Los temas que por parte empresarial presentaron mayor resistencia fueron la configuración de las clasificaciones profesionales y la cuestión de las faltas y sanciones. A tenor de las organizaciones sindicales, ese acuerdo supuso una mejoría destacada para los trabajadores y trabajadoras del sector, en especial las camareras de piso, que pasaron al Grupo Profesional 2, junto con diversas categorías de oficiales (ALEH, 2015: 84)

Sin duda uno de los principales logros fue conseguir que las camareras de pisos fueran encuadradas en el grupo profesional de los oficiales, es decir, junto con los cocineros, camareros de restaurantes y bar, oficiales de mantenimientos, etc.

Gonzalo Fuentes, sindicalista, CCOO, Málaga

Estos acuerdos se han ido renegociando y renovando hasta la firma del 5º ALEH el 25 de marzo de 2015 con vigencia hasta finales del año 2019 (ALEH, 2015). Éste es un acuerdo de aplicación a todas las empresas que operan en la hostelería (bares, restaurantes, hoteles, balnearios y colectividades entre los principales) y en el que quedan reguladas sus condiciones laborales básicas. El ALEH afecta actualmente a un colectivo de más de un millón cuatrocientos mil trabajadores y trabajadoras de toda España (CCOO Servicios, 2016). Su contenido es detallado por Antonio Ruda, Responsable de Hostelería de la Federación de Servicios de CCOO, y el mismo Gonzalo Fuentes:

El ALEH es fundamental porque en él están reflejadas las condiciones de trabajo de un colectivo de más de un millón de trabajadores y trabajadoras de la hostelería y el turismo en cuestiones como la clasificación profesional, la prevención de los riesgos laborales, los contratos de trabajo, el régimen disciplinario, etc. El salario se regula en el convenio provincial, pero las categorías profesionales y las funciones que tiene, por ejemplo, una camarera de piso o un camarero, eso lo regula el ALEH.
Antonio Ruda, sindicalista, CCOO, Madrid

El ALEH contempla la constitución de una comisión paritaria en la que tanto las asociaciones empresariales representativas como los sindicatos mayoritarios del sector, CCOO y UGT, acuerdan una serie de materias laborales reservadas, es decir que no se puede negociar en los convenios colectivos tanto sectoriales como de empresa.

Gonzalo Fuentes, sindicalista, CCOO, Málaga

Años más tarde, los procesos de externalización en departamentos centrales de los hoteles se vieron favorecidos por la reforma laboral que impulsó el gobierno del Partido Popular a través del “Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral”, tramitado como proyecto de Ley el 8 de marzo del mismo año con los votos a favor del Partido Popular, Convergencia y Unió, Unión del Pueblo Navarro y Foro Asturias.

Esta reforma laboral es la última de las 53 modificaciones de la normativa laboral que se han realizado en España desde 1984 (Aragón, 2012). Se rige por una lógica

anti-inflacionista dirigida a devaluar precios y salarios y que por tanto favorece la flexibilización de las relaciones laborales que ya venía produciéndose (Banyuls & Recio, 2015). Incide especialmente en un punto clave compartido con las anteriores reformas, además de las condiciones de contratación y despido y de las prestaciones por desempleo, a saber: la voluntad de transformar la estructura de la negociación colectiva facilitando cada vez más una negociación de condiciones laborales individualizada, a nivel de empresa, en las que el poder de los trabajadores es mucho menor que en niveles superiores (Castro & Pedreño, 2012). Esto ha provocado que los trabajadores del sector privado cubiertos por un convenio colectivo disminuyeran de forma drástica en relación al período anterior a la crisis, aumentando así la atomización de las relaciones laborales (Banyuls & Recio, 2015: 55-56). Así, al regularse que en lo que respecta a la jornada laboral, horario, salario y clasificación profesional de los trabajadores, tiene prioridad aplicativa el convenio de empresa sobre los otros convenios que hubiera, la externalización se convierte en una fórmula atractiva para el empresariado hotelero por cuanto puede desprenderse de trabajadores directos vinculados al convenio de hostelería y contratar a una empresa multiservicios que tiene a sus trabajadores bajo convenios de empresa o asociados a otros ámbitos de actividad con menor reconocimiento profesional y retribución, como son los convenios de limpieza.

Estas modificaciones promovidas en la Reforma Laboral de 2012 quedaron reflejadas en el nuevo texto del *Estatuto de los Trabajadores* refundido en el Real Decreto de 23 de octubre de 2015, y en el que se integraron y armonizaron las modificaciones realizadas sobre el texto vigente tras su última modificación el 24 de marzo de 1995. Así, en relación a los convenios, el nuevo articulado de 2015 del *Estatuto de los Trabajadores* establecía:

La regulación de las condiciones establecidas en un convenio de empresa, que podrá negociarse en cualquier momento de la vigencia de convenios colectivos de ámbito superior, tendrá prioridad aplicativa respecto del convenio sectorial estatal, autonómico o de ámbito inferior en las siguientes materias:

- a. La cuantía del salario base y de los complementos salariales, incluidos los vinculados a la situación y resultados de la empresa.

- b. El abono o la compensación de las horas extraordinarias y la retribución específica del trabajo a turnos.
- c. El horario y la distribución del tiempo de trabajo, el régimen de trabajo a turnos y la planificación anual de las vacaciones.
- d. La adaptación al ámbito de la empresa del sistema de clasificación profesional de los trabajadores.
- e. La adaptación de los aspectos de las modalidades de contratación que se atribuyen por esta ley a los convenios de empresa.
- f. Las medidas para favorecer la conciliación entre la vida laboral, familiar y personal.
- g. Aquellas otras que dispongan los acuerdos y convenios colectivos a que se refiere el artículo 83.2.

Igual prioridad aplicativa tendrán en estas materias los convenios colectivos para un grupo de empresas o una pluralidad de empresas vinculadas por razones organizativas o productivas y nominativamente identificadas a que se refiere el artículo 87.1. (...)

Estatuto de los Trabajadores, 23/10/2015, artículo 84.2

Miguel Ángel Cilleros, secretario general de la Federación de Servicios, Movilidad y Consumo de la UGT, destaca el rol estratégico que han tenido la hostelería y el turismo como sectores de prueba de la reforma laboral, con la consecuentes extensión de la precariedad laboral.

La reforma laboral del Partido Popular ha tenido un laboratorio de pruebas en la hostelería y el turismo, un sector de actividad en el que se han podido comprobar las nefastas consecuencias para los trabajadores y trabajadoras que una iniciativa como ésta ha provocado: precarización, pérdida de poder adquisitivo, ruptura del equilibrio en las relaciones laborales, vulneración de derechos,...

Miguel Ángel Cilleros, sindicalista, UGT, Madrid



Maria Romero García

Hay un interés de los empresarios por las externalizaciones, que no lo dudo que sea económico, pero por encima de eso está la voluntad de desmantelar a los trabajadores como clase, como organización, como relación de solidaridad.

Pepi García Lupiáñez, camarera de piso.

Capítulo 3

LA EXTERNALIZACIÓN, PERSPECTIVAS CONTRAPUESTAS

3.1.

Empresas multiservicios

En España las empresas multiservicios que han asumido los procesos de externalización en los hoteles tienen un origen diverso. Una parte fueron creadas *ad hoc* al abrirse este nicho de mercado fruto de la reforma laboral. Pero muchas de ellas fueron creadas por empresas ya existentes. Podemos identificar cinco grandes grupos en función de las características de la empresa matriz que las ha creado:

- **Procedentes de grandes ETT.** Algunas de las principales ETT de mayor tamaño optaron por crear sus propias empresas multiservicios, y a través de ellas brindar algunos de los servicios que ya estaban ofreciendo o poder entrar en otras ramas de actividad en las que hasta ese momento les había resultado más complicado.
- **Procedentes de empresas de servicios integrales o *facility services*.** Se trataba de empresas que ofrecían diversos servicios en un mismo edificio o local, como por ejemplo mantenimiento, limpieza, conserjería o colectividades. Algunas de estas empresas empezaron como empresas de limpieza y fueron asumiendo nuevos servicios dentro de un mismo edificio. Muchas de ellas al convertirse ya en empresas multiservicios pasan de asumir la gestión de determinados servicios en un determinado edificio y asumen servicios diversos en otros lugares.
- **Procedentes de empresas de limpieza.** Son empresas que se especializaron en la limpieza de todo tipo de lugares y que posteriormente asumen la limpieza de habitaciones de hotel.
- **Procedentes de empresas de seguridad.** Muchas de estas empresas de seguridad se dieron cuenta que a través de las empresas multiservicios podían sortear algunas de las limitaciones que les imponía la ley que regulaba su actividad.

Mientras el personal de seguridad va armado, quienes se dedican al control de acceso a un edificio no, ni tampoco tienen que tener el mismo tipo de titulación. Estas empresas en lugar de tener que pagar a todos sus trabajadores según el convenio de seguridad lo que en un determinado momento empiezan a hacer es crear sus propias empresas multiservicios y trasladar ahí al personal de control de acceso pudiéndoles pagar un salario inferior, a través de un convenio propio de empresa, cercano al salario mínimo interprofesional.

- **Empresas de logística y servicios a la industria.** Son empresas que ya originalmente se crean como multiservicios. Las empresas de logística empezaron a segmentar y el que consideraban no cualificado o con menos valor lo externalizaron a empresas multiservicios, especializados en este tipo de servicios. Acostumbran a ser empresas grandes con mucho personal. Tiene especial relevancia en la industria farmacéutica o en el sector industrial.

No todas las empresas multiservicios han tenido presencia en el sector hotelero. Algunas de las que han asumido la externalización en este ámbito queda recogido en el siguiente cuadro elaborado por Hosteltur.

Cuadro 1. Principales empresas con servicios de Outsourcing y Facility Services con presencia en el sector de Hoteles, Restaurantes y Catering

Empresa / Grupo	Sede	Principales actividades
Acciona Facility Services www.accionaservice.es	Madrid	Limpieza, Restauración, Facility Manager, Servicios auxiliares
Clece www.clece.es	Madrid	Mantenimiento, Restauración, Limpieza industrial y de pisos, Lavandería, Personal para congresos, servicios de conserjería y bedelería, etc.
Cliner www.cliner.com	Madrid	Limpieza industrial
Concentra Services (ALDESA Grupo) www.concentraservicios.es	Alcorcón	Limpieza Industrial, Mantenimiento de edificios y jardines, Facility Manager, Servicios auxiliares
Ecolimpieza www.ecolimpieza.es	Badajoz	Limpieza de pisos y zonas comunes, Jardinería, Servicios Auxiliares
Ferroser www.ferroser.es	Madrid	Facility Manager, Limpieza, Mantenimiento, Servicios auxiliares

Empresa / Grupo	Sede	Principales actividades
Garnica Facility Services www.garnica.com	Bilbao	Limpieza Industrial, Servicios Medioambientales
Grupo BN www.grupobn.es	Madrid	Limpieza industrial y de pisos, servicios auxiliares, apoyo comercial
Grupo CIS www.grupocis.es	Sevilla	Limpieza Industrial, Mantenimiento de edificios y jardines, Facility Manager, Servicios auxiliares
Grupo Claro Sol www.clarosol.es	Madrid	Limpieza Industrial, Mantenimiento de edificios y jardines, Facility Manager, Servicios auxiliares
Grupo Constant/Staff Hotel www.staffhotel.net	Barcelona	Limpieza de pisos, Limpieza zonas comunes, Limpieza fin de obra, Mozos, Jardinería
Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación www.flisa.es	Madrid	Limpieza, mantenimiento, camareras de pisos, compras y servicios auxiliares
Grupo Eulen www.eulen.com	Madrid	Limpieza Industrial, Seguridad, Mantenimiento de edificios y jardines, Facility Manager, Servicios auxiliares
Grupo Mnemon/Kerdos www.grupomnemon.com	Pozuelo	Limpieza de pisos y zonas comunes
HOTTELIA www.hottelia.com	Madrid	Limpieza de pisos y zonas comunes, Servicios Auxiliares
Initial Facilities Services www.initial.es	Madrid	Limpieza Industrial, Soluciones de Higiene
Interactiva Ibergest www.ibergest.net	Albacete	Limpieza Industria
Iss Facility www.es.issworld.com	Madrid	Limpieza Industrial y de pisos, Seguridad, Mantenimiento de edificios y jardines, Facility Manager, Restauración, Servicios auxiliares
Limp. Pisuerga Grupo Norte Limpisa (Grupo Norte) www.grupo-norte.es	Madrid	Limpieza Industrial, Seguridad, Mantenimiento, Teleservicios, Servicios auxiliares
Proyectos Integrales De Limpieza (Grupo Alientis) www.alentis.es	Madrid	Limpieza Industrial, Mantenimiento integral, Facility Manager, Servicios auxiliares
RANGO10 www.rango10.com	Barcelona	Limpieza de pisos, Servicio de Gobernanta, Apoyo Desayunos, Limpieza zonas comunes, Limpieza fin de obra, Asesoramiento desde el proyecto, etc.
Record Seguridad www.recordseguridad.com	Santa Cruz de Tenerife	Limpieza Industrial, Seguridad, Jardinería, Lavandería, Mantenimiento

Empresa / Grupo	Sede	Principales actividades
Samsic Iberia www.samsic.es	San Sebastián	Limpieza Industrial
SCG Spain www.gruposcg.com	Madrid	Limpieza de habitaciones, Limpieza Industrial, Comercialización, Personal auxiliar, Seguridad
Selecta Services para Hoteles www.selectaservices.com	Barcelona	Limpieza, Restauración y Servicios auxiliares
SUIT HOTELS www.suit-hotels.com	Barcelona	Housekeeping, Limpieza, Restauración Colectiva y Servicios auxiliares
Valoriza Facilites www.sacyr.com	Madrid	Limpieza Industrial, Mantenimiento, Servicios Energéticos, Facility Manager, Restauración

Fuente: Hosteltur, citado por Pastor, 2014.

En su mayoría son empresas procedentes de grandes ETT, empresas de servicios integrales o *facility services* y vinculadas a empresas de servicios, además de las que se crearon a propósito para atender ese tipo de demanda.

3.2.

LA EXTERNALIZACIÓN DESDE UNA PERSPECTIVA EMPRESARIAL

Existe una opinión mayoritaria entre el sector empresarial hotelero que las razones por las cuales les puede resultar favorable externalizar determinados servicios tiene que ver con la reducción de costes. En una encuesta realizada por Hostelmarket en 2014 a 100 establecimientos hoteleros de diversas características en cuanto a su tipología, categoría y capacidad de alojamiento, sus responsables identificaron que las ventajas de externalizar servicios eran los siguientes: ahorro de costes (43%), flexibilidad de las operaciones del hotel (30%), acceso a personal con experiencia (24%), obtener un servicio de mayor calidad, mejorar la organización interna (15%) (Pastor, 2014).

Manel Casals, gerente del Gremio de Hoteles de Barcelona, entiende que la opción por las externalizaciones es parte de una estrategia empresarial para adaptarse

a un contexto global marcado por la crisis y la irrupción de nuevas formas de alojamiento vinculadas a la economía colaborativa, que generan un escenario de mayor incertidumbre y competencia, y por tanto la necesidad de ajustar costes para afrontar con garantías este contexto.

El turismo ha tenido un crecimiento no solo de visitantes sino también en los ingresos por cada cliente y parece que la evolución puede ser buena, probablemente consecuencia de que los países del otro lado del Mediterráneo llevan años de conflictos. Entonces la gente del Norte de Europa que busca sol ahora no puede ir a Turquía, Egipto, Siria o Argelia, como iba antes, y por lo tanto esto lo notamos positivamente en Canarias, en toda la costa de Valencia y Baleares y también en Cataluña. Y esto nos ha ayudado a amortiguar la caída por la crisis, porque hemos tenido una caída muy fuerte, como la mayoría de sectores. Es verdad que muchos sectores tuvieron que empezar a cerrar y nosotros lo que tuvimos que hacer de una manera muy contundente fue reducir costes y adaptarnos a la situación.

También nos empezó a aparecer, aunque ya existía, una competencia que le diré desleal, vinculada a la economía colaborativa (...), con condiciones muy diferentes a las que tenemos en la propia hostelería, con unas cargas administrativas muy diferentes a las que tiene la hostelería. Entonces, entre una y otra cuestión, la crisis más la aparición de toda esta competencia, en algunos casos desleal, hemos tenido que readaptar costes.

Manel Casals, directivo, Gremio Hoteles de Barcelona, Barcelona¹.

La forma de ajustar costes ha consistido, según el mismo directivo, en una reducción de los gastos fijos, y la externalización habría sido una de las vías para llevarlo a cabo.

Dentro de la readaptación de costes, una [de las respuestas] ha sido no cargar con una estructura muy grande de personal durante todo el año, porque no tenemos todo el año la misma ocupación. Hablo de Cataluña y en general, sin entrar en detalles de Barcelona o Cataluña, porque no es exactamente igual, pero unos cierran y a otros les baja la ocupación, pero al final es el mismo. Esto supone una serie de consecuencias, que no puedes renovar el negocio como lo deberías hacer o que en lo que respecta al personal tienes que adaptarte y tienes que pensar cómo ajustar

¹ La traducción al castellano es mía.

los costes, (...). Y aquí es donde probablemente han entrado las empresas de externalización, que dan este servicio en algunos departamentos. La entrevista fue realizada originalmente en catalán.

Ahora hay miedo a contratar fijo porque venimos de unos años que todos nos hemos tenido que ajustar, y esto nos ha quedado dentro. Este miedo a contratar fijo, porque uno no sabe qué pasará, hace que [los hoteleros] se decanten por la externalización, y probablemente pensando que no habrá ningún efecto negativo.

Manel Casals, directivo, Gremio de Hoteles de Barcelona, Barcelona.

La reducción de costes que puede suponer la externalización se produce por diferentes conceptos. Según el Grupo Uno, empresa española dedicada desde 1986 a las externalizaciones en múltiples ámbitos sectoriales, incluyendo los hoteles, sus ventajas tienen que ver tanto con el ahorro de los costes directos de contratación del personal como los gastos derivados de su gestión, habitualmente menos visibles. En lo que respecta a los costes directos, salario y seguridad social, se argumenta que:

En general una empresa de externalización trabaja con un convenio colectivo propio más flexible y competitivo, lo que supone un diferencial importante respecto a los costes directos de la empresa.

Grupo Uno, 2011.

Pero además el Grupo Uno considera «costes ocultos» todos aquellos que se derivan de la gestión operativa y del *back office*. En concreto identifican los siguientes gastos que se verían reducidos gracias a un proceso de externalización:

- a. Costes de producción, derivados de las primas a empleados para que aumenten su productividad, y que por medio de la externalización queda fijada en el acuerdo contractual entre cliente y proveedor.
- b. Costes de gestión de personal asociado a labores de gestión por la fluctuación del servicio, planificación y horarios, absentismo, horas extras y la diversidad de la plantilla, y que son delegadas a la empresa que asume la externalización. Al respecto argumentan que:

La demanda actual altamente variable supone una variación en el servicio, generando horas valle (con personal parado) y horas punta en las que se requiere de personal adicional (por lo que se recurre a empresas de trabajo temporal u horas extras). Esto comporta una reducción de la productividad y un esfuerzo de planificación, que puede suponer hasta un 4% del coste del empleado. A diferencia de trabajar con una ETT, la externalización aporta el personal necesario de acuerdo con la demanda, quedando la planificación y gestión de la plantilla a cargo de la empresa externa. La subcontratación de un proceso con una empresa especializada reduce el tiempo dedicado por el responsable en actividades de planificación y desaparecen los tiempos muertos del personal.

Actualmente el absentismo se ha reducido considerablemente pero sigue siendo significativo en el coste operativo, llegando en algunos sectores hasta el 8 y 10%. Mediante la externalización se garantiza el personal de forma continuada desapareciendo la falta de personal sin aviso (...).

La mano de obra intensiva conlleva una alta rotación y exige gestionar la diversidad (idioma, costumbres, religión, etc.). Esta problemática desaparece mediante la externalización con un proveedor adecuado, dado que el cliente pasa de gestionar personas a gestionar procesos. (...)

Grupo Uno, 2011.

- c. Costes de actividades anexas, como la prevención de riesgos y calidad, que son absorbidos por la empresa de externalización de acuerdo con lo establecido con el cliente.
- d. Costes de *back office* derivados de la gestión de personal asumida por el departamento de recursos humanos, y que consideran que puede ser de un 3% por empleado. Así se prevé la reducción de toda una serie de tareas de gestión, entre las que significativamente incluyen «comités de empresa y sindicatos»:

Los perfiles de mano de obra intensiva, con alta rotación, comportan una problemática y un elevado coste en recursos de selección y formación, así como un esfuerzo en administración de personal (gestión de nóminas y trámites de contratación). También se eliminará la gestión de relaciones laborales, evitando la gestión de bajas y despidos, pasivos laborales acumulados y crecientes, Comité de Empresa y sindicatos, etc.

Grupo Uno, 2011.

Y dentro del *back office* también se contemplan los costes administrativos y de soporte asociados a una estructura de compras, finanzas, sistemas de información, etc., de la cual la empresa puede liberarse.

Esta reducción global de costes estaría situada entre un 15% y un 30%, según estimaciones de tres directivos de este tipo de empresas (Oscar Molina de Sodexo, Juan Manuel González de PDQ Spain y Javier Manchón de Cluster) participantes en un debate sobre la externalización durante la edición de 2014 de Hostelco en Barcelona (Hosteltur, 2014). Así, tomando en cuenta los beneficios que supondrían los procesos de externalización, María Vanessa León, directora ejecutiva de SeproSer Facility Services, consideraba que estas empresas deben ser vistas como socios estratégicos de quienes les contratan:

Nuestro objetivo es conseguir que nuestros clientes puedan centrarse en la rentabilidad de su negocio mientras nosotros les ayudamos a optimizar sus servicios auxiliares, centralizando su gestión en un único interlocutor.

Luis, 2016: 13.

De este modo un hotel puede contratar los servicios de una tercera empresa para que se haga cargo de un determinado proceso, y de sus empleados, mediante un sistema de retribución con una cantidad fija por servicio realizado o con tarifas planas por horas con variables en función de la ocupación y época del año, y que en ocasiones incluyen también sistemas bonificación y penalización en función de los resultados (Hosteltur, 2014b).

Visto en perspectiva, después de cuatro años de la aprobación de la reforma laboral que dio lugar a la eclosión de empresas multiservicios que han asumido los procesos de externalización en numerosos hoteles, y principalmente en los departamentos de pisos, para las empresas del sector el balance es positivo, como así se desprende de algunas declaraciones en medios de comunicación tanto de responsables de empresas de externalización como de los mismos hoteles.

Así Jesús Lizárraga, director general del Grupo Elosa, empresa dedicada a la externalización en ámbitos diversos entre los que se encuentra la limpieza en ho-

teles, enfatiza como ventaja tanto la reducción de costes que ha supuesto como la capacidad de adaptación a las fluctuaciones de la ocupación y factores imprevistos:

Además de convertir un gasto fijo, como es el coste salarial de la plantilla fija de *housekeeping*, en un gasto variable, porque se paga sólo por habitación ocupada y limpia, lo cierto es que mejora la rentabilidad de un departamento que hasta ahora miraba solo por la calidad. Y, por otra parte, permite dedicar los esfuerzos al *core business* del hotel, que en la actualidad y con la competencia que hay en el sector, es llenarlo de huéspedes. (...) El factor más apreciado por los usuarios de nuestros servicios es la flexibilidad. Somos capaces de adaptarnos día a día a unas necesidades que dependen de factores como la estacionalidad, el clima, los congresos, las cancelaciones de grupos o vuelos o los grupos de última hora, entre otros.

Hosteltur, 2016: 14.

En el mismo sentido Pablo Vila, director del Hotel Madrid Marriott Auditorium, coincide en la oportunidad que ha supuesto la externalización en la reducción de costes, y sobre todo que estos pasen a ser variables en lugar de fijos.

Con la crisis y ante la falta de flexibilidad en los convenios lo que buscas es convertir, dentro de lo posible, costes fijos en variables, en ocasiones incluso para que la empresa pueda sobrevivir. La externalización del trabajo de las camareras de pisos, y camareros, que también los hay, tiene sus ventajas y sus inconvenientes, aunque el único que veo es seleccionar una mala empresa, guiándote sólo por precio. (...) Externalizar no es malo.

Hinojosa, 2016a: 20.

Por su parte, Juan Molas, presidente de Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEAT), en respuesta a una pregunta de Hosteltur sobre las razones por qué la externalización se había vuelto un tema de candente actualidad afirmaba:

La práctica de la externalización de servicios está ampliamente reconocida en otros muchos sectores económicos en todo el mundo occidental. Pues lo mismo hace la hostelería que, ante la crisis que hemos vivido de 2007 a 2014, para pre-

cisamente paliar las pérdidas y evitar situaciones de conflicto importante, subcontrata determinados servicios en función de la ocupación y de la demanda de servicios que el propio hotel genera. ¿En qué casos? En mantenimiento, informática, seguridad, jardinería, limpieza de zonas comunes y habitaciones y, en mucha menor medida, en restauración. Son empresas de alto valor añadido y muy profesionales que ofrecen servicios externalizados y que operan en función de sus propios convenios colectivos. Estas empresas, obviamente, están obligadas a tener un personal dado de alta, cumpliendo con toda la legislación, pero el hotelero no entra en lo que cobran esos empleados porque el servicio se contrata de empresa a empresa.

Hinojosa, 2016b: 53.

3.3.

LA CRÍTICA DEL MUNDO DEL TRABAJO

La valoración del por qué se ponen en marcha las externalizaciones en hoteles de las asociaciones profesionales y organizaciones sindicales y los mismos trabajadores y trabajadoras del sector no coincide con las expresadas por los empresarios. Ni tampoco en el hecho que el trabajo del departamento de pisos no sea considerado como una actividad troncal en la hotelería. Aunque sí se identifica este interés por disminuir los costes laborales con una de sus principales razones, aunque no la única.

Desde la Asociación Española de Gobernantas de Hotel y Otras Entidades (ASEGO), su secretaria general, Ana María Dobaño, identifica la voluntad del empresariado de aprovechar la crisis para reducir costes laborales y problemas de gestión de personal cuando le pregunté que a qué se debían:

Al coste, al coste puro y duro, a no querer tener a personal vinculado a la empresa, a querer reducir las plantillas, y también por los problemas con los sindicatos, pues evidentemente, si un hotel tiene menos plantilla pues también tiene menos representantes sindicales. Pero sobre todo al querer quitarse de encima a tantas mujeres. Hay muchas bajas, muchas incidencias, nos quejamos de la carga del trabajo,... las mujeres siempre hemos sido las que nos hemos quejado, y bueno han

visto una oportunidad para quitarse al núcleo que les genera dolor de cabeza, y además me lo quito abaratando costes, reduzco plantilla, reduzco mis gastos fijos y me paso a externalizar los servicios y pago por habitación hecha.

Ana María Dobaño, gobernanta, ASEGO, Madrid.

Así lo considera también Mar Torres, subgobernanta en un hotel en Inglaterra y administradora del blog Gobernanta's, referencia en la formación profesional en los departamentos de pisos en España.

Con el tema de la crisis los empresarios vieron una puerta abierta para meter más trabajo (...). Antes intentaban abrir el margen de trabajo y no era posible porque los sindicatos o los comités de empresa estaban ahí. Pero con la crisis económica y el miedo a perder el trabajo pues fueron accediendo hasta que al final se ha convertido en lo que es hoy en día, que te pueden poner una carga de trabajo que es sobrehumana, pero lo camuflan bajo la palabra «flexibilidad».

Mar Torres, subgobernanta, administradora del blog Gobernanta's, Oxford.

Eulalia Corralero, camarera de piso en Lloret de Mar, fundadora del grupo de Fabebook Las Kellys y dinamizadora de una intensa campaña de denuncia a través de las redes sociales y los medios de comunicación, si bien advierte que la precariedad en el sector no empezó con las externalizaciones, identifica también esta misma búsqueda de ahorro de costes por parte del empresariado.

En los hoteles de costa siempre hubo precariedad. Para no hacerte fija, a los tres años no te volvían a coger para la siguiente temporada, y tenías que entrar en otro hotel. Al ser un trabajo temporal en invierno te buscabas otra cosa y te pasabas los años saltando de un trabajo a otro. Yo particularmente creo que los empresarios empiezan a externalizar para ahorrar costes en bajas, vacaciones y días festivos, pero no piensan que el rendimiento a la larga es menos rentable. Y las mujeres que trabajan en empresas externas, ven como baja notablemente su salario porque no se rigen por los convenios de hostelería. Tienen que estar siempre dispuestas cuando las llaman para trabajar según sea el volumen de ocupación.

Eulalia Corralero, camarera de piso, Grupo de Fabebook Las Kellys, Lloret de Mar.

Por su parte, Sonia Morán, abogada laboralista y asesora de la Asociación de Camareras de Piso de Sevilla (CAPISE), coincide en señalar que la externalización ha comportado un incremento de la precariedad y pérdida de derechos laborales a favor del empresariado:

La reforma laboral ha favorecido las externalizaciones, ya que ha establecido la primacía aplicativa del Convenio Colectivo empresarial frente al sectorial, de modo que las empresas multiservicios aplican sus propios convenios colectivos con condiciones laborales y salariales precarias, en lugar de las pactadas por el sector. El principal impacto es la precarización de los derechos laborales y la dispersión de los colectivos de trabajadores de los hoteles, de forma que impiden su unión y acción colectiva.

Sonia Morán, abogada laboralista, Sevilla.

Desde las organizaciones sindicales se destacan las consecuencias nefastas que comporta la externalización en el ámbito laboral y en el conjunto de la sociedad. Así lo resalta desde la Federación de Servicios, Movilidad y Consumo de la UGT su secretario general, Miguel Ángel Cilleros:

La externalización de servicios en empresas hoteleras no solo ha traído precarización para las trabajadoras y trabajadores, también supone una pérdida de la calidad en el servicio al cliente: se reducen plantillas, se aumenta la carga de trabajo, se escatiman recursos materiales al trabajador para el desempeño de su tarea profesional y no se invierte en formación. El caso de las camareras de piso es paradigmático respecto a la quiebra total del principio que debe regir una economía sana: el reparto equitativo de la riqueza colectivamente producida. El sector hostelero y turístico viene confirmándolo: crece en rentabilidad y beneficios al tiempo que sus trabajadores pierden poder adquisitivo y condiciones laborales. Se está consolidando un modelo de sector frágil, de alta volatilidad y con visión cortoplacista. Lamentablemente, esto no es exclusivo del sector turístico, es un problema transversal y multisectorial en la economía de nuestro país. ¿Este es el modelo productivo que quiere el Gobierno para recuperar la economía española?

Miguel Ángel Cilleros, sindicalista, UGT, Madrid.

Aunque el fenómeno de las empresas multiservicios tiene años de estar funcionando, el tipo de externalización que se está produciendo en los últimos años en el sector hotelero son una novedad tanto por su intensidad como por el hecho de estar afectando a procesos o departamentos considerados centrales. Así lo considera, por ejemplo, José María Martínez, secretario general de la Federación de Servicios de CCOO.

La externalización de actividades que no se consideran troncales de una actividad empresarial viene produciéndose desde hace muchísimo tiempo, desde los años 70, empezando por la industria, pero luego ha ido a cualquier otro tipo de actividad ¿Cuál es la novedad actual? Que se está produciendo una externalización masiva de algunas actividades del sector servicios por la capacidad que dan las reformas laborales recientemente implantadas en Europa, y que en España hemos sufrido tres, que permiten abaratar los costes laborales para propiciar un negocio de prestación de servicios interpuesto entre la actividad principal y la subsidiaria. Fundamentalmente lo que se busca es convertir costes fijos en variables. La empresa principal se evita el pasivo laboral futuro, las indemnizaciones que pudiera tener que pagar en caso de desvinculación de la plantilla.

José María Martínez, sindicalista, CCOO, Madrid.

Se considera que es parte de una estrategia empresarial más amplia de descentralización productiva (véase cuadro 2).

Cuadro 2. Formas de descentralización productiva y sus efectos

1. ¿Cuál es el objetivo empresarial al optar por la contratación de actividades?

- a. Especializar la actividad productiva o el servicio.
- b. Diversificar la responsabilidad empresarial (diferenciar unidades de negocio, cuentas de resultados...).
- c. Conseguir mayor flexibilidad para atender a la variabilidad de la demanda.
- d. Abaratar costes.
- e. Reducir plantilla propia.

2. ¿Qué formas toma la descentralización?

- a. Segregación de actividades y formación de nuevas empresas con distinto grado de relación con la empresa inicial.

- b. Prestación de servicios públicos mediante concesiones administrativas a empresas privadas: sanidad, educación, administración pública.
- c. Contratación con otras empresas la realización de determinadas actividades (contratas): afecta a todos los sectores de la actividad y al ámbito privado y público.
- d. La contrata subcontrata a su vez con una tercera empresa (subcontratas en cadena): el ejemplo más paradigmático es el sector de construcción.
- e. La actividad se contrata o subcontrata con un trabajador autónomo: sucede en las administraciones públicas (AA.PP.) y en las empresas privadas.

3. Tipo de actividad que se contrata:

- a. Actividades auxiliares: no hay ninguna relación con la función propia de la empresa principal (limpieza, seguridad...).
- b. Actividades intermedias: aunque no forman parte del objeto principal de la empresa, el desarrollo de la actividad requiere ajustarse a las particularidades de la empresa principal (nóminas, informática, gestión de personal...).
- c. Actividades principales: forman parte del núcleo duro de la empresa.

4. Lugar donde se realiza la actividad contratada o subcontratada:

- a. La empresa principal y la contrata comparten el centro de trabajo de la principal.
- b. La contrata realiza la actividad en su propio centro de trabajo.
- c. Un conjunto de empresas comparten un mismo centro de trabajo pero no hay empresa principal en sentido estricto (grandes superficies comerciales y de ocio, aeropuertos...).
- d. El centro de trabajo no está formalmente definido (o no está claro) si es de la empresa principal o de la contrata (contact center).
- e. El centro de trabajo es el domicilio del trabajador (confección, calzado, teletrabajo...).

5. Especialización de la contrata

- a. Especializada en una actividad (empresa uni-servicio de limpieza, seguridad, informática, atención a mayores...).
- b. Especializada en un conjunto de funciones (logística, industria, servicios auxiliares o control de accesos).
- c. Presta un conjunto de servicios (empresas multiservicios).

6. Sector de actividad:

- a. La empresa principal y la contrata pertenecen al mismo sector productivo.
- b. La empresa principal y la contrata no pertenecen al mismo sector productivo.
- c. La actividad de la contrata está claramente identificada y ubicada en un subsector específico (limpieza).

- d. Las funciones y/o servicios que presta la contrata son multisectoriales (logística, empresas multiservicios).

7. Convenio colectivo:

- a. La empresa principal y la contrata pertenecen al mismo sector y tienen un mismo convenio sectorial de referencia (aunque puedan tener convenio propio de empresa).
- b. La empresa principal y la contrata no pertenecen al mismo sector y tienen identificados sus convenios de aplicación, que son distintos.
- c. La contrata tiene un convenio sectorial de referencia claro, que se corresponde con una actividad perfectamente identificada (limpieza).
- d. La contrata tiene un convenio sectorial porque se entiende que hay una unidad en la actividad que realiza.
- e. La empresa principal o la contrata tienen convenio propio pero ciertas actividades las excluye del ámbito funcional y les aplica otro convenio relativo a dichas actividades, normalmente más bajo (textil y distribución).
- f. La contrata tiene convenio propio o carece de él y debería aplicar varios convenios sectoriales, en correspondencia con las diferentes actividades o servicios que presta (empresas multiservicios, logística, mantenimiento).
- g. La contrata no tiene ningún convenio de referencia y aplica el Estatuto de los Trabajadores.

Fuente: CCOO Servicios, 2016.

Desde esta perspectiva, el interés principal del empresariado por las externalizaciones responde a la posibilidad de disminuir costes laborales. Así lo identifica César Galiano, Secretario Institucional de la Federación de Servicios, Movilidad y Consumo de UGT:

Lo fundamental es poder competir más barato, mejorar la productividad de su empresa a costa de una rebaja de costes, en este caso salariales, aprovechando que la normativa actual lo permite. Es la figura de la “subvención legislativa”: las políticas neoliberales no son partidarias de las subvenciones, pero hacen leyes *ad hoc* para que los empresarios tengan los mismos beneficios que si las recibieran, y los que las sufragan son los trabajadores en pérdida de derechos.

César Galiano, sindicalista, UGT, Madrid.

Un ahorre de costes que se aplica en múltiples formas dentro de las empresas y que se traduce en cambios fundamentales en las condiciones laborales de las trabajadoras y trabajadores, como percibe Gladys Medina, delegada sindical de CCOO en Tenerife:

La razón principal por la que se externaliza es el ahorro que les supone a las empresas en salarios, seguridad social, días libres, vacaciones, bajas por enfermedad, entre otros. Además los hoteles amenazan con no renovar los contratos a las multiservicio si no afrontan más tareas y responsabilidades de las que tienen contratadas. Esto se refleja en las cargas de trabajo, jornadas diarias ampliadas y días libres que se pierden sin compensar, pérdida de los tiempos de descanso diarios, que los trabajadores y trabajadoras por no tener un Comité de Empresa sufren y no reclaman porque les despedirían. De este modo, las empresas pueden ahorrar costes.

Gladys Medina, camareras de piso, sindicalista, CCOO, Tenerife.

Así estas empresas han podido ofrecer condiciones de contratación para la empresa más ventajosas en términos salariales que la contratación directa por parte de los mismos hoteles o el recurso a las Empresas de Trabajo Temporal (ETT) que se había empleado anteriormente. Las ETT habían sido reguladas el 1 de junio de 1994 por medio de la Ley 14/1994, pero a causa de las presiones sociales por los estragos que estas formas de contratación supusieron para miles de trabajadores, este marco legislativo se fue modificando mediante una serie de reales decretos entre 1999 y 2001. Estos cambios limitaron uno de sus principales atractivos para el empresariado, a saber: la obligación de pagar igual salario al trabajador vinculado a la ETT que al que estaba contratado de forma directa.

Las ETT se trataban de un mecanismo para abaratar y precarizar las condiciones laborales en el conjunto de sectores. La batalla sindical para la negociación del primer convenio de ETT fue asumido por las dos confederaciones sindicales. Se dio tanto en las ETT, exigiendo la aplicación del convenio de la empresa usuaria, como en el conjunto de los sectores fijando condiciones para la utilización de ETT, prueba de ello es la existencia de muchos convenios sectoriales o de empresa de ese momento en los que se limitaba o reducía, o incluso se prohibía, la utilización

de las ETT. Gracias a esa lucha sindical, y al cambio legislativo que se logró, la actual regulación garantiza a día de hoy la aplicación de las condiciones a los trabajadores puestos a disposición de las mismas condiciones que los de la empresa usuaria en su totalidad, salvo en materia de licencias, período de prueba y régimen disciplinario.

César Galiano, sindicalista, UGT, Madrid.

En cierta medida, la apuesta por la externalización y las empresas multiservicios surge como una alternativa a la regulación que se hizo de las ETT a finales de los años 90, según el parecer de Encarni Bonilla, Responsable de Externalización de Servicios y Multiservicios de la Federación de Servicios de CCOO:

Cuando, además de los estrictos requisitos administrativos que se les imponen, deben asumir la equiparación salarial del personal puesto en misión con el personal al que sustituye en la empresa cliente. Son los propios grupos de ETTs los que crean en su interno nuevas empresas dedicadas a múltiples actividades, aunque éstas ya existían en otros grupos empresariales dedicados a la limpieza, mantenimiento y seguridad, principalmente.

Pero el verdadero y más importante auge de las empresas multiservicios se produce coincidiendo con la última crisis económica unida a la reforma laboral de 2012, con la prioridad aplicativa del convenio de empresa, cuando los empresarios vieron que la fórmula perfecta para no tener que pagar las condiciones salariales de la empresa cliente o del convenio sectorial correspondiente. Además, vieron que podían operar en muchos servicios diferentes ofreciendo unas condiciones laborales bastante bajas, y así empezaron a hacer su mercado.

Encarni Bonilla, sindicalista, CCOO, Madrid.

Este cambio de regulación ofreció a las empresas del sector hotelero importantes ventajas que hacían atractiva su contratación.

La empresa de servicios sale del convenio de ETT, porque no es una ETT, y además hace muchas actividades, hoteles, limpieza, jardinería, mecánica, oficinas, de todo. Lo que ha hecho la reforma laboral es decirle a la empresa que usted puede abrir un convenio en cualquier momento, haya convenio sectorial o no lo haya,

y que lo que usted pacte en el convenio de empresa tiene prevalencia sobre el convenio sectorial, sea de provincia, de territorio, sea del sector o sea estatal. Lo que ha hecho la empresa de servicios es que han montado convenios de empresa, convenios que afectan a un montón de actividades.

Santos Nogales, sindicalista, UGT, Madrid.

Desde una perspectiva sindical la situación actual es comparada con el procesos que se vivió a mediados de los años 90 cuando se legalizaron las ETT, según expone Paco Galván, Responsable de Hostelería de la Federación de Servicios de CCOO en Cataluña:

Desde el año 94 se produjo la proliferación de las ETT, que es un poco la génesis de todo este modelo a la hora de ofrecer servicios en los hoteles. Las empresas empezaron a contratar más a través de ETT, que tenían propios convenios. Entonces ahí empezamos a detectar que las condiciones y los salarios que se pagaban en esas empresas de trabajo temporal estaban muy por debajo del convenio de aplicación del sector a nivel regional, hablando de Cataluña, pero a nivel del Estado igual. Esto en su momento se pudo combatir de una forma muy sencilla, que ahí donde estuvieran las ETT se aplicase el convenio del sector en todo lo que es el mundo de la hostelería.

Paco Galván, recepcionista, sindicalista, CCOO, Barcelona.

Así la externalización actual es vista como un intento de la patronal de recuperar lo que en su momento intentaron a través de las ETT y acabaron perdiendo a causa de la reacción del movimiento sindical y de otras organizaciones sociales.

Una vez que la patronal vio que no podía sacar a las ETT todo el jugo que quería, apareció como agua de mayo una nueva oportunidad con las empresas multiservicios. En cualquier caso estamos ante la misma estrategia: evitar las regulaciones de los convenios colectivos, precarizar el trabajo y maximizar beneficios. El objetivo patronal es sustituir a los trabajadores propios con trabajadores externos, regulados por convenios más laxos y favorables a sus intereses.

Gonzalo Fuentes, sindicalista, CCOO, Málaga.

En un sentido parecido se expresa Fermín Yébenes, portavoz de la Unión Progresista de Inspectores del Trabajo:

Las empresas de servicios surgieron porque se consiguió que las ETT concertaran un convenio nacional por el que pagaban a los trabajadores lo mismo que ganaban los trabajadores de las empresas a las que cedían los trabajadores para prestar los servicios. Entonces, cuando las ETT ya no eran tan rentables, o sea, que a la empresa que recibía a los trabajadores de las ETT le costaba mucho más que contratarlos directamente, surgieron las empresas de servicios, en el mismo seno que el de las ETT.

Mira, la aberración más grande y reciente que he visto ha sido en una empresa de logística, en un polígono de Sevilla. Encuentro que la mitad de una nave está ocupada por trabajadores de la empresa de logística que manejan transpaletas y carretillas automotoras descargando camiones y llevando palés a la otra mitad de la nave. Ahí hay trabajadores de una empresa de servicios que descargan esos palés manualmente y los pasan por lectores ópticos para luego conformar otros palés para hacer los servicios de logística pedidos para los distintos supermercados. Lo aberrante de este asunto es que los trabajadores de la empresa de logística ganan 2000 euros, porque se les aplica el convenio colectivo de la empresa de logística, que tiene un convenio propio, pero claro, concertado por un comité de empresa fuerte, y los otros, los de la otra mitad de la nave, ganan 1000 euros. Los que trabajan manualmente, los que tienen un trabajo más pesado descargando manualmente todos los productos que hay en el palé, ganan menos.

Eso es algo increíble, ¿cómo es posible? Un principio general de derecho dice: a igual trabajo, igual salario, pues no, aquí, un trabajo más penoso, tiene la mitad de salario que el otro trabajo. Antes esa empresa de logística recibía trabajadores de ETT, pero como los trabajadores de ETT deben ganar lo mismo que los de la logística, por el convenio nacional de empresas de ETT, por eso ya no hay trabajadores de ETT y hay trabajadores de la empresa de servicios que puede que haya sido constituida por la propia empresa de logística. Eso es lo que está pasando.

Fermín Yébenes, inspector de trabajo, UPIT, Sevilla.

Este ajuste de costes se puede hacer porque la externalización lo que permite es transferir la gestión de personal a una empresa multiservicios que puede aplicar

una fuerte reducción de gastos al quedar fuera del marco regulatorio del convenio sectorial de hostelería, a través de convenios de empresa, firmados a través de representaciones sindicales que en muchas ocasiones no son reales o tienen un carácter fraudulento, o del convenio de limpieza en el caso del departamento de pisos, tal como detallan Jesús Lodeiro, miembro de UGT y presidente del comité de empresa del Hotel Princesa Sofía en Barcelona, y José María Martínez, secretario general de la Federación de Servicios de CCOO:

La externalización lo que trae es el abaratamiento del coste, y es por eso que es ventajosa para la empresa. Si una camarera me coge la baja y tiene un coste y encima tengo que contratar a alguien para que la cubra esto me genera un gasto que de la otra forma no lo tengo. Yo tengo un tanto alzado que tengo que pagarle a la empresa que hay, o bien por número de habitaciones o por lo que sea, y entonces esto no sufre ninguna variación, no tengo que preocuparme si me faltan si no me faltan, si me vienen o si no me vienen. La empresa que hay subcontratada ya se encargará. ¿Cómo hace la empresa subcontratada para que la relación coste/contrato le salga bien? Pues evidentemente aplicando convenios que como son de empresas de servicios integrales aplican el de la limpieza o bien de empresa. Y ese convenio de aplicación es inferior al sectorial. En el convenio de limpieza estamos hablando de 400 ó 500 euros por debajo del salario de un trabajador de hostelería, haciendo el mismo trabajo.

Jesús Lodeiro, sindicalista, UGT, Barcelona.

¿Cuál es el mecanismo que permite legalmente hacer esto? Fundamentalmente la prevalencia del convenio de empresa sobre el convenio sectorial. Se hacen convenios de empresa, en empresas de multiservicios que realmente no tienen plantilla para poner a disposición de las empresas principales, y establecen un convenio con una representación laboral *ad hoc*, muchas veces de cartón piedra, falsa.

José María Martínez, sindicalista, CCOO, Madrid.

También consideran que es una oportunidad para renovar sus plantillas de trabajadoras, haciéndose con los servicios de una fuerza laboral más joven y con mejores condiciones físicas, además de la diferencia en sus condiciones contractuales. Así es interpretado por Loli, presidente del Comité de Empresa por un UGT en un

complejo hotelero en la Costa Dorada, que prefiere hacer estas declaraciones sin que aparezcan sus apellidos, y Paco Galván de CCOO.

Lo que quieren es poder despreocuparse de un numero de trabajadoras que por muchos motivos ya no les interesa tener en plantilla. Muchas llevamos años trabajando, siempre con carga excesiva y cada día va en aumento y evidentemente hay unas dolencias y un absentismo que no les interesa. En ese aspecto el «marrón» se lo lleva la empresa que contrata el servicio.

Loli, camarera de piso, sindicalista, UGT, Tarragona.

Una persona con ciertas edades, o seniors digamos, que ya no está para según qué cosas, entonces las empresas de multiservicios son una forma de renovar plantilla. En el caso de las camareras de piso, obviamente, al cumplir ciertas edades, pues ya no pueden con esas cargas de trabajo, ya no están en condiciones físicas de poderlas ejercer, y entonces estas empresas, que tienen otros departamentos, como limpiezas en edificios o limpiezas en establecimientos públicos y demás, pues es como una sustitución de empleo. Entonces estas empresas se venden también como una forma de que puedan quitarse a esas trabajadoras de encima de una forma barata.

Paco Galván, recepcionista, sindicalista, CCOO, Barcelona.

Pero además se considera que hay una clara voluntad de debilitar la misma organización autónoma de los trabajadores a través de los sindicatos.

Aumenta la precariedad laboral, y la división de los trabajadores en multitud de empresas que impiden su unidad de acción sindical y colectiva en defensa de sus intereses.

Gonzalo Fuentes, sindicalista, CCOO, Málaga.

Y en el mismo sentido profundiza en la explicación Antonio Fernández, delegado de CCOO para Calviá en Mallorca:

[Las externalizaciones] llevan un objetivo encubierto que es la muerte del sindicato en las empresas, con la desaparición de sus comités y delegados respectiva-

mente, ya que en muchos casos se rompe la unidad productiva y en otros se deja sin la capacidad de hacer elecciones sindicales porque la ley exige siempre unos mínimos de trabajadores para hacerlas.

Antonio Fernández, sindicalista, CCOO, Calviá.

Los sindicatos identifican en la apuesta por las externalizaciones y subcontrataciones un modelo de centro de trabajo en el que coexisten diferentes empresas y plantillas autónomas entre sí. En cierta medida se visualiza un ideal patronal de empresa que lleva a su máxima expresión los procesos de descentralización productiva.

Hoy hay hoteles de Madrid en los que los trabajadores que pertenecen al hotel son el director, y a veces está llevando dos y tres hoteles, el jefe de recepción, un par de recepcionistas, uno por turno, y se acabó la plantilla del hotel. El resto es personal externalizado que pertenece a otra empresa.

Santos Nogales, sindicalista, UGT, Madrid.

Es un proceso que no tiene final y que podría terminar con la paradoja de que el único trabajador dependiente de la empresa hotelera en cuestión fuera el director, y el resto podrían pertenecer a diferentes empresas y cada una con realidades laborales distintas. La patronal hotelera quiere acabar con los derechos conquistados en los últimos 35 años de lucha sindical.

Gonzalo Fuentes, sindicalista, CCOO, Málaga.

Pilar Rato, Secretaria de Acción Sindical Internacional de la Federación de Servicios de CCOO, pronostica que estamos ante los primeros signos de hoteles virtuales, articulados a través de múltiples procesos de externalización:

Avanzamos hacia hoteles virtuales, donde la marca, que antes identificaba un empresa, acabará siendo una cáscara vacía, en la que convivirán diferentes empresas que realizarán los servicios de pisos, restauración, entretenimiento... Las externalizaciones de diferentes servicios, y singularmente el del personal de pisos, son un grave reto al que nos vamos a enfrentar en el futuro, mejor dicho al que ya nos estamos enfrentado.

Pilar Rato, sindicalista, CCOO, Madrid.

Se trata de un esquema de gestión del personal que, lejos de ser insólito, empieza a ser realidad en algunos hoteles, especialmente en los de nueva creación. *Mari Puri*, supervisora del departamento de pisos de un gran hotel de Madrid, describe del siguiente modo este tipo de procesos:

Como era un hotel muy grande tenían a varias empresas. Una llevaba el departamento de pisos, otra la limpieza en lo que es la zona común, otra el restaurante, y así.

¿Todo el personal del hotel estaba externalizado?

No todo, quedaba personal del hotel en la dirección, en la recepción y alguno que otro en el restaurante, pero pocos.

¿Qué relación había entre las distintas empresas externas que trabajaban en el hotel?

Pues mucha competencia, porque querían ver cuál de las empresas funcionaba mejor para poder hacerse cargo del hotel.

¿Y esa competencia os la trasladaban a vosotras?

Sí, claro. De hecho me prohibían que yo hablara con el personal de las otras empresas. Y cuando venía alguna de sus jefas, como yo las conocía de haber trabajado alguna que otra vez con ellos, pues no querían que les hablara. Pero luego entre las trabajadoras nos contábamos todo un poco.

Mari Puri, supervisora, Madrid.

Mónica Moreno, que trabajó algo más de tres años como camarera de áreas comunes en un hotel de Madrid de 5 estrellas a través de una empresa multiservicios describe esa misma situación:

En ese hotel había muy poca gente de contrato, te estoy hablando de dos personas de recepción, tres de oficinas y algún jefe, es que ni los metros eran del hotel. Y toda la plantilla de empresas externas diferentes. El departamento de pisos lo lleva una, a los camareros los lleva otra, y así.

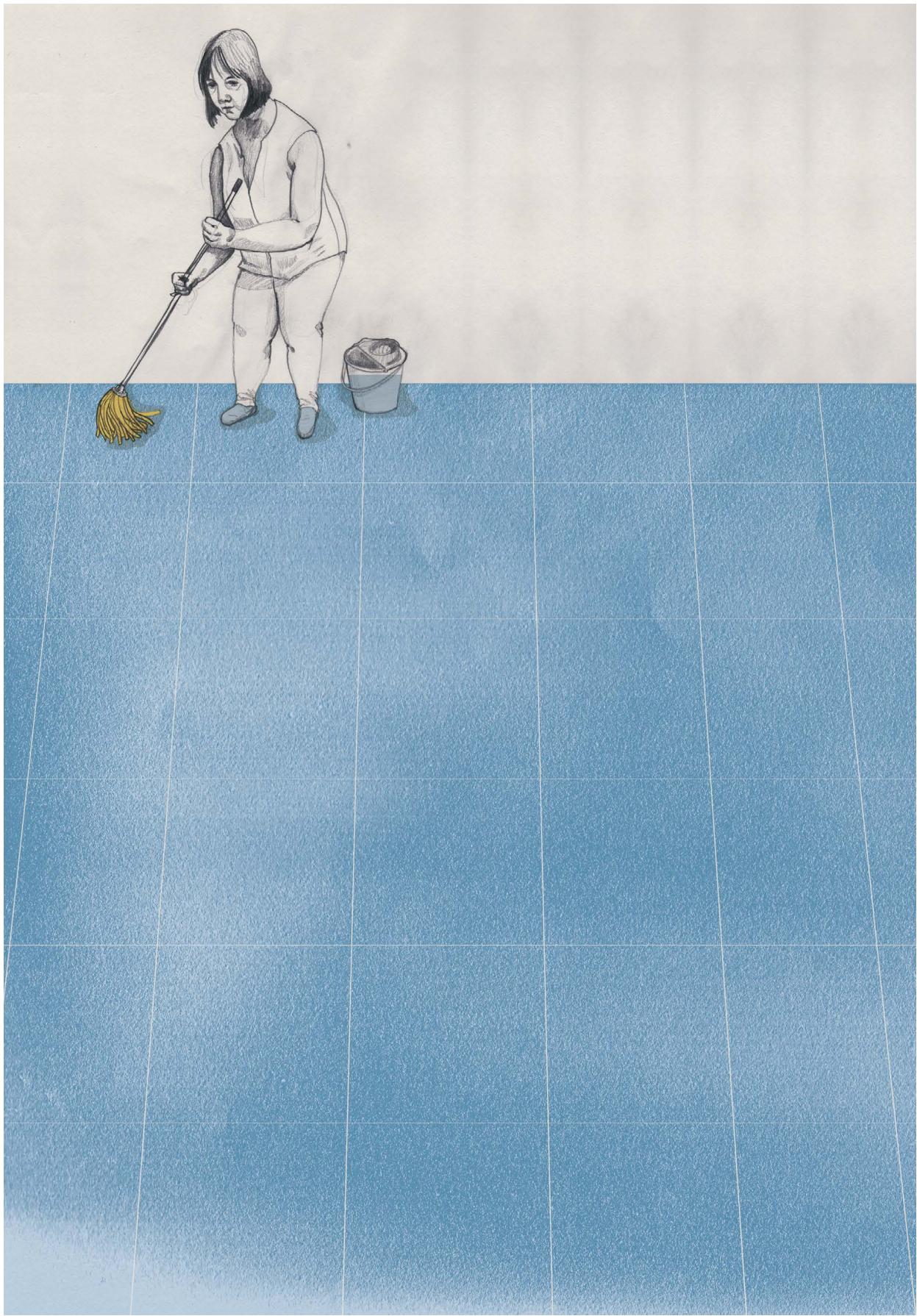
Mónica Moreno, camarera de pisos, Madrid.

En definitiva, desde la perspectiva de las organizaciones sindicales el modelo actual de externalización supone un ataque frontal contra los trabajadores y trabajado-

ras y los mismos sindicatos, un cambio en las reglas del juego que está precarizando aún más el trabajo en el sector hotelero y que provoca una oposición clara.

Lo que se está produciendo es una especie de ingeniería laboral para precarizar condiciones y tener una rentabilidad muy a corto plazo basada en la competencia en costes sobre la base de abaratar la mano de obra. Esto está aumentando la desigualdad, la brecha salarial entre hombres y mujeres, porque la gran mayoría de este tipo de actividades están muy feminizadas.

José María Martínez, sindicalista, CCOO, Madrid.



Maria Romero García

**Un trabajador con derechos es un estorbo, porque cobra más y tiene
derechos a asuntos propios, un cuadrante que hay que respetar,
derechos a vacaciones,... Y un eventual no. Con lo cual no nos quieren.
Esther Rodríguez, camarera de piso.**

Capítulo 4

UN MODELO EN EXPANSIÓN

4.1.

DE LOS SERVICIOS AUXILIARES AL DEPARTAMENTO DE PISOS, ¿Y LUEGO?

La oportunidad brindada al empresariado por la reforma laboral con la nueva forma de regular las externalizaciones provocó una eclosión de empresas multiservicios en muy poco tiempo. Las cadenas hoteleras al externalizar han tendido a imponer a las empresas subcontratadas que tuvieran un convenio de empresa propio para así tener prioridad en su aplicación sobre los convenios sectoriales correspondientes y poder pagar salarios inferiores (CCOO Servicios, 2016).

La externalización en los hoteles empezó hace años en los servicios auxiliares, como seguridad o determinadas tareas de mantenimiento, que no afectaban las actividades centrales, pero posteriormente se ha extendido a los departamentos de pisos, y en la actualidad tiende a hacerse presente también en todo tipo de áreas. Según Isabel Solera, con una larga trayectoria profesional como gobernanta en la Costa Dorada y Barcelona, se prioriza la externalización en los departamentos de pisos porque se ha considerado que era donde era más fácil hacerlo.

No se atreven con otros departamentos, lo están intentando pero no se atreven. Porque mira, restauración es gente con otro tipo de carácter y pueden encontrar empleo. Es como algo más valorado, está en otro estatus. Recepción ni se te ocurra, porque esta gente tiene estudios, tiene una carrera, y si tú no les pagas lo que les tienes que pagar se van al extranjero y lo tienen fácil. Una mujer de pisos no se mueve, es

madre, es un colectivo muy femenino, no se mueven como se mueve un camarero de restauración o una recepcionista con idioma. Los demás departamentos son más difíciles de externalizar.

Isabel Solera, gobernanta, Barcelona.

Sin bien es cierto que el departamento de pisos es uno de los más numerosos, y por tanto donde podían existir mayores márgenes de beneficio con su externalización, su feminización ha sido uno de los factores clave que puede explicar por qué se ha producido en mayor medida que en otros departamentos. Históricamente quienes han dirigido los sindicatos en los hoteles han sido hombres, cocineros, camareros, y por tanto quienes han tenido un mayor peso en la confección de la agenda de reivindicaciones y en su negociación. Aunque inicialmente se pudo creer que este modelo de gestión solo afectaría a pisos, considerado un departamento de mujeres, sin embargo la externalización se ha ido imponiendo progresivamente también en otros departamentos.

Al final lo que está pasando es que la externalización se extiende al resto de áreas porque, claro, si los hoteles ven que ese modelo funciona en los departamentos de pisos, ven que puede funcionar también en la cocina, en el bar, en la recepción. De hecho ya hay hoteles que tienen prácticamente toda su estructura externalizada.

Encarni Bonilla, sindicalista, CCOO, Madrid.

Y esta tendencia parece avanzar hasta el conjunto de la gestión de los hoteles. Berta Vilardell, cofundadora de Turevenue.com, empresa dedicada a estrategia comercial y marketing, en declaraciones recogidas en un artículo de Mónica Pastor en *Hosteltur*, así lo afirmaba.

Si en un principio había una tendencia clara hacia la externalización de lo relativo a la operativa de los hoteles, como pisos, mantenimiento y restauración, esta tendencia ha llegado a la parte comercial. [Hoy en día] es más habitual encontrarse establecimientos que buscan perfiles más específicos y expertos a nivel de ventas y de marketing para analizar, desarrollar e implementar las diferentes estrategias del establecimiento.

Berta Vilardell, empresaria, citado en: Pastor, 2014.

La tendencia en el tipo de empresas que está asumiendo la externalización de los departamentos de pisos en los hoteles parece ser contradictoria. Por una parte se percibe que algunas grandes empresas multiservicios son las que dominan el sector. Pero a su vez las condiciones a la baja marcadas por las empresas hoteleras y la fuerte competencia entre empresas multiservicios con costes laborales cada vez menores, estaría reduciendo la rentabilidad en este tipo de actividad. A esto habría que añadir la conflictividad que se está dando en muchos hoteles por la presencia de estas empresas, con anulaciones de convenios de empresa, protestas o cuestionamientos públicos. De este modo las grandes empresas multiservicios podrían tender a abandonar el sector a favor de otras actividades con mayor rentabilidad y dejar paso a empresas más pequeñas. Esta es la hipótesis de Encarni Bonilla:

Me da la sensación que las empresas que se están quedando con la limpieza de hoteles, son las más pequeñas y que las más grandes ya no apuestan por este servicio. No les dan los beneficios que le dan otros servicios, como la logística, el control de acceso a edificios y otro tipo de servicios. Algunas de las empresas que operan en los departamentos de pisos ya nos lo están diciendo, que empieza a no ser rentable. Los hoteles están bajando tanto el margen y hay empresas pequeñas que están ofertando el servicio de camareras de piso a 2 euros la hora. La competencia es tan feroz que al final el margen es tan pequeño que ya no les sale a cuenta. Los márgenes están en otro sitio.

Encarni Bonilla, sindicalista, CCOO, Madrid

En 2014 se estimaba que el 30% de los trabajadores del sector hotelero en España habían sido ya externalizados y que para 2016 alcanzarían un 60% (Hosteltur, 2014b). En la encuesta de Hostelmarket en 2014 anteriormente citada y realizada a 100 hoteles en distintos lugares de España y diversos en cuanto a su tipología, categoría y capacidad de alojamiento, se identificó que el 60% tenía externalizado algún tipo de servicio (Pastor, 2014). Y que las principales actividades externalizadas eran las siguientes: lavandería (39%), seguridad y vigilancia (22%), limpieza de habitaciones (22%), servicio técnico y mantenimiento (15%), sistema de información y tecnología (15%), servicios de jardinería (15%) (Pastor, 2014).

Son diversas las razones que explican esta mayor incidencia en ese departamento: su composición mayoritariamente femenina, que dada la situación de desigualdad entre hombres y mujeres, se traduce también en menores posibilidades de defensa frente al empresariado; un número elevado de trabajadoras, lo cual permite ampliar los márgenes de beneficio; un grado de autonomía mayor que el que existe entre otros departamentos, lo cual facilita este cambio en el modelo de gestión, según argumenta César Galiano:

Es un departamento con una tarea muy específica y que puede funcionar con un alto grado de autonomía. Por poner un ejemplo, entre el departamento de comedor y la cocina existe un grado de relación interdepartamental mayor que el que pueda tener el departamento de pisos con el resto de los existentes en el hotel. Esto hace que sea más fácil poder externalizarlo, pero en modo alguno supone un blindaje para el resto.

César Galiano, sindicalista, UGT, Madrid

En muchos casos la forma en la que se han realizado las externalizaciones han implicado una cesión ilegal de trabajadores. Los hoteles de nueva creación tras la reforma laboral se han abierto en su gran mayoría con los departamentos de pisos ya externalizados. En los que ya estaban funcionando la externalización ha implicado el despido de una parte de la plantilla vía expedientes de extinción y la subcontratación de una empresa multiservicios para que se haga cargo del departamento de pisos.

Uno de los problemas recurrentes en la forma que se han hecho las externalizaciones es el de la cesión ilegal de trabajadores según se establece en el *Estatuto de los Trabajadores* (artículo 43.1). Ha habido hoteles que con el fin de conservar cierto nivel de control sobre los procesos de trabajo y garantizar determinados estándares de calidad han mantenido bajo contratación directa ciertos cuadros intermedios, como gobernantas o subgoberantas en el caso de los departamentos de pisos, y el resto de personal lo contratan a través de la empresa de multiservicios. Pero esto topaba con lo legalmente establecido.

Si haces una externalización tienes que hacerla de todo el departamento, no una externalización a medias. Algunas gobernantas, no a todas, sí las mantienen es-

tratégicamente porque van a estar encima, van a estar pendientes que ese trabajo se haga como ellos quieren, alguien con dote de mando para que se cumpla lo que la empresa diga. Pero eso es ilegal, si externalizas, externalizar el servicio, tú entonces no puedes tener a una persona que esté mandando a esos trabajadores.

Paco Galván, recepcionista, sindicalista, CCOO, Barcelona.

Se han dado casos de demandas por cesión ilegal de trabajadores, en situaciones en las que el hotel externaliza, en teoría, la actividad de camareras de piso a través de una subcontrata, pero sigue siendo quien ejerce las funciones de empresario real, dando órdenes y regulando su trabajo.

Sonia Morán, abogada laboralista, Sevilla.

De la misma forma tampoco pueden usarse los utensilios y herramientas del hotel, es la empresa externalizada la que tiene que proporcionarlos a sus trabajadoras.

No puede ser que las camareras estén utilizando, los carros, las sábanas, todas las herramientas y el material del propio hotel. Si tú externalizas, externalizas todo el servicio, y la gestión se la pasas a otra empresa. Eso que hacen es una cesión a medias, no es una cesión real, es una cesión para abaratar esos costes.

Paco Galván, recepcionista, sindicalista, CCOO, Barcelona

De hecho existe la percepción que muchas de las externalizaciones hechas en hoteles implican cesión ilegal de trabajadores.

La cesión ilegal de trabajadores tiene una serie de parámetros que te permiten identificarla. Principalmente que las camareras de pisos estén bajo las órdenes de una gobernanta contratada por el hotel. Eso ya es un indicio más que suficiente para considerar que hay cesión ilegal de trabajadores. O por ejemplo, cuando la empresa de servicios solo pone a disposición del hotel a las trabajadoras para limpiar con unos uniformes y nada más, sin productos de limpieza, ni carritos, ni nada. Atiende a la petición de personal que hace el hotel y se limita a enviarlo. En el sector la inspección de trabajo ha declarado cesiones ilegales con frecuencia y ha provocado que las empresas de servicios afinen en el modo en que prestan el trabajo.

Fermín Yébenes, inspector de trabajo, UPIT, Sevilla.

Las empresas multiservicios no tienen prácticamente medios, es una mera puesta a disposición de personal y eso es cesión ilegal de trabajadores. En realidad este tipo de empresas no pone más que la mano de obra, porque prácticamente no tienen estructura y las ordenes realmente se transmiten del hotel a los encargados directamente. Una externalización tiene sentido cuando tú externalizas un servicio y te olvidas y no intervienes en ese servicio, que para eso lo externalizas. Pero en los hoteles la intervención es total, solo que ponen una persona interpuesta en la mayoría de los sitios, o el encargado o la gobernanta de turno, pero el hotel es el que establece cuántas habitaciones hay que limpiar y cómo se tiene que hacer. Lo que no tiene sentido en los departamentos de pisos es la propia externalización, ese es un trabajo que el hotel debe asumir directamente.

Encarni Bonilla, sindicalista, CCOO, Madrid.

4.2.

HISTORIA (RECENTE) DE UN PROCESO ACELERADO

Después de la reforma laboral de 2012 el sector hotelero asumió las externalizaciones como estrategia y la han ido aplicando a medida que han podido.

Las cadenas hoteleras más grandes lo están planteando de una manera generalizada. De momento lo están haciendo así, dos hoteles aquí, tres allá, pero el planteamiento, la filosofía, es general en todas las grandes cadenas hoteleras. Lo que en un determinado momento se hizo de manera ordenada con la externalización del departamento de mantenimiento, limpieza o seguridad, y que parecía una cosa de sentido común, el proceso que ahora están planteando estas empresas es ir prácticamente en contra del corazón del sector de la hostelería, porque en un hotel el departamento de pisos es un departamento esencial, por el número de trabajadores que hay.

Santos Nogales, sindicalista, UGT, Madrid.

El caso NH

En esta historia reciente, tras la reforma laboral de 2012, el siguiente episodio clave, y en cierta medida aún controvertido, fue el caso del Expediente de Regulación de Empleo (ERE) de la cadena hotelera NH en 2013, a partir del cual se ha interpretado que se produjo un punto de inflexión y la eclosión de los procesos de externalización y contratación de empresas multiservicios por parte de los hoteles, que encontraron en ese caso base para su legitimación.

En el contexto de la crisis económica, y aduciendo pérdidas, NH planteó un ERE que suponía el despido de 646 trabajadores, el 11,7% de su plantilla en España, tanto de personal de sus servicios centrales en Madrid y Barcelona, como de los departamentos de pisos, limpieza y mantenimiento en 36 hoteles en distintos lugares de España a través de su externalización. A su vez la empresa ofrecía a las trabajadoras y trabajadores despedidos la opción de volver a trabajar en sus hoteles cobrando un 40% menos de su salario. (Europa Press, 2013).

Fruto de la negociación que se estableció entre la representación de los trabajadores y la empresa se modificaron las condiciones del ERE (EFE, 2013; Hosteltur, 2013a), de tal forma que, según detalla Santos Nogales, secretario de Acción Sindical de la Federación de Servicios, Movilidad y Consumo de UGT:

Se redujeron de 646 a 410 los despidos; se mejoró la indemnización a 30 días por año, con un límite de 18 mensualidades; se recolocó al 90% del personal de pisos en empresas de multiservicios, con carácter voluntario.

Santos Nogales, sindicalista, UGT, Madrid.

En julio de ese mismo año la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, estimó una demanda interpuesta por una representación ad hoc de trabajadores y trabajadoras de algunos hoteles de la cadena NH que solicitaban la anulación del ERE, y dictaminó que éste estaba dentro de la legalidad considerando que aquel escenario de desempleo masivo era preferible que los trabajadores afectados vieran reducido su salario que no que perdieran el empleo, y reconoció que la cadena hotelera había escogido la externalización “como una “fórmula de supervivencia”

ante unas pérdidas “crecientes” y no por “pura conveniencia” o estrategia empresarial» (Hosteltur, 2013b).

La Audiencia confirma que se negoció conforme a derecho y descarta la concurrencia de discriminación alguna. La externalización en el acuerdo se configura como un medio extraordinario y subsidiario, reduciendo su impacto sobre la pretensión de la empresa. La Sentencia establece que no es un medio para incrementar beneficios sino de mera supervivencia económica.

Santos Nogales, sindicalista, UGT, Madrid.

Pasados los años, la valoración de ese acuerdo está sujeta a diferentes interpretaciones. Desde CCOO, con distintos acentos y matices, hay quienes valoran con distancia y cierta autocrítica cómo se resolvió el conflicto en NH y sobre todo por lo que podría haber implicado para que otras cadenas hoteleras vieran allanado el camino de las externalizaciones.

La sentencia de NH marcó un antes y un después, porque de alguna manera les dio vía libre a los hoteles para externalizar casi todo. Yo creo que esta sentencia nos hizo mucho daño y los hoteles se hicieron fuertes con ese criterio.

Encarni Bonilla, sindicalista, CCOO, Madrid.

A mi modo de ver, éste fue un mal acuerdo que ha abierto la puerta a las externalizaciones. Desde mi punto de vista, tanto UGT como CCOO, no debimos haber firmado ese tipo de acuerdo con NH. Sinceramente creo que deberíamos habernos movilizado más para parar los pies a la Cadena NH y enviar un mensaje claro a la patronal de la oposición clara de las Comisiones Obreras de Hostelería a sus pretensiones. Creo que fue un error que dio alas a las grandes cadenas. No se supo evaluar las repercusiones que ese acuerdo tendría para el resto del sector. Se firmó como un acuerdo de empresa, sin tener en cuenta que el resto de las cadenas lo copiarían inmediatamente, porque hasta el momento no se había producido un acuerdo así para toda una cadena.

Antonio Ruda, sindicalista, CCOO, Madrid

Por su parte, desde UGT no se comparte esta valoración y se contextualiza su firma en lo que se pudo hacer en ese momento, pero también con respecto a lo que implicó.

Lo más preocupante que se traslada sobre el acuerdo de NH es que se haga suyo el criterio interesado de la patronal en cuya virtud la Sentencia de la Audiencia, confirmada por el Supremo como legítima, da carta de naturaleza a la externalización, cuando es todo lo contrario. La sentencia establece que se trata de un proceso extraordinario, al que la empresa no puede acudir por mero ahorro económico, y que solamente tiene argumentos para ello si se dan las condiciones económicas de pérdidas demostradas, como recoge la sentencia y de manera extraordinaria. La sentencia no legitima la prevalencia del convenio de empresa sobre los sectoriales (de eso se ha encargado la reforma laboral) y que rebajan las condiciones. Es más, a raíz de ahí, conocimos los nombres de las empresas que se hacían cargo del servicio y pudimos atacar sus convenios en sede judicial.

Santos Nogales, sindicalista, UGT, Madrid

Primeramente hay que contextualizar este proceso, que desde luego no fue un proceso de externalizaciones, sino un expediente de despido colectivo del conjunto de la cadena y en el que una de las medidas que se llevaron a cabo fue el de las externalizaciones. Por tanto no es muy acertado analizar fuera de ese contexto el proceso de externalizaciones de NH, puesto que no estuvo planteado ni abordado como una medida ajena al conjunto del expediente de despido colectivo. Y en ese contexto hay que situar las externalizaciones de NH, que fueron abordadas como una medida de flexibilización extraordinaria de la plantilla y con el compromiso de que dicha medida y en el seno de NH no podía ser repetida, esto es lo que refleja el acuerdo final del expediente de despido colectivo.

En cuanto a las implicaciones que este proceso tuvo para el conjunto del sector, tendríamos que decir que ha sido y está siendo utilizado de manera interesada por las empresas puesto que solamente analizan esta medida como si fuera una medida aislada y la sacan fuera del contexto en el que se produce. Podemos decir que el sector ha utilizado este proceso como plataforma para los exclusivos intereses patronales y desde luego ese no era el objetivo que perseguían los negociadores de NH.

Si pudo hacerse de otro modo, evidentemente, una vez analizado con más detenimiento, seguro que se podían incluir más garantías en el proceso de externalizaciones, comenzando por fijar criterios de retorno, garantías de condiciones en la nueva empresa. Medidas todas ellas que estuvieron en las pretensiones sindicales pero que no hubo manera de lograrlas.

Desde UGT el duro proceso de NH ha sido valorado de manera sosegada y desde luego con el objetivo de proteger a las personas que se vieron afectadas por estas externalizaciones, prueba de ello es que todas las empresas que concursaron a los procesos de externalizaciones y que se presentaban como tenedoras de convenio de empresa propio fueron analizadas por nuestra organización, y sus convenios fueron cuestionados ante la Audiencia nacional y declarados nulos por ésta. Por tanto las personas afectadas por estas externalizaciones en las empresas que acudieron a quedarse con esa actividad de los hoteles, volvieron a tener garantizada judicialmente las condiciones de hostelería al ser declarados nulos sus convenios. Así mismo este proceso dio inicio a una posterior campaña confederal en este sentido que culminó con un acuerdo de ambas confederaciones para evitar la proliferación de este tipo de convenios de empresa, que es una de las herramientas que las empresas que prestan estos servicios presentan como garantía ante los hipotéticos clientes de hostelería.

Por tanto no parece muy acertado dar pábulo al planteamiento interesado de parte de la patronal hotelera queriendo hacer ver que las externalizaciones tuvieron su inicio con el proceso de NH, sino todo lo contrario, cuando el proceso de NH se iniciaba, el sector había hecho norma por parte empresarial de las externalizaciones como vehículo de ahorro y desgraciadamente todo hecho al margen de las representaciones sindicales.

Por último añadir que en ese proceso, las organizaciones sindicales participamos como asesores, teniendo la potestad para aceptar o no el acuerdo los representantes unitarios en la empresa, es más, UGT no teníamos siquiera mayoría en esa negociación. Además se barajaron propuestas de flexibilidad interna que, si bien suponían grandes sacrificios para el conjunto de los trabajadores no implicaban la ruptura del vínculo laboral con la empresa, o la implicaban en un menor número de trabajadores y trabajadoras, pero que no prosperaron en el proceso negociador. César Galiano, sindicalista, UGT, Madrid.

La negociación de los convenios colectivos

A pesar de la expansión de las externalizaciones, este proceso no ha tenido la misma intensidad en todos los territorios y ha avanzado de forma desigual. Sin embargo su implantación ha sido más acentuada en aquellos lugares con menor presencia o capacidad de respuesta sindical, y especialmente en hoteles de ciudad.

Quienes lo están haciendo de manera descarada son las cadenas medianas y las que tienen su ubicación principalmente en hoteles de ciudad. En parte porque en esas empresas no había representación sindical con la que pudiéramos hacerle frente, y cuando nos hemos dado cuenta ya estaba hecho. El modelo de hotel de ciudad se ha reconvertido, ya no es el hotel típico en el que el cliente aparte de dormir tiene restauración, sino que ha pasado a ser exclusivamente un lugar donde dormir y desayunar y punto. Algún hotel conserva todavía un pequeño restaurante, o una pequeña cafetería, pero lo fuerte de su actividad es el alojamiento, no tiene otros complementos. Y los efectos de la crisis en el hotel de ciudad se han notado más que en los hoteles de playa. El hotel de ciudad vive tradicionalmente de los ejecutivos, de los que se desplazan a hacer gestiones. Y esto las grandes empresas lo han reducido al máximo. Los medios de comunicación y de transporte han facilitado este cambio. Ahora se trabaja por videoconferencia, o vas por la mañana y regresas el mismo día. Ya no te quedas a dormir y no tienes que gastar en hotel. Entonces los hoteles han visto reducir sus clientes y por tanto lo que han hecho ha sido buscar otras fórmulas. En hoteles pequeños y los que están en ciudades menos turísticas la externalización ha sido del cien por cien.

Santos Nogales, sindicalista, UGT, Madrid.

En algunos lugares emblemáticos como Madrid o Barcelona, la extensión de las externalizaciones es muy amplia.

Aquí en Madrid todos los hoteles te contratan ya por empresas externas, es muy raro que te hagan un contrato por el hotel, casi todos lo han externalizado. Ya no hay contratos fijos de hoteles como había antes.

Mónica Moreno, camarera de piso, Madrid.

Sin embargo, ahí donde las organizaciones sindicales han tenido más capacidad de resistencia, en parte por el mayor peso en la economía de la zona del turismo, se ha podido frenar su generalización por medio de los convenios colectivos sectoriales, como en el caso de Baleares y Canarias, o en cierta medida en Málaga.

La fuerza que tenemos como sindicatos en unos lugares es muchísimo más grande que en otros. No es comparable la movilización que se puede organizar en Baleares con la que, por ejemplo, puedo organizar en otras zonas menos turísticas. Es decir el potencial, el peso específico en la economía de cada zona que tiene el sector turístico es total y absolutamente diferente. ¿Yo dónde puedo movilizar? Puedo movilizar en Málaga, en Baleares, en Cataluña o en Canarias. ¿Por qué? Porque el factor principal en la economía de cada una de estas zonas es el sector turístico.

Pilar Rato, sindicalista, CCOO, Madrid.

En agosto de 2016 había un total de 53 convenios que afectan a 1.043.397 trabajadores y trabajadoras (CCOO Servicios, 2016). Así, a través de algunos de ellos se ha intentado regulado explícitamente el control sobre los procesos de externalización.

En los convenios colectivos de las Palmas, Tenerife, Baleares y Málaga se dice expresamente que hay que aplicar el convenio sectorial al conjunto de las empresas que abarcan todos los subsectores de la hostelería de estas provincias y comunidades, y a todos los trabajadores, independientemente de que estos sean de la empresa principal, subcontratas, empresas multiservicios o ETTs. En ese sentido las empresas pueden subcontratar pero tienen que aplicar el convenio sectorial al conjunto de trabajadores, y esto ha hecho que las empresas no utilicen mayoritariamente las empresas multiservicios.

Gonzalo Fuentes, sindicalista, CCOO, Málaga.

En Canarias la externalización está regulada, tanto en la Provincia de Tenerife como en Las Palmas, por los convenios de hostelería respectivos de cada provincia. En el caso de Tenerife la externalización está prohibida en cualquier servicio propio del centro de trabajo, mientras que en Las Palmas se permite en aquellos servicios que no sean propios de la hostelería, como mantenimiento de piscinas,

jardinería o la limpieza de zonas comunes, pero deja claro que el salario que se aplica a los trabajadores y trabajadoras es el del Convenio de Hostelería.

Gladys Medina, camarera de piso, sindicalista, CCOO, Tenerife.

En Baleares la negociación del convenio colectivo de hostelería en 2014 tuvo una especial importancia por el peso del sector en la economía de la comunidad, alrededor de un 45% de su PIB, por el hecho de afectar de forma directa a más de cien mil trabajadores y trabajadoras y de forma indirecta a muchos más, y también porque ahí se encuentra la sede social de las principales cadenas hoteleras españolas (Barceló, Meliá, Iberostar, Riu, Grupo Piñero, Grupo Matutes y las diversas empresas vinculadas a la familia Hidalgo) y encontrarse una de las asociaciones patronales más importantes, la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca. Al inicio de la negociación la representación empresarial propuso, entre otras cosas, la congelación salarial, la desregulación de la figura de los fijos discontinuos, la modificación del modelo de jornada laboral y la externalización de servicios (Hosteltur, 2014b). Su asesor era Sagardoy Abogados, un bufete con sede en Madrid especializado en derecho laboral y caracterizado por posiciones muy conservadoras y confrontativas. De hecho este despacho fue quien asesoró al Gobierno de Mariano Rajoy en el diseño de la reforma laboral de 2012 o quienes representaron a Coca-Cola en el despido colectivo de más de mil trabajadores a principios de 2014. La representación sindical asumió estas propuestas como una «declaración de guerra», en especial por lo que respecta a las externalizaciones, según declaraciones de Ginés Díaz, Secretario General de la Federación de Servicios de CCOO en las Islas Baleares.

Tendríamos que ir a acuerdos en las empresas y en la mayoría de ellas no hay representación legal de los trabajadores, y por tanto el abuso sería brutal. Esto sería la muerte de la negociación colectiva y la muerte de los sindicatos en el sector, porque evidentemente se iba a entrar en la negociación individualizada. Se acabaría la representación legal de los trabajadores, las secciones sindicales, las afiliaciones a los sindicatos, los comités de empresa, los delegados, en fin, esto acabaría con el sindicalismo de clase en las empresas.

Ginés Díaz, sindicalista, CCOO, Palma.

Y en términos muy parecidos interpretaba las propuestas empresariales el Secretario General de la Federación de Servicios, Movilidad y de la UGT en las Islas Baleares:

Lo que nosotros no podemos pasar es que se rompa el principio de: a igual trabajo igual salario. Y los empresarios han sacado una figura nueva a través de la reforma laboral, que es poner en los centros de trabajo a trabajadores con un 40% menos de salario en relación al convenio colectivo de hostelería. Esto nosotros no podemos consentirlo.

Antonio Copete, sindicalista, UGT, Palma.

Después de más de cuatro meses de negociación, la patronal retiró la práctica totalidad de sus demandas y pudo firmarse un pre-acuerdo de convenio por cuatro años, que fue suscrito por ambas partes el 25 de junio de 2014. El acuerdo contemplaba un período de vigencia de cuatro años, de 2014 a 2017, y la posibilidad de prorrogarlo otros cuatro si ninguna de las partes lo denunciaba. Establecía un incremento salarial del 1,125% anual, un 4,5% para el período global. Esta medida provocó que las patronales de las salas de fiesta y restauración se descolgaran y no quisieran firmar el convenio, descontentas también por cómo había llevado la negociación la FEHM (Guíjarro, 2014).

Con respecto a las externalizaciones se aceptó que los empresarios pudieran subcontratar a trabajadores en los meses de temporada baja (diciembre, enero y febrero) por períodos cortos, inferiores a los 12 días, sin tener que acudir a la figura del fijo discontinuo, y siempre con las mismas condiciones salariales que fija el convenio. Esto no supuso un mayor problema para las organizaciones sindicales, que valoraron su contribución a la creación de empleo en épocas del año difíciles para la hostelería (Cañada, 2014). En conjunto el convenio fue considerado un éxito por las dos organizaciones sindicales, que así lo manifestaron a través de sus respectivos secretarios generales en las federaciones en las que se integraba la hostelería, Antonio Copete de UGT y Ginés Díaz de CCOO.

Es un éxito sindical rotundo (...) Estamos hablando de un convenio de cuatro años en un contexto muy complicado. La patronal ha retirado todas las pro-

puestas que eran negativas para nosotros: fijos discontinuos, externalización, jornada,...

Antonio Copete, sindicalista, UGT, Palma.

Pensamos que es el mejor convenio posible que podíamos firmar en estos momentos. Yo creo que ha sido un éxito, no de los sindicatos como tal, sino de los trabajadores y trabajadoras.

Ginés Díaz, sindicalista, CCOO, Palma.

Aunque también por parte sindical se introdujeron matices, contextualizando los resultados en una coyuntura complicada, tanto por parte de José García Relucio, Secretario de Acción Sindical, Negociación Colectiva y Salud Laboral de la de la Federación de Servicios, Movilidad y Consumo de UGT de las Islas Baleares, y Fernando Medina, Secretario de Acción Sindical Internacional de la Federación de Servicios de CCOO.

Los empresarios no lograron lo que pretendían y eso ha sido un éxito nuestro, porque hemos podido parar lo que ellos querían, y ya es bastante. No solo hemos parado la reforma laboral, sino que además hemos conseguido que suban los salarios durante cuatro años. Y, oye, van subiendo, poco a poco, moderadamente, pero van subiendo, que otros van bajando. Ningún convenio hasta ahora ha llegado ni a la mitad de lo que hemos firmado nosotros. Pues eso es un éxito. Pero también para la patronal, porque tienen el sector tranquilo durante cuatro años, y pueden planificar los negocios hoteleros para los próximos cuatro años. La patronal ha firmado un aumento de salario del 1,125%, y ahora puede subir un 2% o un 4% al tour-operador, por tanto la rentabilidad va a poder subir. Y eso también es un éxito.

José García Relucio, sindicalista, UGT, Mallorca.

Ha sido una victoria en la medida que las pretensiones maximalistas de la patronal se han aparcado, que nos hubieran puesto a los pies de los caballos. Pero no nos engañemos, estos son convenios defensivos. Son convenios planteados en una situación de crisis, y por tanto la idea es ir a mantener el máximo de cosas posibles. Y más en un momento que la movilización es difícil, porque con un nivel de paro tan enorme, 6 millones de desempleados, lanzar una movilización es muy compli-

cado. Entonces, en la medida que la patronal no se sale con la suya es una victoria, y como tal hay que plantearlo. Pero en el fondo, en el mejor de los casos, nos estamos quedando como estábamos. Tampoco podemos tirar las campanas al vuelo.
Fernando Medina, sindicalista, CCOO, Madrid.

Este convenio no solo era importante para Baleares, servía como referencia en las negociaciones de otros convenios. Y una de las cuestiones fundamentales estaba en ver cómo acababa la ofensiva planteada por el núcleo duro de la patronal hotelera. De hecho, ya no era en esos momentos una práctica extraña que se externalizaran determinados servicios en algún hotel, e incluso en alguna cadena, pero esta era la primera vez que se planteaba una medida así para todo un sector y con la pretensión que fuera refrendado por las organizaciones sindicales.

No es lo mismo que te encuentres esas situaciones aisladamente a que te las encuentres en un convenio colectivo que además quieren que lo firmes. Por eso digo que el convenio de Baleares era muy importante, y se ha saldado con una derrota de la pretensión patronal. Hasta este momento ha sido el único convenio sectorial, como mínimo el único importante en el sector de la hostelería, en el que se ha planteado el tema de las externalizaciones con esa crudeza.

Fernando Medina, sindicalista, CCOO, Madrid.

A pesar de que la política de externalizaciones no fue incorporada en el convenio colectivo de Baleares, esto no ha evitado que en algunos hoteles de Mallorca, ahí donde había una mayor debilidad sindical, se hayan desarrollado, o la empresa lo haya intentado, tal como se identifica por los mismos sindicatos.

En las zonas donde el sindicato tiene poca presencia, la externalización se va imponiendo poco a poco. En la Zona de Calviá está más o menos controlada pero el año pasado hemos tenido que plantear un conflicto de presión sindical para poder volver atrás una decisión que había tomado una empresa para externalizar el servicio de pisos y despedir a 20 trabajadoras antiguas. Ya es el segundo caso que se nos da en la zona y en los dos hemos planteado como respuesta la presión sindical y creemos que no hay otro modo.

Antonio Fernández, sindicalista, CCOO, Calviá.

De hecho, esto mismo ha ocurrido en Canarias, donde a pesar de no estar permitida la externalización o tener que aplicar las mismas condiciones establecidas en el convenio colectivo provincial, algunos hoteles han tratado de aprovecharse incumpliendo la legalidad. En este caso, la denuncia por parte de CCOO del despido de 54 camareras de piso en el Hotel Hesperia Lanzarote en septiembre de 2013 y su posterior contracción a través de otra empresa sin respetar las condiciones del convenio, hizo visible esta problemática. La sentencia judicial en mayo de 2016 dio la razón al sindicato en su demanda por conflicto colectivo, y la empresa se vio obligada a abonar a las trabajadoras la diferencia salarial que les supuso ese cambio durante los últimos tres años, unos seis mil euros por año. Desde CCOO se valoró que esta sentencia creaba “un precedente en la provincia y adelantan que van a presentar demandas colectivas en todas aquellas cadenas hoteleras que no están cumpliendo el convenio colectivo provincial” (García, 2016b).

Impugnaciones de los convenios de las empresas multiservicios

Antes de la reforma laboral de 2012 las empresas multiservicios habían tendido a hacer convenios de empresa por considerar que al dedicarse a múltiples actividades y no tener propiamente una actividad principal, no estaban dentro de ningún sector, y entonces con un convenio propio aplicaban a todos sus trabajadores las mismas condiciones. De este modo estaban desregulando *de facto* las relaciones laborales.

Esto pasó prácticamente desapercibido, tal como señala Encarni Bonilla, responsable de la Federación de Servicios de CCOO en el ámbito de la externalización, para la mayoría de actores.

Las empresas multiservicios venían operando, sin que nadie, ni siquiera los sindicatos, eso es una autocrítica, pudiéramos discutírselo. Son empresas que están prácticamente sin sindicalizar y en las que no tenemos mucha presencia, por lo que era complicado tenerlas controladas. Antes incluso de la reforma laboral, estas empresas se excusaban en el principio de unidad de mercado para no tener que aplicar tantos convenios sectoriales como actividades realizaban, ya que no tienen una actividad principal única. De ahí que defendieran el poder aplicar convenios de empresa propios con unas mismas condiciones para todos, sin tener que respe-

tar cada uno de los sectoriales. Y como eso no se lo discutíamos legalmente, no les presentábamos las demandas, ni estábamos en esas empresas para podérselo pelear, pues se fueron llenando los bolsillos y haciendo mercado con esa política.
Encarni Bonilla, sindicalista, CCOO, Madrid.

Pero tras la reforma laboral, cuando se otorga prioridad aplicativa al convenio de empresa, y por tanto obtienen el amparo legal, aumentó este tipo de convenios. Fue entonces cuando los sindicatos identificaron que muchos de los nuevos convenios estatales que se estaban firmando ya tenían convenios de empresa, lo cual les puso en alerta y empezaron a analizar cómo podían actuar.

Después de la reforma laboral nosotros esperábamos que surgieran muchos convenios de empresa nuevos, y empezamos a controlarlo. Nos damos cuenta que donde surgen es solo en las empresas multiservicios, y es cuando empezamos a hacer el seguimiento. Pero en hoteles ya estaban metidas como mínimo desde el año 2009, a través de las empresas de servicios de limpieza.

Encarni Bonilla, sindicalista, CCOO, Madrid.

Inicialmente se identificó el carácter fraudulento de muchos de estos convenios por el hecho de haberse firmado con representantes sindicales que no tenían la capacidad de negociar en todo el territorio.

Tú, por ejemplo, trabajas en un centro de trabajo de Madrid y firmamos un convenio, una birria de convenio, una porquería de convenio, pero como esta empresa no solo tiene el centro donde trabajas tú, sino que tiene otros centros de trabajo en toda España, el convenio lo quiere aplicar en todas partes. ¿Pero qué pasa? Que tú eres el representante de tu centro de trabajo, pero no puedes arrogarte la representación del resto de tus compañeros, distribuidos por otros centros de trabajo de toda España. Es un error que la Dirección General de Empleo que es tan rigurosa con algunas cosas, minucias, y sin embargo eso lo estaba permitiendo. Empezamos a demandar antes de la reforma laboral [de 2012] a una de estas empresas multiservicios y perdimos en la Audiencia Nacional, pero luego lo ganamos en el Supremo. Pero ahí quedó esa demanda, olvidada. Pero luego, de repente, con el

calor de la reforma laboral, que es cuando empiezan a proliferar como setas esas empresas, entonces empezamos a demandar y a demandar.

César Galiano, sindicalista, UGT, Madrid.

Consideramos que los convenios de las empresas multiservicios están en su mayoría en fraude de ley, porque se han negociado con una representación laboral que no es legítima. No solo en hoteles, en todas las actividades, y en lo que se refiere a mi federación [de servicios], tenemos más de 40 convenios impugnados y que la práctica totalidad de las sentencias son favorables a las tesis sindicales y se están anulando. Ahora también es verdad que las empresas están reaccionando, cubriendo la formalidad de con quien pactan, y procuran que ya que no sea con un delegado ad hoc que han elegido en un marco provincial para extender luego el convenio de empresa a todo el Estado, pero desde nuestro punto de vista no deja de ser un fraude de ley. Y luego en muchas circunstancias estas prestaciones de servicios suponen una concesión ilegal de trabajadores, porque quien dirige a estos trabajadores son los responsables de las empresas principales, y por tanto se está dando un proceso de prestamismo laboral que también estamos llevando a la Inspección de Trabajo.

José María Martínez, sindicalista, CCOO, Madrid.

Este mismo carácter fraudulento es confirmado por Fermín Yébenes, inspector del trabajo y portavoz de la Unión Progresista de Inspectores del Trabajo (UPIT):

Es una situación vergonzosa. Es increíble lo que está ocurriendo. [Las trabajadoras de las empresas multiservicios] tienen un salario un 40% inferior al establecido en el convenio colectivo del sector de hostelería. Esto se produce de la siguiente manera: el hotel decide externalizar el servicio del departamento de pisos, contacta con una empresa de servicios, que previamente le ha hecho una oferta para asumir ese servicio. Y te estoy hablando de un caso que tengo encima la mesa, ahora mismo. Entonces la empresa de servicios promueve y celebra elecciones sindicales con una asamblea de trabajadores conformada exclusivamente con los administrativos de la empresa, ocho, que proponen una candidatura y la eligen. Pero las otras doscientas personas que trabajan en la empresa no se enteran de ese proceso electoral, literalmente, no se enteran, y por tanto no forman

parte del censo electoral. Se celebran elecciones, se elige por unanimidad a esta persona, y entonces el dueño de la empresa de servicios se sienta a negociar con la elegida, y tras arduas negociaciones de medio minuto, llegan a la conclusión de que las camareras de piso deben percibir el salario mínimo interprofesional dentro de un convenio de empresa. Así es como operan. ¿Quién en su sano juicio, si es realmente un representante legal de los trabajadores, puede firmar un convenio que establezca unas condiciones inferiores en un 40% al convenio del sector en una empresa que no tiene pérdidas?

Ese convenio de empresa se ha producido con engaño. Es un manifiesto fraude de ley, es un abuso del derecho, absoluto. Se ha negociado con una persona que no representa más que a 8 trabajadores. Legalmente se puede acudir al convenio de empresa y éste está por encima del convenio del sector, pero lo que estoy diciendo es que ese convenio de empresa es fruto de una negociación ilegítima, ilegal, que proviene de unas elecciones sindicales fraudulentas. Y eso no puede ser.

Fermín Yébenes, inspector del trabajo, UPIT, Sevilla.

Esto dio lugar a una primera campaña de impugnaciones de convenios estatales de empresas multiservicios impulsada de forma coordinada por los dos sindicatos, CCOO y UGT, sobre los que la Audiencia Nacional ha fallado favorablemente en 45 casos, por considerar su contradicción con el principio de correspondencia, es decir que un comité de empresa de un centro de trabajo no puede negociar un convenio estatal que afecta a diferentes centros de trabajo en todo el país (Cuadro 3).

Cuadro 3. Empresas multiservicios con convenios de empresa estatales impugnados por en la Audiencia Nacional (agosto de 2016).

Año de firma del convenio	Empresa	Estado de la impugnación
2008	Activa Innovación y Servicios, SAU	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 35/2016 de 07/03/2016.
2011	Adaptalia Especialidades de Externalización	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 142/15 de 15/09/2015 y recurrido por la empresa, pero sin formalizar el recurso. Sentencia firma de 11/11/2015.
2015	Adaptalia Especialidades de Externalizacion (CCAA Madrid)	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 033/2016 de 04/03/2016.

Año de firma del convenio	Empresa	Estado de la impugnación
2013	Doctus España (Actualmente Adecco)	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 37/2015 de 09/03/2015. Recurso de casación interpuesto por la empresa en junio de 2016.
2015	Adecco Outsourcing	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 45/16 de 16/03/2016.
2013	Adecco Outsourcing	Anulado por la Audiencia Nacional.
2014	Alterna Bpo	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 041/2015 de 12/03/2015. Recurrido por la empresa.
2012	Altocu Servicios Integrales	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 214/2015 de 15/12/2015. Pendiente confirmación de firmeza.
2013	Altocu Servicios Integrales	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 190/15 de 18/11/2015. Pendiente confirmación de firmeza.
2012	Apc Bussines Proyect, SL	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 197/2015 de 25/11/2015.
2010	Avanza Externalización de Servicios, SA	Anulado por la Audiencia Nacional. En recurso.
2013	Bercose	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 001/2016 de 13/01/2016. Juicio en 12/01/2016. Allanamiento de la empresa.
1996	Citius Outsourcing Enterprise, SL	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 189/2015 de 17/11/2015. Pendiente confirmación de firmeza.
2013	CPM Expertus Field Marketing	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 37/16 de 08/03/2016.
2013	Denbolan Outsourcing, SL	Anulado por la Audiencia Nacional.
2009	Duna Tecnics, SA	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 144/2015 de 17/09/2015.
2015	ELA Hiermor Asociados, SLU	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 211/2015 de 11/12/2015.
2005	ESC Servicios Generales, SL (2011-2012)	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 136/15 de 09/09/2015. Recurrido por la empresa.
2012	Exeo Gestión Integral	Anulado por la Audiencia Nacional.

Año de firma del convenio	Empresa	Estado de la impugnación
2011	Experius Consultores en Selección y Formación, SL	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia de 21/04/2016.
2013	Expertus Servicios Hoteleros	Anulado por la Audiencia Nacional.
2012	Expertus Multiservicios, SA	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 19/2016 de 10/02/2016.
2013	Externa Team	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia.
2012	Fidelis Servicios Integrales, SL	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 135/15 de 30/09/2015.
2013	Fissa Servicios Auxiliares (2013-2015)	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 192/15 de 19/11/2015. Pendiente de confirmación de firmeza.
2004	Grupo Constant Servicios Empresariales	Anulado por la Audiencia Nacional y con nuevo convenio vigente desde agosto de 2015.
2012	GSA Soluciones Empresariales, SLU	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 120/2015 de 09/07/2015.
2013	Hottelia Externalización, SAU	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 31/16 de 03/03/2016.
2001	Iman Corporation (2013-2016)	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 038/2016 de 09/03/2016.
2013	Clarosol Facilities, SLU	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 137/15 de 09/09/2015.
2013	Initial Facilities Services, SA	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 216/15 de 17/12/2015.
2012	ISS Lloyd Outsourcing, SL	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 039/2016 de 10/03/2016. Recurrido por la empresa y comisión negociadora el 23/03/2016.
2011	Jobs Management, SLU	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 22/2016 de 17/02/2016.
2013	J2Y Serhotel Outsourcing, SLU	Anulado por la Audiencia Nacional.
	Mantrol Servicios, SL (2013-2016)	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 160/15 de 09/10/2015.

Año de firma del convenio	Empresa	Estado de la impugnación
2006	Mediterránea Merch	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 005/2016 de 20/01/2016. Preparado recurso por la empresa el 12/02/2016. Recurso formalizado el 09/03/2016.
2013	Merchanservis, SA	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 146/2015 de 23/09/2015. Recurrido por la empresa en octubre de 2015. Recursos impugnado el 18/01/2016.
2011	Mnemon Consultores, SL	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia en 25/9/2013 y confirmación del Tribunal Supremo. Abierta nueva mesa de negociación.
2012	Partnerwork Solutions, SL	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 217/15 de 17/12/2015.
2013	Risk Steward	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 209/15 de 10/12/2015.
2014	Sge Quality Services SL	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 11/16 de 27/01/2016.
2011	Sial Servicios Auxiliares (2011-2015)	Anulado por la Audiencia Nacional en 15/04/2016.
	Sherco al Detalle	Anulado por la Audiencia Nacional.
2015	SPN Empauxer	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 59/16 de 13/04/2016.
2008	Stock Uno Grupo de Servicios, SL	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia 145/2015 de 17/09/2015. Recurrido por la empresa.
2012	Tuntac Invest	Anulado por la Audiencia Nacional en Sentencia.

Fuente: CCOO – UGT.

El balance de esta campaña de impugnaciones es a todas luces positiva por parte de las organizaciones sindicales que la promovieron.

Creo que los resultados de la campaña están muy por encima de las previsiones más optimistas. No te miento si te digo que cuando empezamos a poner las primeras demandas éramos tres personas, dos abogados y un dirigente sindical y ahora, fíjate, hemos llevado la campaña por toda España, utilizando como vehículo la presentación de tu libro, que nos ha permitido dar a conocer esta realidad más allá

de los centros de trabajo, acceder a los medios de comunicación, a las administraciones, al poder legislativo y sobre todo para que los empresarios hayan tomado nota de que si siguen por este camino nos van a tener permanentemente enfrente y que no pueden seguir acomodando nuestros derechos a sus intereses. Soy optimista y creo que si no aflojamos, si sabemos resistir a las presiones que son muchas e interesadas, y que además vienen de distintos frentes, esta batalla la ganaremos.

César Galiano, sindicalista, UGT, Madrid.

A raíz de las impugnaciones de estos convenios, las empresas multiservicios se han encontrado con mayores dificultades para actuar, de tal modo que en algunos casos se hayan abierto posibilidades de negociación entre empresas multiservicios y sindicatos.

La campaña de anulación de convenios está facilitando que las empresas multiservicios quieran hablar con nosotros y buscar una solución a su problemática, porque al parecer no pueden trabajar si no es con un convenio de empresa, vamos, parece que el convenio de empresa es como su carta comercial de presentación ante sus clientes. Entonces, lo que nosotros hemos planteado en esta campaña conjunta entre CCOO y UGT, es que tienen que respetar los convenios sectoriales en cada una de las actividades, porque esto atenta directamente contra la negociación colectiva sectorial, vaciando de contenido los convenios sectoriales. Y en hostelería, por supuesto, entendemos que a las camareras de piso se les tiene que aplicar las condiciones laborales de hostelería. Entonces estamos en diferentes negociaciones, intentando que las empresas entren por esa vía.

Encarni Bonilla, sindicalista, CCOO, Madrid.

En algunos casos las empresas multiservicios han planteado la posibilidad de seguir utilizando el convenio de empresa en algunos supuestos.

Una fórmula válida es incluir en los convenios de empresa multiservicios una cláusula que diga que el convenio es de aplicación al personal que no tenga convenio sectorial de referencia. Nosotros creemos que la mayoría de actividades que se realizan en el mercado de trabajo tienen una inscripción sectorial, pero es verdad

que hay algunas actividades que no tienen una inscripción clara, y sería para cubrir esas, como por ejemplo funciones comerciales o azafatas.

Encarni Bonilla, sindicalista, CCOO, Madrid.

Pero el problema fundamental que identifican los sindicatos es que estas empresas realmente cumplan con sus propios convenios de empresa y que este tipo de cláusulas no se convierta en una vía para seguir aplicando las mismas condiciones a todos los trabajadores. De hecho, se percibe ya un problema de cumplimiento real de las sentencias de impugnación de los convenios de empresas multiservicios. Carolina Martín, como presidenta de la Asociación de Camareras de Piso de Sevilla (CAPISE), reclama la necesidad de una actuación más firme de la inspección de trabajo sobre estas empresas impugnadas.

Las inspecciones están moviendo algo, pero no es suficiente, porque la situación sigue igual. No es normal que las empresas que tienen sus propios convenios sentenciados por el Tribunal Supremo en algunos casos y otros por la Audiencia Nacional sigan trabajando en los hoteles impunemente, y no pase nada, y que puedan seguir explotando a las camareras de pisos.

Carolina Martín, camarera de piso, CAPISE, Sevilla.

El escenario que se está dibujando en el sector hotelero con el intento de imponer estos convenios de empresa u otros de carácter sectorial con salarios más bajos es el de una enorme inseguridad jurídica, tal como revela un informe de la Federación de Servicios de CCOO:

La anulación de casi todos los convenios de EMS que operan en este sector y la indefinición en el resto de materias no prioritarias que correspondería aplicar de los convenios sectoriales de hostelería (jornada, clasificación, etc.) o el intento desesperado de aplicar otros convenios sectoriales con tablas salariales más bajas (limpieza) está generando un clima de inseguridad jurídica que las cadenas hoteleras van a tener que afrontar de una forma u otra.

CCOO Servicios, 2016: 11.

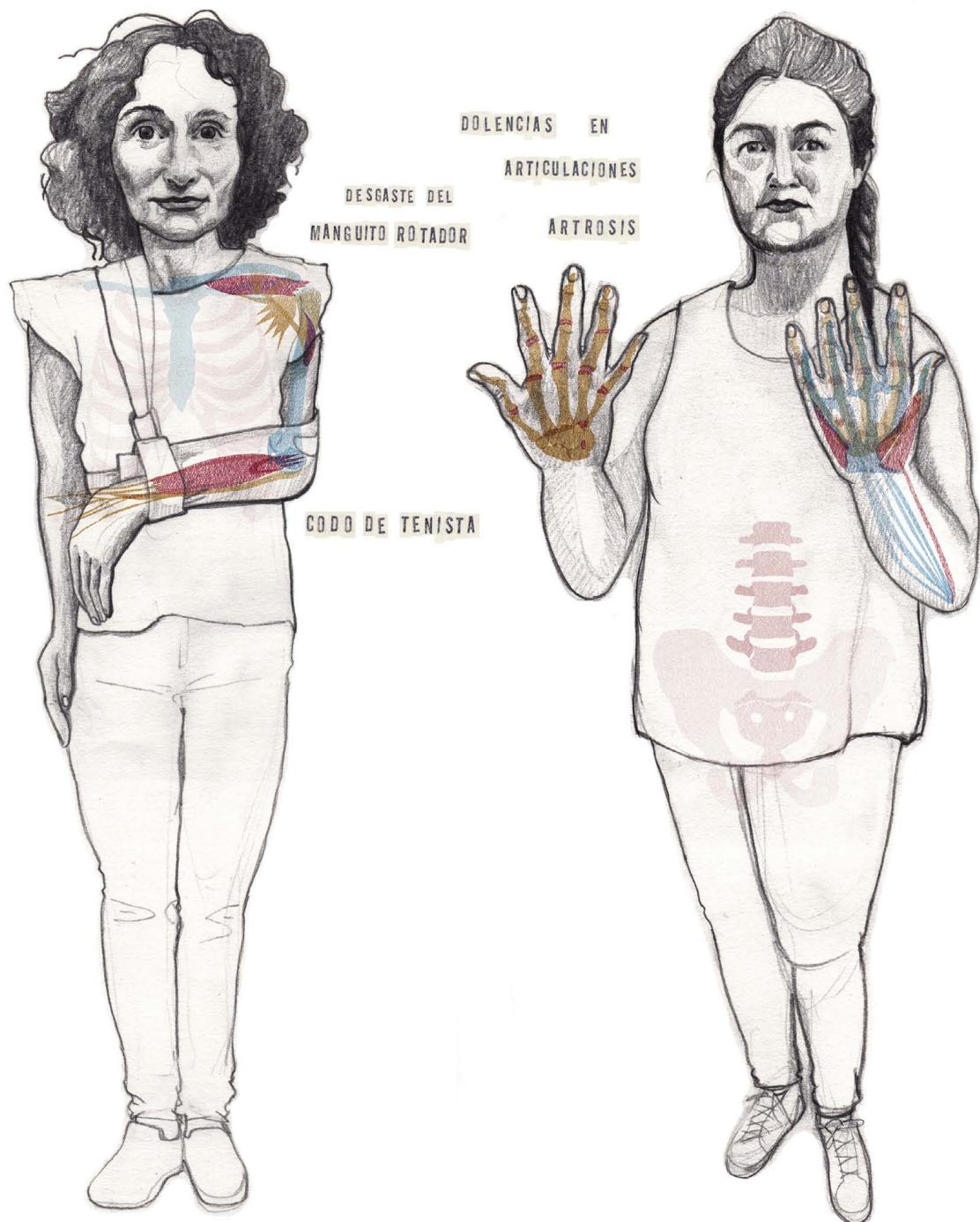
Desde las organizaciones sindicales se especifica que la anulación lograda de los convenios estatales de empresas multiservicios es solo una primera fase, a la que seguirán próximas impugnaciones de convenios provinciales y autonómicos de este tipo de empresas también por problemas formales en relación al principio de correspondencia antes señalado. Además empezarán a impugnarlos también por sus contenidos, como la desigualdad de condiciones laborales o invasión de sectores.

Esto implica que los sindicatos probablemente concentren sus esfuerzos en dar seguimiento a las condiciones que se aplican a las trabajadoras y trabajadores de estas empresas multiservicios una vez sus convenio han sido anulados.

Una vez te quedas sin convenio de empresa, tienes que aplicar el convenio sectorial de hostelería, pero habrá que pelear con esas empresas porque muchas de ellas entienden que no tienen porqué y que pueden aplicar el de limpieza, que es inferior en salarios, en lugar del de hostelería. Esa pelea la tenemos que llevar a los hoteles, con denuncias, con la Inspección, y no en todas partes la Inspección está respondiendo de la misma forma. Hay que ir a todos los hoteles y exigir que les apliquen el convenio de hostelería.

Encarni Bonilla, sindicalista, CCOO, Madrid.

Esto de hecho implicaría revertir el proceso de externalización, porque si el precio que puede ofrecer la empresa multiservicios es el mismo que el que marca el convenio del sector desaparece uno de sus principales atractivos.



Van pasando los años y cada vez te va doliendo más el cuerpo.
Carmen León, camarera de piso.

Capítulo 5

IMPACTO DE LAS EXTERNALIZACIONES

5.1.

UN PROCESO TRAUMÁTICO

La extensión del modelo de externalización en los departamentos de pisos de muchos hoteles ha tenido múltiples consecuencias sobre un colectivo laboral que ya experimentaba un fuerte deterioro en sus condiciones laborales, y ha contribuido a precarizarlas aún más. Numerosas trabajadoras describen este cambio como un proceso traumático que ha degradado su trabajo y por ende sus condiciones de vida.

Al estar contratada directamente por la cadena las condiciones son distintas. Tienes tu sueldo, tienes tus derechos, tienes tus días festivos al año, tienes tu domingo de descanso, aunque sea un domingo al mes, tienes tus vacaciones, que te vas y no vas a salir perdiendo por tener unos días de descanso. ¿Qué más? El material de trabajo te lo compra el hotel, porque yo me compré mis zapatos, mi ropa de abrigo, mi chaqueta, mi jersey,... y luego el trato con el resto de personal del hotel, que te consideran un compañero, no que estás ahí solo limpiando las habitaciones. Y luego económicamente no me merece la pena. Te dan nada más que media jornada de alta, y luego cuando te quedas en el paro no tienes nada. Yo ya ha llegado un momento en que con estas condiciones ya no quiero trabajar, es que me va la vida en ello.

Arcuta, camarera de piso y subgobernanta, Cáceres.

Podemos ver a través de tres ejemplos, uno en Barcelona, otro en Cambrils y el último en Valencia, cómo se producen estos procesos y qué significan para las trabajadoras.

Un hotel de Barcelona

De origen cubano, *Liliana* trabajó como camarera de piso en diferentes hoteles de Barcelona desde el año 2008 siempre de forma eventual, primero a través de ETT y luego directamente contratada por los hoteles, hasta que no le renovaban el contrato y tenía que volver a buscar empleo. La entrevisté justo después de tener un bebé y al preguntarle si tenía previsto regresar al mismo hotel en el que había trabajado antes respondió lo siguiente:

Pues no, porque han despedido a todas las camareras de piso del hotel en el que estaba, incluyendo a la gobernanta. Eso solo lo hicieron con las camareras de pisos, o sea que en restaurante y recepción todo sigue igual, todo normal. A algunas las indemnizaron y a las otras, las que tenían un contrato por un año, esas a la calle, sin un peso, sin nada, el finiquito que les correspondía y ya. Y las han sustituido por un empresa externa, ¿y tú sabes lo que les pagan? Pues 740 euros por 14 habitaciones, y 6 horas.

¿Cómo se lo han tomado?

Pues imagínate, en temporada baja, que no puedes ir a ningún lado, ni por ETT ni por nada, porque no encuentras trabajo en ningún lado, pues jodidas. Las que estamos acostumbradas a que al año tienes que ir, moverte, salir, entregar currículums, y buscar por otro hotel, bueno, pero las que estaban fijas, que no habían tenido nunca otro trabajo más que ese, que además son personas mayores, que había mujeres ahí que tenía 50 y 50 y pico de años largos, casi 60 también, eh, ¿en qué lugar les van a dar trabajo? (...)

¿Qué es lo que más te ha sorprendido del trabajo en Barcelona?

Que aquí yo creo que no tienen compasión, por lo menos en los hoteles, no tienen compasión, con nada.

Liliana, camarera de piso, Barcelona.

Un caso en la Costa Dorada

Otro ejemplo, esta vez en un gran complejo de ocio y hotelero de la Costa Dorada en Cataluña, ilustra el impacto traumático que tiene para muchas trabajadoras la externalización. *Loli*, camarera de piso, delegada sindical de UGT y presidenta del comité de la empresa multiservicios que asumió la gestión de los departamentos de pisos en aquellos hoteles a partir del año 2013 afirma:

Fue traumático para todo el personal, ya que nadie entendía cómo una empresa en la que estábamos, con la envergadura que tenía y tiene, podía deshacerse de un personal que había inaugurado los hoteles, ahí empezaron a darse cuenta de la cruda realidad, que solo somos números.

Loli, camarera de piso, sindicalista, UGT, Tarragona.

Esther Rodríguez trabaja también como camarera de pisos y entre los años 2002 a 2013 estuvo como fija discontinua contratada directamente por su hotel, hasta que se produjo el proceso de externalización. Es también delegada sindical por CCOO. Su testimonio muestra el carácter hostil con el que fue vivida esa experiencia:

Nos creímos todas esas milongas que nos contaron que nosotros hacíamos la empresa, pero luego no les importamos nada, y nos sacaron. Acabamos la temporada en enero de 2013, cuando cierra el parque, y en febrero recibimos un burofax diciendo que habíamos sido externalizadas. (...) La empresa nos dijo que nos iban a respetar nuestros derechos, que era una empresa de prestigio, que todo iba a seguir igual.

¿Qué sentisteis en ese momento?

Cuando nos llegó el burofax dichoso se nos vino el mundo encima. Hasta ese momento tú estabas en una gran empresa con un trabajo fijo, sabías que cada año te llamaban a principio de temporada. Entonces te externalizan y no sabes cómo te tratarán, si respetarán tus condiciones, si te sustituirán por eventuales, si te aplicarán algún artículo de la reforma laboral. Éramos trabajadoras fijas de un parque temático que se dice que es uno de los mejores de Europa, una empresa con beneficios, y de la noche a la mañana nos quitaron del medio.

Esther Rodríguez, camarera de piso, sindicalista, CCOO, Cambrils.

En su caso, como el resto de trabajadoras contratadas como fijas y fijas discontinuas, pudo negociar a través de las organizaciones sindicales que la nueva empresa mantuviera los derechos que tenían y que continuaran bajo el mismo convenio dos años más. Pero el resto de la plantilla, trabajadoras eventuales, tuvieron que presentarse de nuevo a la empresa multiservicios para contratarles de forma directa bajo unas condiciones distintas.

A los eventuales los contrataba la nueva empresa directamente. Y aunque se intentó, nos dijeron que ellos decidían a quien contrataban y siempre con su convenio. La diferencia fue tanto salarial como en condiciones de trabajo.

Esther Rodríguez, camarera de piso, sindicalista, CCOO, Cambrils.

Esto fue lo que vivió *Priscila*, trabajadora eventual externalizada, como otras doscientas más en ese mismo hotel, y que califica de “varapalo” lo que ha supuesto para ella este cambio.

Empecé el año 2012, en la campaña de verano, con un salario alrededor de los mil euros. Me hicieron un contrato eventual, pero te lo iban renovando, y las condiciones eran bastante razonables. Así trabajé hasta enero del 2013, que fue cuando nos enteramos que nos iban a subrogar.

¿Cómo os lo comunicaron?

A nosotras la empresa no nos dijo nada. Nos enteramos por las compañeras fijas que había un cambio de empresa. En aquel momento nosotras ya habíamos finalizado el contrato. Terminamos después de Navidad, el 6 de enero, y la subrogación se hizo en febrero, y por lo tanto nuestra relación laboral ya había finalizado.

Priscila, camarera de pisos, Cambrils.

Para las trabajadoras fijas subrogadas mantener inicialmente ciertas condiciones tampoco ha sido una garantía, pues el intento de la empresa de deshacerse de ellas las ha sumido en una situación de incertidumbre y malestar.

Como a los seis meses [la empresa multiservicios] empezó a decir que si tenían medio millón de euros de pérdidas, que había un alto índice de absentismo laboral por bajas, y que no podían asumir eso. Entonces dieron la opción que las cama-

reras que se quisieran ir les iban a pagar a 25 días por año trabajado. Y a las que nos quisimos quedar lo que hicieron fue rebajar las garantías de contratación. A los que teníamos 9 meses nos querían poner 7 y a los que tenían 6 meses y 20 días quisieron ponerles 5 meses. Y también hablaban que esa garantía no fuera continua, si no que fuera partida según necesidades de la empresa.

¿Por qué este empeño en deshacerse de las trabajadoras fijas?

Un trabajador fijo con derechos es un estorbo, porque cobra más y tiene derechos a asuntos propios, un cuadrante que hay que respetar, derechos a vacaciones,... Y un eventual no. Con lo cual no nos quieren. Y además somos trabajadores con una cierta edad, que ya estamos muy trillados porque ya llevamos muchos años. Claro, las empresas prefieren contratar chicas eventuales de 18, 19, 20 años, con un estado de salud impecable.

Esther Rodríguez, camarera de piso, sindicalista, CCOO, Cambrils.

Soraya, de origen marroquí y con algo más de cincuenta años, trabaja desde el año 2003 en el mismo complejo hotelero que Loli, Esther y Priscila. Ella estaba contratada como fija discontinua y acostumbraba a estar empleada 6 meses y 20 días, como la mayoría de sus compañeras, y el resto del año sobrevivía entre el seguro de desempleo y el subsidio de la ayuda familiar, según lo que tenía acumulado ese año. Del mismo modo se vio afectada por el proceso de externalización.

Ahora, con el cambio de empresa, lo llevas más agobiada. Da miedo, estás trabajando, vas a tu casa cansada, y al día siguiente no sabes que me voy a encontrar ahí. Te sientes muy mal. Mira, yo estoy acostumbrada al trabajo, la verdad que me gusta mi trabajo, pero si seguimos así ya no sé. Hay demasiada tensión. Al principio, cuando trabajábamos para el hotel, también hay mucho trabajo, pero es diferente que ahora, estabas más tranquila, tienes tu puesto de trabajo, tienes 6 meses y 20 días, vas a tu casa, pero ahora es mucho trabajo, estás agobiada, tienes miedo de todo, la verdad que está muy diferente. La verdad, lo que queremos es trabajar, un poco de seguridad, no queremos nada más, lo que queremos es trabajar.

Soraya, camarera de piso, Cambrils

La experiencia de Ana María en Valencia

Ana María es de un pueblo de Valencia. Empezó a trabajar el año 2006 como camarera de piso en un hotel relativamente pequeño de una cadena. Al cabo de un tiempo pasó a trabajar como gobernanta. En el departamento de pisos solo estaba ella como fija y dependiendo de la ocupación contrataban a más o menos trabajadoras eventuales. Sus principales tareas eran limpiar áreas comunes a primera hora de la mañana, hacer pedidos a lavandería, repartir las habitaciones a las camareras y revisarlas a medida que las iban terminando, y limpiar también las habitaciones que se había asignado. El trabajo era duro, pero reconoce que le gustaba. Y muchas veces se tenía que quedar trabajando después que terminara su horario. Sin embargo el año 2014 fue despedida porque la cadena decidió externalizar los departamentos de pisos de todos sus hoteles y no le dieron opción a quedarse en la empresa multiservicios que contrataron. Según relata *Ana María* aquello fue una experiencia muy dura.

El director de mi hotel, que la verdad siempre me dio mucho apoyo, me comentó, no sé si fue en junio o julio, que la empresa estaba externalizando los departamentos de pisos, pero que él creía que ahí no iba a llegar: «porque aquí estas tú sola como persona fija y eventualmente alguien que se contrata, entonces no creo que llegue nunca aquí». Pero sí que llegó, en septiembre del 2014. Fue de la noche a la mañana, yo vine de vacaciones, llegué un día, y tal como llegué, ese mismo día tenía la carta ya preparada. Me dieron 20 días por año trabajado. Me quedé muy mal, muy mal, yo creo aún no lo he superado. Vamos, es que mi trabajo me gustaba mucho, era mi vida. Y claro, te quedas en una edad, con 47 años, que no creo ya que me contrate nadie, porque ahora son todo empresas externas, y normalmente no contratan a la gente de mi edad, no les interesa, quieren gente nueva, quieren gente joven, que ellos puedan dominar.

Ana María, gobernanta, Valencia

Pero al cabo de un tiempo, *Ana María* encontró trabajo como supervisora en un hotel de 4 estrellas y más de cien habitaciones a través de una empresa multiservicios. La diferencia en sus condiciones era tal que al cabo de un mes decidió no continuar.

Entré como supervisora. Me pagaban 800 euros con mis pagas incluidas. Y en la misma entrevista ya me dijeron que tenía una hora de entrada pero que no tenía horario de salida. Estaba a cargo de revisar las habitaciones, y sí que es verdad que era menos trabajo que el que realizaba yo antes, pero en calidad humana se notaba mucho la diferencia.

¿Por qué?

Porque te hablaban muy mal, no podías tener relación con la recepción, ni con la dirección. No te dejaban libertad para nada, yo qué sé, para organizar nada, no tienes comunicaciones. Es todo muy raro. Por eso cuando cumplí mi mes de contrato yo me fui, y conmigo salió una gobernanta y otra supervisora, y otras chicas [camareras de piso]. Nos fuimos por el mal trato, es que no puedes trabajar en esas condiciones, porque es un trabajo muy pesado y si encima no tienes apoyo de dirección y encima con un trato tan desagradable. Y luego que ves cómo van las chicas y no puedes hacer nada y les tienes que exigir, que a lo mejor tienen 6 horas de contrato y les pagan 500 euros, pero nunca hacen solo 6 horas. Y encima la habitación tenía que estar, vamos, niquelada, súper perfecta. Es que tenían que hacer zonas comunes, limpiar sus *office*, pasillos y todo lo que conlleva eso, y a parte sus habitaciones, y claro las chicas se quejaban y tú no podías hacer nada.

Ana María, gobernanta, Valencia.

5.2.

REDUCCIÓN SALARIAL Y PÉRDIDA DE CATEGORÍA PROFESIONAL

Uno de los efectos más sentidos por las trabajadoras contratadas a través de las empresas de multiservicios es la disminución de su salario, que al pasar del convenio de hostelería a uno de limpieza o de empresa, se puede reducir entre un 30% y un 40%. La experiencia laboral de Carolina Martín, fundadora y presidenta de la Asociación de Camareras de Pisos de Sevilla (CAPISE), ilustra con claridad la disminución salarial dramática experimentada por este colectivo:

Trabajé varios años en cocinas de bares, y hasta limpiando pisos de obras, que también es trabajo muy duro, mal remunerado y con pocas horas asegurada, pero

es lo que me salía, y tenía que aprovechar lo que fuera porque tenía que luchar yo sola por mis hijos. Por fin en 2006 me salió trabajo en un hotel. Me pusieron en plantilla, con 8 horas como camarera de pisos. Se hacían unas 12 habitaciones y zonas nobles y pagaban unos 800 euros, pero pagaban los días 20 de cada mes. Así estuve un par de años, porque yo siempre he ido buscando mejorar el sueldo, y me fui a otro hotel donde había echado el currículum y me llamaron. Ahí ya entré por una ETT, que también me ponía la categoría de camarera de pisos y un contrato de 8 horas. Hacía unas 18 habitaciones y zonas nobles. Iban contratando por ocupación y pagaban 1200 euros. Allí estuve 2 años, luego me dejaron de llamar en ese hotel y entré en otro en 2008 también por una ETT. Hacía 8 horas como camarera de pisos, cobrando 900 euros y hacia 18 habitaciones y zonas nobles. Al año me bajaron las horas a 6, así que empecé a buscar algo mejor. Entonces estuve un par de años otra vez en cocinas y volví a los hoteles en 2010 con una ETT que me iban llamando cuando hacia falta. Cobraba 1.200 al mes cuando lo echaba entero y estaba bien. Hasta que en 2013 entré en una de las famosas empresas multiservicios, y fue mi perdición. Entré con ellos con un contrato de 8 horas como limpiadora, haciendo de 20 a 23 habitaciones con zonas nobles, y cobrando 926 euros. Así estuve un año hasta que me pasaron a otro hotel que llevaban en Sevilla, y me bajaron el contrato a 6 horas, haciendo de 15 a 18 y 20 habitaciones por 700 euros más o menos, porque te pagaban por habitación. En la actualidad los tengo demandados, porque este es uno de los convenios que han sido sentenciado por el Supremo, y tengo una diferencia salarial de 10.000 euros en los dos años que estuve trabajando con ellos.

Carolina Martín, camarera de piso, CAPISE, Sevilla.

Otra trabajadora de Sevilla, de pseudónimo *Lilli*, sufrió el proceso de externalización en el mismo hotel en el que estaba trabajando.

Yo empecé a trabajar a finales de 2012 en un hotel por una ETT, pero te ponían el mismo sueldo del hotel y para mí fue una oportunidad de salir adelante y ganar muchísimo más. Era un buen sueldo. Estaba 9 meses y después descansaba 2 ó 3 y después volvía a seguir 9 meses más. Entonces me iba al paro o buscaba algo, pero normalmente me iba al paro. ¿Y qué paso? Pues que en 2014 externalizaron el hotel, hubo un cambio de director y de jefe y ese fue el que externalizó. Sacó

todo el departamento de pisos y metieron las empresas en los dos hoteles que tenían. Y las dos coordinadoras de las empresas eran las que nos iban diciendo lo que teníamos que hacer. Nos echaron a todas. Y luego ya nos llamaron. Algunas sí se quedaron, otras no les convenía, por el sueldo.

Yo hacía la guardia, porque al ser la más niña por la mañana quedaba muy poquito. Entonces en la guardia eran 6 horas y ganabas más, ganabas los 700 €, entonces a mí me interesaba ganar los 700 € porque yo tengo una familia muy grande. Antes en la guardia echabas 7, 8 horas y eran 1.300 euros. Haciendo el mismo trabajo, porque hacía las zonas comunes, las zonas nobles, hacía habitaciones, había veces que había más salidas. De ganar 1.300 pasé a 700 pelaos y mondaos.

Lilli, camarera de piso, Sevilla

En muchos casos, las trabajadoras pasaron de cobrar entre los 1.100 y 1.200 euros al mes, según lo que establecía el convenio colectivo de hostelería de su provincia, a percibir una retribución mucho menor, que con facilidad podía situarse en torno al salario mínimo interprofesional de 655 euros al mes. Los ejemplos abundan.

Había meses que cobraba 400 y pico euros, o 500, y solo hubo un mes que gané los 600 euros. (...) Y trabajando como supervisora y echando la mayoría de los días 8 horas han sido 611 euros.

Ari, camarera de piso, Sevilla.

De cobrar sobre los mil euros pasamos a ganar 720, haciendo el mismo trabajo e inclusive más.

Priscila, camarera de pisos, Cambrils.

Cuando hicimos la entrevista nos dijeron que con 5 horas íbamos a sacar un sueldo de 500 a 520 euros, nítidos. Pero eso era supuestamente, porque al rato la hora no fue así, y mi sueldo no pasaba de 470 euros.

Mélani, camarera de piso, Valencia.

En un hotel de lujo de Barcelona, *Rosa*, una trabajadora eventual contratada por una empresa multiservicios explica que una parte de la plantilla del departamento

de piso, unas 3 ó 4, continúa contratada fija directamente por el hotel, en lo que parece revelar una cesión ilegal de trabajadoras, mientras que el resto de camareras de piso, como ella, unas 17, lo hace a través de otra empresa, con una clara diferencia de salario.

En el hotel en el que yo estoy hay otro problema: las que están fijas, unas 3 ó 4, cobran de 1.300 a 1.400 euros, haciendo el mismo trabajo que nosotras, que no llegamos a los 900. Y yo con 800 euros no llego.

Rosa, camarera de piso, Barcelona.

En otros casos las empresas externas están pagando de hecho por habitación hecha. Lo cual supone una clara disminución del salario final percibido.

Las nuevas empresas pagan por producto, un nuevo mecanismo que abarata incluso el salario mínimo interprofesional.

Antonio Fernández, sindicalista, CCOO, Calviá

En Navidades me llegó una oferta de trabajo a través de una empresa externa y me indignó tanto. Era para trabajar en un hotel de 4 estrellas superior, para trabajar las fiestas, el 24 y 25, 31 y 1, y solo por 4 euros brutos la habitación. ¿Se creen que una es tonta? Que en esas fechas se dobla el precio y me estaban ofreciendo 4 miserables euros. ¿Cómo se puede permitir esto? Es indignante cómo se ríen y aprovechan de las necesidades de la gente, es vergonzoso, lamentable. Y ahora todo son empresas externas.

Mari Puri, supervisora, Madrid.

En las empresas externas, por mucho que te digan que tú tienes un contrato, el día que no trabajas no lo cobras. Y cobras en función de las habitaciones que haces. Nosotras cobramos por habitación la irrisoria cifra de 2,10 euros. Yo normalmente hacía entre 10 y 15 habitaciones. Por eso las que llevábamos más tiempo tratábamos de no hacer el descanso nunca en fines de semana, que es cuando más trabajo hay, y procurábamos descansar un día entre semana. Lo máximo que podías ganar en un día eran 39, 40 euros, y eso dándote unas buenas palizas. Al mes, solo haciendo habitaciones, te podían quedar, con suerte, 600 euros, si llegabas.

Arcuta, camareras de piso y subgobernanta, Cáceres.

Pagan por habitación hecha. De 1,13 a 2,50 euros lo máximo, la que gana 2,50 es una privilegiada. Y ahí entra todo. Está todo prorratoeado. En realidad te hacen un contrato por 20 horas, pero en el contrato no te pone si haces 20 habitaciones te pagamos tanto, o tanto por habitación, eso no lo vas a encontrar en ningún contrato, esa es la trampa que hay. Cuando te hacen la entrevista y vas a firmar el contrato te dicen que te van a hacer un contrato de 4 horas o de 6 horas, de tal hora a tal hora, y que vas a cobrar tanto, 400, 500, o 600 €, que vas a descansar dos días a la semana, y ya está. Ah, pues me parece muy bien, venga, ¿dónde hay que firmar? Y tu firmas, y cuando llegas al trabajo el primer día te dan 10 habitaciones para que salgas a tu hora, y tú sales a tu hora. Pero al día siguiente te van poniendo 2 más y 2 más, y tú entonces ya le preguntas a tus compañeras, y tus compañeras mismas te dicen que no, que es que aquí se paga por habitación. Y tú que es que a mi me han dicho que por 20 horas semanales, y ellas que no, no, no, que eso es el engaño que nos hacen, y una vez que estamos dentro nos dicen que es por habitaciones, y que cuantas más habitaciones hagas más cobras. Si descansas un día pues más cobras o sea que hay que hacer unas 20 habitaciones para tu poder cobrar 600 o 700 euros, todos los días, descansando un día.

Carmen León, camarera de piso, Sevilla.

El sueldo es una porquería, porque que te paguen a 1,76 la habitación es una vergüenza, cuando hay clientes que están pagando hasta 300 euros por una habitación y a ti te pagan 1,76 la habitación, con el trabajo que conlleva.

Ari, camarera de pisos, Sevilla.

En ese hotel de Salou estuve dos temporadas y lo externalizaron. Otra vez volví a no estar de acuerdo con la empresa que cogía el servicio porque era irrisorio: a 1,85 euro la habitación, no se pagaban horas. Tú no le puedes decir a una persona que está cobrando 1,85 euros la habitación que le vas a dar 20, 22, 23, 24 habitaciones, las que sean, que tiene un contrato de 6 horas y que las tiene que acabar. ¿Eso cómo se come? ¿O tienes un contrato y tienes un sueldo o cobras por habitación? ¿Y cuántas habitaciones tienes que hacer una persona para llevarse un salario a casa? Y lo que dice la empresa es lo que hay, si te gusta bien y si no la puerta es grande. Entonces decidí que no, y me fui.

Isabel Solera, gobernanta, Barcelona.

Existen empresas que te pagan por habitaciones. Hay hoteles que antes tenían sus propias camareras y que ahora se han externalizado y tienen unas empresas que les pagan a 1,70 euros una habitación normal, 2 euros una suite, que a lo mejor mide 60 metros cuadrados, y tienes que hacerte 19 o 21 habitaciones para poder cobrar novecientos y pico euros al mes, y no tienes derecho ni a paga, ni a finiquito, ni a vacaciones, porque día trabajado día cobrado.

Esperanza, camarera de piso, Barcelona.

Aunque el salario que perciba finalmente la trabajadora dependa del cómputo de habitaciones realizada esto no las exime de realizar un amplio número de tareas necesarias para el funcionamiento adecuado de los departamentos de pisos y en general de los hoteles por los cuales no cobran.

Cuando tú llegas tienes que preparar el carro, tienes que preparar la ropa, tienes que arreglar el *office*. Eso es todos los días. Y por ejemplo si tú subes y ves que no tienes ni una sola habitación, pues los clientes todavía están acostados, como es normal, pues qué es lo que pasa, que vas a la gobernanta o a la coordinadora y le dices: mira, que no tengo ni una habitación fuera. Y entonces te contesta que te pongas a limpiar los salones o los servicios de los clientes o las galerías. Que se ponen a darte trabajo, que vete a lencería y ponte a lavar ropa, o a sacar ropa de las jaulas que ha venido de la lavandería o que lleva la ropa al *office*. Y eso no te lo pagan.

Carmen León, camarera de pisos, Sevilla.

El precio por habitación varía según las provincias y el tipo de empresa. En muchas de las entrevistas realizadas las trabajadoras hablan de que el precio por habitación se sitúa en torno a los 2,5 euros. Pero en algunos menos, incluso 1,13 euros, como denunciaba el pasado 28 de abril Carolina Martín en un acto público en Sevilla.

Estas empresas pagan por habitación hecha, ya que es lo que conciertan con los hoteles. Cuando tú vas a la entrevista de trabajo, te lo ponen todo muy bonito, y te dicen que vas a tener un contrato de 6 horas por 750 euros brutos, y tú piensas: “pues no está mal para lo que hay en otros sitios”. Pero luego viene la verdad, que

para poder ganar los 750 euros, tienes que hacer un mínimo de 15 habitaciones diarias, pasillo y carro, por el módico precio de 2,20 euros la habitación. Esto es como cuando los clientes pagan un todo incluido, nosotras la pulserita la llevamos diariamente. Este es mi caso personal, pero sé de muchos testimonios de compañeras que aún lo están pasando peor, ya que les llegan a pagar 1,13 la habitación.

Martín, 2016.

La no aplicación del convenio del sector también supone la pérdida de algunas condiciones sociales que fueron conseguidas en éste:

Como el pago de festividades, lo que llamamos en el sector fiestas no recuperables; el pago de 40% más por trabajar un festivo; el pago de la nocturnidad, además de pérdidas de vinculación por antigüedad. Todos esos elemento que están asociados al Convenio y que en el momento que le aplican otro convenio, posiblemente el Estatuto de los Trabajadores, se convierte en una excusa para abaratizar costes.

Paco Galván, recepcionista, sindicalista, CCOO, Barcelona.

Otro de los beneficios que las trabajadoras están perdiendo, que era una forma de complementar el salario, era que el hotel debía garantizar el desayuno y el almuerzo a la trabajadora durante su jornada laboral. Ahora, en los hoteles externalizados cada vez es más frecuente que no reciban estas comidas.

La norma que tiene el hotel es que ningún trabajador puede comer ahí. Tienes tu salón de personal, donde tienes una máquina de bocadillos, una máquina de café y una de refrescos, y tú te comes el bocadillo de allí, o te lo traes de casa. O sea, que ahí no te dan de comer, no hay un comedor de personal, que te hagan un bufet, como en otros hoteles. Y tu tienes 8, 9, 10, 11 y hasta 12 horas ahí trabajando y no te daban de comer. Es más, si te veían comiendo te echaban de la calle. Entonces tú comías porque el jefe de cocina te sacaba un plato a escondidas. Y luego tú ves como tiran la comida.

Mónica Moreno, camarera de piso, Madrid.

No nos dan de comer, si queremos comer algo nos lo tenemos que llevar nosotras de casa, y somos de 8 horas. Y el día de Año Nuevo, que entré a las 7 la mañana y

salí a las 6 y media de la tarde, ¿te puedes creer que no nos dieron nada de comer?
¿Qué cuerpo aguanta eso?
Rosa, camarera de piso, Barcelona.

Los bajos salarios en el sector, además de la extensión de la pobreza laboral, disminuye también las cotizaciones a la seguridad social por los trabajadores y trabajadoras contratados. Esto a medio plazo puede tener claros efectos en el sistema público de pensiones y salud. Así la generalización de estos salarios contribuye al desmantelamiento del Estado del Bienestar.

De forma generalizada las trabajadoras identifican que la externalización permite a los hoteles ahorrarse mucho dinero, y que ese es uno de los principales motivos por los que el empresariado hotelero ha apostado por este modelo.

Es que en Valencia todo está externalizado, y yo creo que todo está así porque es lo que les conviene. Vamos, es que es un dineral el que se ahorran. No me creo yo eso que dicen que los hoteles no funcionan, porque sé que funcionan, lo que pasa es que al empresario le viene muy bien. Tú imagínate. Si yo antes cobrara 1100 euros al mes, porque nunca se me reconoció en nómina lo de gobernanta, más mis tres pagas al año, y me dejan con 800 con tus pagas incluidas. Es que se ahorran muchísimo dinero y la empresa externa se ocupa de todo.

Ana María, gobernanta, Valencia.

Este cambio se ve reflejado también en la pérdida de la categoría profesional reconocida en su contrato, que pasa de «camarera de piso» a «limpiadora», «planchadora» o «peón», según los casos.

La empresa tiene su propio convenio a nivel estatal para todos sus centros de trabajo, y es un convenio que está en lo mínimo de lo mínimo. En él la categoría de camarera de piso no existe, somos peones. Imagínate, me han denigrado todavía más, ya no soy camarera de piso, ahora soy peón, y así consto en la seguridad social. (...) tú piensa que esta empresa engloba en la misma categoría profesional al chico que hace recados que a la camarera de piso. Y de hecho la empresa no

habla de camareras de piso, dice “las limpiadoras”. Es una degradación absoluta de nuestra profesión.

Priscila, camarera de piso, Cambrils.

Soy camarera de pisos desde el año 92 en Sevilla. Y recalco lo de “camarera de pisos” porque así se llama nuestra profesión, aunque hoy en día, desde hace unos cuantos años y sobre todo a raíz de las reformas laborales, estemos trabajando la mayoría de nosotras bajo la categoría de “limpiadoras”, porque unos empresarios quieran llenar los bolsillos a costa de nuestra salud y esfuerzo.

Carolina Martín, camarera de piso, CAPISE, Sevilla.

Aquí teníamos varias categorías. Primero estuvimos en la última categoría, que era la F, y después de negociaciones y demás conseguimos que nos pusieran en la E, en el Grupo 7, aunque deberíamos estar más arriba, pero bueno. Para las empresas externas estamos en el grupo más bajo, tanto eventuales como fijas. [Ahorra] las camareras de pisos están enclavadas en el Grupo 1, junto con los peones, los aprendices, los de la lectura de los contadores,... vamos, en el grupo inferior. Tú puedes enclavar como aprendiz a una mujer que no tiene ninguna experiencia, pero aquí hay mujeres que ya llevaban trabajando seis y siete años (...). Pero la nueva empresa dice que esa información no la tiene. (...) Es importante que reconozcan que tú haces ese trabajo y que no traten como si fueras un peón o un aprendiz. Llevamos muchos años en esto y sabemos lo que estamos haciendo. Estamos llevando adelante la limpieza y el mantenimiento y estamos atendiendo al cliente de esas habitaciones. El cliente ha de encontrarse la habitación en perfecto estado, limpia y arreglada. Si falla nuestro trabajo seguro que su estancia en el hotel no será satisfactoria. Eso implica una profesionalidad, pues que se te reconozca.

Esther Rodríguez, camarera de piso, sindicalista, CCOO, Cambrils.

Una vez que terminas en una empresa de externalización sales con una mano detrás y otra delante, lo único lo que hayas cotizado y ya está, y no estás cotizando en tu categoría puesto que te ponen la categoría de limpiadora.

Ari, camarera de piso, Sevilla.

En el contrato y las nóminas en vez de ponernos «camareras de piso» nos ponen que somos «limpiadoras planchadoras». Pero si yo soy camarera de piso no me tienen por qué poner que soy limpiadora planchadora.

Rosa, camarera de piso, Barcelona.

En el caso de las gobernantas y otros cargos intermedios se produce una situación similar, tanto en términos salariales como de reconocimiento de su categoría profesional, e incluso se generaliza que para complementar los bajos salarios también tengan que asumir la limpieza de habitaciones.

Hay empresas que están pagando 800, 840, 830 euros brutos a una gobernanta. Para subirle el salario les dicen que hagan todos los días unas cuantas habitaciones. Entonces le pueden subir el salario a 1000, o a 1100 €, pero es por productividad. Y las ponen como supervisora, supervisora de limpieza o coordinadora.

Ana María Dobaño, gobernanta, ASEGO, Madrid.

Un problema común añadido que sufren muchas trabajadoras son las trampas y la picardía que a menudo ponen las empresas multiservicios para pagar a las trabajadoras sus horas extras e incluso otras retribuciones que les corresponde.

Y si echaba horas extras el hotel las pagaba, pero yo se lo tenía que sacar a la empresa externa con sacacorchos, porque parecía como si yo me hubiera equivocado, no, no, oye, que yo sé que tengo hecha una hora y si me la vais a pagar me quedo y sino me voy, porque yo esa hora la quiero cobrar, porque el hotel la paga porque lo sé. Entonces, siempre había reticencias, siempre teníamos un montón de problemas.

Lilli, camarera de piso, Sevilla.

Desde el mes de mayo que empecé con ellos hasta el 31 de diciembre yo no firmé ningún tipo de contrato, ni tengo ninguna nómina. Me pagaban todos los meses, y yo iba apuntando todo mi trabajo: Todos los meses me salían mis cuentas, pero ya en diciembre, cuando terminé con ellos volvía a hacer mis cuentas y veo que me faltan 40 horas y media, 40 horas semanales por pagar, entonces fui allí, hablé con el responsable, y al final en febrero pues me pagaron lo que me faltaba. (...) Los

días que estaba de supervisora tenía que entrar la primera a las 8 de la mañana y hasta que no se fuera la última yo no me podía ir. Pero yo estaba desempeñando un cargo que no me correspondía tampoco ni en mi nómina, ni en el contrato, ni nada, y a parte que no me pagaban más, solo me pagaban las 2 horas que echaba, y si echaba 4 solo me pagaban 2.

Ari, camarera de piso, Sevilla.

Pronto empezamos a tener problemas de pagos, había que estar mirando las nóminas todos los meses porque siempre te quitaban algo. Echabas horas extras y no te las pagaban. Siempre teníamos que andar mirando las nóminas con lupa. Es más, llegabas a final de mes y te decían que tu les debías horas, no sabíamos cómo pero siempre les debíamos horas.

En el turno de noche haces piña, somos poca gente, y la gobernanta habla mucho contigo, y aunque tú intentas no hablar con ella, porque así te lo pide la empresa, al final ella tiene que venir a hablar contigo y decirte las cosas que tienes que hacer y lo que no tienes que hacer. Y al final acabas enterándote de cosas. Yo muchas veces me ofrecía voluntaria para hacer los guardarropas de los eventos, porque hacen muchos eventos en ese hotel. Pero llegó un punto en que me negué. Y entonces la gobernanta vino a hablar conmigo y le dije que es que no me lo pagaban. Es que yo había llegado a hacer tres turnos seguidos, o sea, 8 horas, 8 horas y 8 horas, y no me lo han pagado. Y entonces, claro, la gobernanta me decía: «¿Pero cómo hace eso, si yo lo pago?» Eran los de la empresa externa que nos estaban robando, que no nos pagaban las horas. Entonces yo me cogía el libro de las horas, que me dejaba la gobernanta, y yo me apuntaba todas las horas, y es verdad que no debía ni una. Entonces con esa empresa si cuela, cuela, y si eres tonta y no dices, pues ya te han quitado 100 euros al mes.

Mónica Moreno, camarera de pisos, Madrid.

Dicen que [las horas extras] las pagan pero igual nunca te las pagan.

Rosa, camarera de pisos, Barcelona.

Este tipo de situaciones son repetidas hasta tal punto que la abogada laboralista Sonia Morán identifica que esta es una de las problemáticas más habituales que tiene

que atender en su despacho entre las camareras de piso contratadas por empresas multiservicios:

Son habituales las reclamaciones de cantidad, ya sea por aplicación errónea del convenio colectivo o por diferencias salariales derivadas del mismo, como la falta de abono de horas extraordinarias.

Sonia Morán, abogada laboralista, Sevilla.

La disminución salarial experimentado por este colectivo de trabajadoras tiene un efecto mayor debido al contexto de desempleo generalizado de los últimos años. Si antes de la crisis para muchas trabajadoras su salario podía ser un ingreso familiar más, con la caída del empleo en otros sectores, como la construcción, el suyo puede pasar a ser el único salario que entra en ese hogar y al disminuir la repercusión es aún más grave por la dependencia de él que tiene su familia.

Por otra parte, a causa de los bajos salarios y escasa formación demandada, el trabajo de las camareras de pisos se encuentra entre los más solicitados en los programas de inclusión social que gestionan muchas entidades del tercer sector en coordinación con las empresas y la administración pública. Pilar Aguilar, una trabajadora social de Barcelona, cuenta que la fundación en la que trabaja dispone de un programa para ayudar a mujeres que se encuentran en riesgo de exclusión social para que puedan hacer frente a gastos cotidianos y a encontrar algún tipo de empleo.

El programa es para personas con algunas necesidades, no en riesgo de exclusión absoluto, hay sobre todo mucha mujer extranjera, monomarental y con poca formación de base. Una salida fácil que han tenido muchas de estas mujeres ha sido como camareras de piso, limpiadoras de apartamentos turísticos y en el servicio doméstico. Esto son salidas rápidas, pero la rotación es brutal, porque las condiciones laborales son absolutamente draconianas.

Lo cruel de la situación es que hay muchas entidades del tercer sector subvencionadas por el SOC que están pactando prácticas para que estas personas obtengan un título que les darán acceso a un trabajo precario en estas mismas condiciones. Igual pueden durar 200 ó 300 horas, igual se están un mes en un

hotel haciendo prácticas gratuitas, todo hoteles de 4 y 5 estrellas, pero luego normalmente no son contratadas.

Pilar Aguilar, trabajadora social, Barcelona².

5.3.

SOBRECARGA DE TRABAJO

El incremento de la carga laboral experimentado desde la crisis en la gran mayoría de hoteles en España es generalizado. El contexto de crisis y desempleo junto con las posibilidades que brindan las últimas reformas laborales actúan como un mecanismo disciplinario para favorecer la intensificación del trabajo.

Ahora se está peor. Antes te contrataba el mismo hotel, pero ahora ya no te contratan por el hotel, te contratan por empresas externas y si antes eran 15 ó 16 habitaciones, ahora son 20 ó 25 habitaciones, esa es la diferencia que hay.

Carmen León, camarera de piso, Sevilla.

Siempre se hablaba mucho de que nos iban a bajar el sueldo y dices, ostras, si nos bajan más el sueldo es que ya; que estaban mirando a quien echar,... Siempre estamos con la espada de Damocles encima, y eso les va muy bien a ellos para que tú hagas lo que quieren. Se aprovechan del miedo de la gente a perder el trabajo, esto es lo que está pasando. La gente hace muchísimas horas, no descansa, y pensando aún que se lo agradecerán. Y se están ahorrando muchos trabajadores, porque si tu tienes trabajadores que te hacen lo de 2 o 3, aunque acaben ellos reventados, que eso es cosa suya se ve, pues eso es lo que están haciendo. Tienen a la gente haciendo más horas de las que toca para ahorrarse horas extras y para ahorrarse trabajadores, y esta es la tónica general.

Miriam, camarera de áreas comunes, Barcelona.

Comencé a trabajar como supervisora hace cinco años. Primero en las zonas comunes, y después como supervisora de pisos. Pero luego empezaron a abusar y a hacernos trabajar más horas, y no me las pagaban. No me dejaban descansar y

² La entrevista fue realizada originalmente en catalán. La traducción al castellano es mía. El SOC es el Servei Català de Ocupació, el servicio de atención a los desempleados equivalente al INEM dependiente de la Generalitat de Catalunya.

cada día subían más el número de habitaciones que tenía que supervisar, 80, 100, 120,... Pero si empiezas a hablar y a protestar ya estás fuera.

Tamimirca Kazacowa, supervisora en departamento de pisos, Madrid.

La externalización afecta con el tema del miedo. Las chicas tal vez tienen la familia en su país y los quieren traer, o tienen a sus hijos a los que tienen que dar de comer, y no tienen la certeza que cuando en medio año se les acabe el contrato las vuelvan a renovar.

¿Y en qué se traduce este miedo?

En la cantidad de trabajo que hacen, más fuerte. Muchas veces me encuentro con mujeres llorando, explicándome sus problemas, ¡y madre mía! Que si mi hijo está allá y no sé cómo darle de comer, o no sé cómo mandarme dinero a mi madre que está allá, enferma.

Yuca, supervisora, Barcelona.

En las empresas multiservicios se mantiene una práctica común en el sector hotelero de asignar cierto número de habitaciones y tareas obligatorias antes de terminar su jornada que hace que las trabajadoras tengan que correr para poderlas terminar dentro de su horario.

Yo quiero salir a mi hora, pero me es imposible. El estrés de correr y el tener que tomarte un paracetamol, por ejemplo, o un *Red Bull* para poder tirar, porque sino no tiras, o dos cafés. El estrés es diario porque tú quieres salir a tu hora. Tu trabajo lo tienes que hacer en 6 horas, si tardas más ese es tu problema, igual que si terminas antes te dicen pues ves y ayuda a una compañera, ves a hacer esto, pero yo no he salido nunca a mi hora, nunca, una hora y media más tarde, una hora. Porque ya no es solo las habitaciones, los pasillos también entran, porque tú eres la encargada de los pasillos, tú eres encargada de que el carro se quede montado y de que esté en condiciones, tú eres la responsable de los cubos, de la ropa sucia, de tirar la basura, y si tienen que poner o quitar un colchón pues lo mismo, y también que vayas limpiando ventanas, que vayas repasando minibares,...

Ari, camarera de piso, Sevilla.

Por otra parte, en la medida que las empresas multiservicios compiten entre sí por hacer las mejores ofertas a los hoteles, esto provoca que luego traten de reducir personal o incrementar el número de habitaciones que tiene que limpiar cada trabajadora para así poder disminuir costes.

Las empresas externas se pusieron de moda y salen hasta de debajo de las piedras. Ellos le cobran al hotel una cantidad por habitación, muy pequeña, pero si le cobraran un poco más podrían poner más personal. ¿Me explico? Pero claro, hacen ofertas de precios tirados, y luego a quién se lo quitan, al personal. Y claro el hotel va al precio más bajo. A los directores de hoteles les importa un bledo, mientras el trabajo se haga, qué les importa, con nosotros no tienen que pelear, o sea, se quitan un peso de encima.

Dolores Pérez, gobernanta, La Coruña.

La carga de trabajo aumentó. Antes hacíamos alrededor de 15 habitaciones, 16 ya era mucho, y después pasamos a hacer 21 ó 22 en una jornada de 7 horas. (...) Además aguanta el estrés del trabajo y la presión tan fuerte que hay, porque tienes que entregar la faena, porque hay muchísimo trabajo. Y para colmo el director del hotel pasa cada día para hacer revisiones de habitaciones. Con la carga tan fuerte de trabajo que llevamos este señor tiene que entender que en algún momento pues hay cosas que se tienen que pasar por alto. Pero no lo entiende, y todo son pegas y pegas. Además los mandos te tratan de cualquier manera, porque la empresa les da alas para que te puedan faltar, que te puedan apretar. ¡Cómo te hablan! ¡Cómo te exigen las cosas! Con amenazas veladas, que si no acabas el trabajo te pueden echar. ¡Pero por qué tengo yo que aguantar esto! Si yo vengo a trabajar, no vengo a que nadie me caliente la cabeza. Y esto cada día acaba pesando. Y nadie quiere verlo.

Priscila, camarera de pisos, Cambrils.

Además cuando los hoteles incrementan sus exigencias a la empresa multiservicio, tanto en calidad como con nuevas tareas, la sobrecarga de trabajo tiende a repercutir en las trabajadoras, pero no se traduce en un aumento de personal que compense esta ampliación del trabajo.

La empresa cada vez exige más, porque empezamos con unos trabajos que con el tiempo se han ido incrementando pero el sueldo no. Por ejemplo el hotel cada vez exige más en la limpieza. Cuando yo entré me dijeron: aquí, por ejemplo, solo tienes que limpiar los dedos, una barandilla de vidrio, pero después ya no eran sólo los dedos, era el vidrio entero. Otro ejemplo, cuando el hotel hizo un restaurante nuevo esto también nos lo pasaron a nosotras. Y en verano tienen el chiringuito de la playa, y esto también nos no lo ponen a nosotras. Más trabajo. Y con las mismas trabajadoras siempre.

Miriam, camarera de áreas comunes, Barcelona.

Una explotación total ese hotel. Yo he llegado a desmayarme. Un mes de agosto me dejaron a mi sola con toda la limpieza, o sea el trabajo de dos personas, y mis compañeros me encontraron desmayada en el bar con el aspirador, porque es que mi cuerpo no podía más. Todo el mundo habla pestes de ese hotel, las normas que tiene son muy duras, pero también depende de las empresas externas en las que tú trabajes, también depende mucho de ellas, y en la que yo trabajaba pues era un horror.

Mónica Moreno, camarera de pisos, Madrid.

Antes el hotel no exigía tanta limpieza pero ahora, desde que estamos subrogados, hay cosas que están mal desde que hicieron el hotel y quieren que nosotros arreglemos esto. Hay cosas en las que antes no se fijaban y ahora sí, ahora van mirando con lupa. Y antes metían gente para que limpiaran los pasillos, pero ahora lo tenemos que hacer nosotras, o sea después de 18 habitaciones, 13 o 14 salidas, luego tienes que hacer pasillos.

Juana, camarera de piso, Cambrils.

Por otra parte, la práctica eliminación de los sistemas de ayudas cuando se acumulaba el trabajo o la reducción de personal como los valets, mayoritariamente hombres dedicados a poner y sacar muebles de las habitaciones, retirar la ropa sucia, reponer ropa limpia en los office o limpiar cristales, entre otras tareas, ha repercutido también en una sobrecarga para las camareras de pisos.

La figura de los valets no debería desaparecer pues es un soporte fundamental en el trabajo más duro de pisos y una ayuda para las camareras. Ellos suelen repartir

ropa limpia para reponer el *office*, bajar la ropa sucia, sacar basura, hacer limpiezas en altos, sacar y poner cortinas, limpieza, moquetas, acristalados (donde haya maquinas para estos menesteres). En trabajo diario montar salones, mueven mobiliario, camas supletorias, cunas etc. Si falta esta figura el trabajo repercute en las camareras y se les sobrecarga con tareas muy pesadas que incrementan los posibles accidentes laborales. Con la externalización al no ser expertos no se preocupan de tareas imprescindibles en el hotel para su buen mantenimiento en general.

Ana María Dobaño, gobernanta, ASEGO, Madrid.

Cuando yo empecé estaba a media jornada, y con media jornada hacía 12 habitaciones, pero lo bueno es que si no te daba tiempo, y depende de las salidas que tuvieras, pues te mandaban una ayuda o un extra o lo que sea, que te iba haciendo las camas. Eso, por ejemplo, te quitaba mucho trabajo, pero tu te dedicabas a limpiar y ya está, y entonces pues sí, te daba tiempo de sobras, era un trabajo pesado pero se podía hacer. No es como ahora.

Mónica Moreno, camarera de piso, Madrid.

La desaparición de los valets en muchos hoteles ha supuesto que todo el trabajo que antes hacían ellos ahora se cargue a las espaldas de las camareras de pisos. En la práctica esto supone un aumento bestial en las cargas de trabajo, a parte del incremento que ya tienen en el número de habitaciones.

Gonzalo Fuentes, sindicalista, CCOO, Málaga.

La desaparición paulatina de los valets ha ido unido al deterioro de las condiciones de trabajo de las camareras de pisos, pero además ha sido el detonante de que la profesión de las camareras de pisos se convirtiera en un simple trabajo de limpieza, con la pérdida en la calidad de servicio al cliente que se ha producido. El trabajo de los valets no era solo ayudar con trabajos que requerían fuerza, en realidad aportaban cobertura al trabajo de prestar un buen servicio al cliente.

Pepi García Lupiáñez, camarera de pisos, sindicalista, CCOO, Torremolinos.

Para las trabajadoras fijas o fijas discontinuas subrogadas y que pasan a trabajar en la empresa multiservicio que se hace cargo de la gestión del departamento de pi-

sos, se produce un incremento de la carga de trabajo por otra vía no identificada hasta ahora. Como tienen la experiencia y la formación acaban asumiendo el proceso de entrenamiento de forma práctica del nuevo personal contratado, mayoritariamente sin suficiente experiencia en el sector y en quienes las empresas multiservicios no invierten en formación.

Se aprovechan de la experiencia de esas trabajadoras que llevan años y conocen su puesto de trabajo como camareras de pisos, y les hacen enseñar al personal nuevo contratado, con lo cual acaban teniendo más carga de trabajo, porque hacen el suyo y arrastran con el de la otra persona, porque ni formación en condiciones les dan, solo les importa que salgan las habitaciones.

Loli, camarera de piso, sindicalista, UGT, Tarragona.

Como ocurre a muchas trabajadoras contratadas de forma eventual y a tiempo parcial, sean de una empresa externa o no, son comunes las situaciones de abuso en los que las trabajadoras acaban haciendo más horas que las que les corresponde sin cobrar.

En el hotel en el que trabajé por primera vez no nos reconocían las horas extras, porque el contrato solamente era de 5 horas, y solamente nos pagaban por esas horas, pero en realidad hacíamos más horas, hacíamos 8 y hasta 9 horas. (...) y ese tiempo a nosotras nunca nos lo reconocieron, nunca nos lo pagaron. (...) Yo anotaba mis horas, porque cuando nos hicieron el contrato nos dieron unas hojas para anotar las horas, los días trabajados y las habitaciones, y nos hacían firmar una entrada y una salida. Entonces yo le pregunté a la secretaria de la empresa de servicios externos que por qué hacían esta burla. Porque eso era una burla: ¿Para qué nos hacían firmar una entrada y una salida si realmente no nos pagaban lo que estábamos trabajando? Nos pagaban lo que ellos querían, y así se lo dije. Yo no estaba diciendo una cosa mala, ni una grosería, decía la verdad. No les estaba pidiendo que me regalaran nada, lo que les estaba pidiendo era que me pagaran lo que yo había trabajado, ni más ni menos. O sea, una pena y una vergüenza.

Mélani, camarera de piso, Valencia.

La pérdida de control global sobre los distintos procesos de externalización que se dan en los hoteles acaba repercutiendo también en un incremento de la carga de trabajo que tienen que asumir las camareras de piso. Un ejemplo lo supone el efecto que ha tenido la externalización de las lavanderías, extendida ya en la mayoría de hoteles y anterior a la de los departamentos de pisos.

Echamos de menos a nuestras lavanderías, porque una lavandería industrial no lavaba como cuando tú lavabas en el hotel. Las chicas tienen mucha ropa de rechazo, y eso también es un recargo al trabajo. Hay veces que la ropa viene mal lavada, y entonces esa camarera tiene que volver ir al carro a por un juego de sábanas para hacer la cama, sin pelos, o sin roturas, o sin manchas, y eso es una pérdida de tiempo. Y todo es porque no hay personas que puedan estar controlando todos esos servicios externos, cuando antes la gobernanta general controlaba todo eso.
Ana María Dobaño, gobernanta, ASEGO, Madrid.

Los servicios de lavandería que contratan últimamente los hoteles, por ahorrarse dinero, es pésimo. La ropa viene hecha un desastre, toda arrugada. Muchas veces nosotras, incluso camareras de bar, ya ni siquiera camareras de piso, hemos tenido que llegar a planchar manteles, porque el servicio de lavandería, trae la ropa hecha un cisco.

Maite, camarera de bar en un hotel, Barcelona.

5.4.

INCERTIDUMBRE EN EL TRABAJO, HORARIOS Y CALENDARIO LABORAL

La contratación de las trabajadoras a través de las empresas multiservicios hace que éstas vivan permanentemente en la inseguridad por la duración real de su empleo, independientemente de lo que indique su contrato.

Es un abismo pasar de estar contrada por el hotel a estar contratada por una agencia multiservicios. Como te hacen contrato por finalización de obra y servicio, pues tú terminas el día y te dices hoy he trabajado, mañana ya no lo sé. Porque

han habido compañeras que se han ido a su puesto de trabajo y les han dicho: no te cambies que ya no vienes más. (...) Hay mucho miedo. Todo el día estás con ese miedo: ¿y mañana me llamarán? Ya no han vuelto a llamar más a fulanita, pues mira que trabajaba bien, pues a lo mejor mañana dicen que yo no vaya.

Carmen León, camarera de piso, CAPISE, Sevilla.

Tus 30 días de vacaciones no existen, tu baja tampoco existe, si tienes fiesta y te llaman no puedes decir que no, porque luego la semana que viene tampoco trabajas, y así vamos. Tienes que hacer tus habitaciones, supuestamente en 8 horas, porque esas son las que vas a cobrar, pero trabajas 9, trabajas 10, para cobrar 8 horas, y si llamas a la empresa y te quejas te dicen que eso son cosas del hotel. No tenemos quien nos defienda en la empresa, porque no tenemos sindicato.

Esperanza, camarera de piso, Barcelona.

Un elemento ya identificado entre las trabajadoras contratadas de forma eventual es el hecho que de forma mayoritaria sienten que tienen que aceptar cambios en sus horarios o días de descanso en función de las necesidades de la empresa, por miedo a no ser renovadas o sencillamente a que no las vuelvan a llamar.

El contrato te pone por 4 horas, por ejemplo de 8 de la mañana a 12 del medio día, pero es que si te ponen 20 habitaciones, tú a las 12 no sales, eso está clarísimo, tu saldrás a las 4, las 5 de la tarde, si va bien la cosa.

Carmen León, camarera de pisos, CAPISE, Sevilla.

Teóricamente teníamos dos días de descanso semanal, pero a menudo trabajabas 6 días y uno de fiesta, pero un día es como no hacer nada, porque has llegado de trabajar por la mañana y entonces sólo puedes dormir bien esa noche, porque al otro día ya tienes que ir a trabajar y así no sirve de nada, no descansas.

Miriam, camarera de áreas comunes, horario nocturno, Barcelona.

Había meses que descansábamos 4 ó 5 días al mes, llegamos a trabajar hasta 19 días seguidos. (...) Yo cuando he estado en plantilla, he tenido mis días de descanso, tus 2 días de descanso, tienes tu horario luego se acaba tu contrato y tienes tu finiquito, y si no has cogido tus vacaciones tienes tus vacaciones pagadas o

las disfrutas. Te cargan de trabajo pero es distinto, tienes tus derechos. Pero aquí no tienes derecho ni a vacaciones ni a nada, es que es trabajar, trabajar, trabajar y trabajar. Yo conozco compañeras que han trabajado todo el mes, 28 días, y han cobrado 630 o 620 euros por todo un mes de trabajo, y han descansado esas criaturas 2 días.

Ari, camarera de pisos, Sevilla.

Muchas llegan a primera hora a coger la hoja de trabajo y lo mismo le dicen: «vete a casa que no hay trabajo» o «mañana no vengas que no habrá faena». Pero no es que le den fiesta, sino que le hacen firmar como un día de vacaciones y eso que se ahorran. ¿Y qué hacen? Se callan porque quieren trabajar. Lo más probable es el único sueldo que entra en casa y de eso se aprovechan las empresas. Es tanto el miedo a perder el empleo y a que no les sigan prorrogando, que aun teniendo derecho a asistir a operaciones de familiares directos no les piden los días de permiso retribuido que les corresponden. Como mucho piden que les den la fiesta semanal. Y ya no hablamos de los días seguidos que trabajan, que muchas con solo un día de fiesta hacen 14 o 16 días seguidos.

Loli, camarera de piso, sindicalista, UGT, Tarragona.

Te dan un día de fiesta, te llaman a las 10 de la mañana y tú dices: es que hoy tengo fiesta y he hecho planes. Lo siento, pero te necesito, tienes que ir, te contestan. Y como digas que no, pues la semana que viene el horario que te habían mandado el viernes pues te lo quitan y te ponen guapa esta semana.

Esperanza, camarera de pisos, Barcelona.

Esto provoca un estado de inseguridad que hace muy difícil la conciliación entre el trabajo y la vida personal, y más cuando se trata de mujeres con hijos pequeños.

Si por ejemplo te ponen 6 horas de trabajo y tú terminas más tarde los apartamentos, ese es tu problema. Has echado más tiempo en hacer tu trabajo, es tu problema, eso no te lo pagan. Que terminabas antes, te puedes ir antes a casa, pero claro nunca se sale antes, la verdad.

Ari, camarera de piso, Sevilla.

Muchas trabajadoras con carga de criaturas se quejan de la presión que tienen en el trabajo, de la falta de conciliación que hay. Los horarios son draconianos, te contratan por 8 horas pero nunca son 8 horas. Te dan un tiempo por habitación que no es real, entonces es tu problema si tardas más, porque no te lo pagan.

Pilar Aguilar, trabajadora social, Barcelona.

De hecho, si en los departamentos de pisos ya es habitual que las trabajadoras tengan que correr para poder terminar el número de habitaciones asignadas, con la externalización esto se incrementa y se vuelve habitual que estas no hagan las pausas de descanso que les corresponde o que a menudo prescindan de los tiempos de comida.

¿Tienes tiempo para desayunar o almorcuar?

Para desayunar no, y para comer un cuarto de hora. Claro, hay veces que no puedes, hay veces que si tienes un poquito de trabajo menos sí puedes comer en un cuarto de hora, pero hay veces que no voy a comer.

Soraya, camarera de piso, Cambrils.

Yo en esta temporada no sé si me he sentado a comer 10 días, y ya son muchos. Pero los demás días no me da tiempo, claro, por terminar bien la faena, que quede bien. Y como que no te da tiempo a comer, muchas veces saco el bocata, un mordisco, y sigo haciendo habitaciones, o sea que no me siento. Yo termino la faena, la termino corriendo, no se puede decir que voy relajada, no.

Juana, camarera de piso, Cambrils.

Yo entro a las 7,30 y normalmente salgo a las 3,30, eso el día que voy bien. Pero tienes que terminar a tiempo por narices, porque si no esas horas de más no las cobras. Al director o a quien sea le importa tres cominos cómo deje el cliente la habitación, lo que le importa es que la camarera la deje limpia y eso él no lo valora. Y luego están los clientes, que tienen la salida a las 12, pero hay algunos que salen más tarde, y entonces tú te tienes que quedar a hacer tus habitaciones, y hay días que son las 6,30 de la tarde cuando estamos saliendo por la puerta. El día de San Valentín, ahí, con la tontería de preparar pétalos de rosa, de preparar velitas.

Vale, muy bonito, pero luego lo tienes que recoger tú, y ponte tú a levantar todos los pétalos de rosas. Salimos a las siete de la tarde.

Rosa, camarera de pisos, Barcelona.

Con la generalización de las externalizaciones esta inseguridad se ha incrementado y ello refuerza la percepción de indefensión ante los cambios impuestos por la empresa. Para trabajadoras eventuales como *Priscila* de Cambrils esto se ha vuelto una «pesadilla».

El cuadrante mensual con tus dos días de descanso semanales asignado desapareció. Antes tenías todo el mes programado, con tus fiestas y tu horario de trabajo. Ahora tú te enteras el domingo por la tarde cuándo vas a tener fiesta esa semana. Cuelgan una hoja en la que ponen el horario, las horas que vas a hacer esa semana y los dos días de fiesta que tienes. Y de semana en semana te lo van cambiando. Pero además lo que pasa es que no respetan ese cuadrante semanal, los días de trabajo te los cambian de hoy para mañana o te llama a las 9 y te dicen que tienes que ir a trabajar, y ven, sí o sí. Todo depende del nivel de ocupación o de si falla alguna chica. No tienes derecho a organizar tu vida, porque es que no sabes nada. Y si hay mucho trabajo tampoco te respetan tus dos días de descanso semanal. Hay veces que trabajamos 7 días seguidos, y hasta 10. Nos tratan como animales, es un régimen de esclavitud absoluta. Tu vida se queda ahí, en el hotel.

¿Pero qué os dicen cuando decís que esos cambios no están en vuestros cuadrantes?
 Pues que no los van a respetar, tranquilamente. La ocupación sube y baja como la espuma y si un día necesitan tener a las mujeres disponibles porque hay 300 o 400 salidas como el fin de semana, pues necesitan tener a todas las mujeres ahí, y si te tienen que quitar la fiesta pues te la quitan, y les importa un pepino. Aquí los clientes entran y salen a diario. Hay una media de 300 salidas diarias, y se pueden encontrar con esa cantidad de salidas y que no tengan el personal suficiente y por lo tanto hay que mover las fiestas, y las únicas fiestas que prácticamente pueden mover son las de las eventuales.

Priscila, camarera de piso, Cambrils.

Entre otros casos se denuncia que los horarios de trabajo no tienen para nada en cuenta las necesidades de las trabajadoras.

Con los cuadrantes tienen montado un desastre. ¿Cómo se entiende que una persona que ha terminado a las 4 de la mañana tenga que volver a trabajar a las 3 de la tarde, o esa misma mañana? Y esto lo está haciendo el hotel. Igual trabajas 7, 8 días seguidos, un de fiesta y después cambio de turno, y así no descansas.

Miriam, camarera de áreas comunes, horario nocturno, Barcelona.

En un sentido parecido lo cuenta Carmen León, vicepresidente de la Asociación de Camareras de Piso de Sevilla (CAPISE):

Esto es un caos, en la hostelería parece que estamos en un país sin gobierno, porque cada hotel se rige por sus leyes, y cada director es un mundo y se hace lo que diga el director. (...) Y las agencias de multiservicios que le trabajan a los hoteles cada uno pone su precio, y cada uno pone sus leyes. Cada hotel hace lo que le da la gana con el personal, es según el director que te toque y según la empresa que te tome, pues así estás, o mejor o peor. Y los hoteles saben perfectamente lo que hacen las empresas multiservicios, pero les da igual, ellos lo que quieren es que estén las habitaciones hechas y desentenderse totalmente de las camareras de piso, les da igual.

Carmen León, camarera de piso, CAPISE, Sevilla.

Pero incluso para trabajadoras contratadas como fijas discontinuas, como Esther Rodríguez, este tipo de inseguridad también está presente.

No sabes si mañana la empresa te va a decir que han tenido un montón de pérdidas y tiene que hacer un ERE, o te van a aplicar algún artículo de la Reforma Laboral. Inseguridad total. Se te viene el mundo abajo porque no sabes qué te vas a encontrar mañana. Vivimos en la incertidumbre de no saber qué puede pasar. ¿Cómo saldremos adelante? Porque con nuestra edad y el deterioro de la salud que sufrimos fruto del tipo de trabajo que hacemos no nos van a contratar en ningún lugar. Muchas somos las que estamos manteniendo las familias con nuestro salario. Antes teníamos seguridad, ahora la hemos perdido.

Esther Rodríguez, camarera de piso, sindicalista, CCOO, Cambrils.

Este poder discrecional de cambiar horarios o días de fiesta muestra la disponibilidad que tienen las empresas sobre sus empleadas.

La mayoría de las muchachas son extranjeras, más que españolas. Y entonces las tienen más coaccionadas a las pobres porque les dicen que tú verás si haces esto, tú verás siquieres que yo te dé las vacaciones para irte a tu país. Es un chantaje que les hacen para cerrarles la boca. Porque normalmente en vez de irse en verano, las muchachas se iban cuando el billete era mucho más barato. Siempre están con la amenaza, y si se enteraban de que hablaban con CCOO, pobrecitas de ellas, o ya les hacen seguimiento para quitárselas de en medio lo antes posible.

Mari Puri, supervisora, Madrid.

Si te contratan por el hotel tú siempre vas a estar en ese hotel trabajando, pero por las empresas esas pues no, lo mismo te hacen un contrato de 3 meses o por obras y servicios. Y lo mismo te dicen, esta semana vas a estar, que te digo yo, en ese hotel, pues tu trabajas ahí, y en ese hotel te hacen el cuadrante, y te dicen que el sábado y el domingo vas a descansar. Pero llega el viernes por la noche, o el sábado por la mañana temprano, y te llaman de la agencia y te dicen: vete para ese otro hotel que hacen falta mujeres, y te tienes que ir para allí. Y así te puedes llevar 15 ó 20 días, o un mes seguido. Y también el sin vivir de: ¿me llamarán mañana? ¿No me llamarán?

Carmen León, camarera de piso, CAPISE, Sevilla.

O incluso la gestión de los turnos se convierte en un elemento de premio o sanción, con una clara intención disciplinar.

Entré para hacer limpieza de zonas comunes, en el turno de noche, y aunque me dijeron que iba a ser rotativo nunca fue así. Luego conseguí, gracias a que me hice amiga de la gobernanta, y de que una compañera de la mañana se fue, que me pusieran de mañana, que eso cambia mucho. Por la noche se hace la limpieza fuerte de todo, y por la mañana y la tarde es hacer repasos de lo que ha hecho la de la noche. Pero después de estar así casi seis meses, por negarme a hacer un evento de guardarropa, me castigaron otra vez con el turno de noche. Fue un castigo porque yo odiaba el turno de noche.

Mónica Moreno, camarera de piso, Madrid.

La incidencia de las empresas sobre los días que deciden dar trabajo a sus empleadas en función de la ocupación y las necesidades de la empresa afecta también el salario que éstas pueden acabar percibiendo.

Hay algunas empresas de servicios que lo llevan mejor que otras, pero evidentemente, como se vean apuradas y no tengan gente, no hay días libres, o sea que el calendario laboral no existe para una empresa de multiservicios. A veces les dan más días libres de los que les correspondan, incluso en función de si hay o no hay trabajo. Ay, quédate en casa que no te necesito mañana, que el hotel está vacío. Y si no trabaja no va a cobrar, si tú no vas a trabajar tres días pues son tres días que no estás cobrando.

Ana María Dobaño, gobernanta, ASEGO, Madrid.

Había días que teníamos 7 horas de trabajo, otros teníamos 3 horas y media, porque también hubo días que me hicieron ir por 3 horas. 3 horas eran 2 euros, pero yo me gastaba 4 euros en autobuses, entonces a mi no me compensaba ir ese día a trabajar por 3 horas, pero la verdad es que iba.

Ari, camarera de piso, Sevilla.

En parte esta situación tiene su origen en la desvinculación de estas trabajadoras con el convenio de hostelería, que establece un calendario laboral propio.

El convenio de hostelería marca que se ha de elaborar un calendario laboral anual del 28 de febrero hasta el 30 de diciembre. Ese calendario marca las fiestas, los días festivos, los días de vacaciones, y las invernales. Pero en el momento que tú pasas a otra empresa con otro convenio que no marca cómo ha de ser ese calendario laboral, ni qué fechas ni qué términos, pues no puedes planificar nada.

Paco Galván, recepcionista, sindicalista, CCOO, Barcelona.

5.5.

PÉRDIDA DE CALIDAD Y DESPROFESIONALIZACIÓN

La reducción de costes en la que se basan para funcionar las empresas multiservicios acaba afectando la misma calidad del servicio tanto en la limpieza como en la atención al cliente. La consecuencia de esta nueva forma de organizar el trabajo es una pérdida en la calidad por la imposibilidad de las trabajadoras de poder cumplir con todas las tareas asignadas, a pesar del sobresfuerzo y la presión cotidiana que sufren. A su vez, al acentuarse la rotación del personal en distintos centros de trabajo, la inseguridad en el empleo y la dificultad para construir en esas condiciones una carrera profesional, las trabajadoras acaban reduciendo el vínculo emocional con su oficio y su lugar de trabajo.

Las alusiones a este problema por parte de las trabajadoras se multiplican, y revelan a su vez la preocupación que ellas mismas sienten por esta situación.

Las empresas que cogen el servicio de limpieza contratan personal sin experiencia, no les dan tiempo para una buena formación, con unos salarios que rozan la ilegalidad, y la trabajadora para ganar más hace más horas con más habitaciones. La limpieza al final deja mucho que desear. No se dan cuenta que una jornada excesiva y con la carga de trabajo que tienen es imposible dejar las habitaciones en condiciones óptimas, la calidad del servicio se ha perdido totalmente.

Loli, camarera de piso, sindicalista, UGT, Tarragona.

Es imposible que quede bien. (...) Las habitaciones no quedan como deberían quedar, porque como te toque cocina, no las puedes dejar como debiera ser. Es que es imposible, hombre, yo lo sé, en verano es que vamos como locas, vamos volando, y la limpieza no es la misma. De hecho, en julio y agosto siempre tenemos más quejas de los clientes que en el resto del año. En la habitación les dejamos unas encuestas y, bueno, siempre son los meses que más temblamos, porque no nos gusta que se quejen porque el suelo no se le limpió bien, o porque encontraron un poco más de polvo, cosas así.

Dolores Pérez, gobernanta, La Coruña.

Tú eres una profesional de este trabajo. No todo el mundo puedo hacerlo, ni lo hacen bien. Por el nivel de exigencia que tienen es muy difícil hacerlo. Si ellos pusieran un límite de 14 habitaciones en 8 horas, una las deja como los chorros de loro, pero si ya te meten 18 o 19 habitaciones, a ver cómo las haces. Y más en el hotel que estoy, que es de lujo, y yo además estoy en una planta que es la más difícil de todas, que es donde van todos los VIP, los VIP platinum, los VIP oro, los VIP plata. Yo para limpiar una habitación de esas me puedo tirar perfectamente una hora y media, y luego tienes que hacer las otras habitaciones, a ver cómo lo haces. Y claro, me siento fatal porque no sé limpiar como las marranas. Yo mi trabajo lo quiero hacer perfecto, yo no puedo entrar a una habitación y hacerme de la vista gorda y no limpiar una cosa, es que no sale de mí, no sale de mí eso.

Rosa, camarera de piso, Barcelona

Ahora tenemos que hacer 20, 21 o 22 habitaciones. Pero como yo siempre les digo, cantidad y calidad están muy reñidas. Si quieres uno no puedes tener otro. Las camareras lo hacemos lo mejor que podemos, pero debido a la gran carga de trabajo, hay veces que te da hasta vergüenza de cómo entregas la habitación, pero no tienes tiempo para más, porque la carga de trabajo es muy grande. Deberían parar la política esta de subrogaciones porque con esto lo único que hacen es empeorar la calidad del servicio.

Esther Rodríguez, camarera de piso, sindicalista, CCOO, Cambrils.

Te ponen 23 minutos para una habitación, pero tú no haces una habitación en 23 minutos, porque la que la haga en 23 minutos no la está haciendo bien, no está aspirando debajo de la cama, no está limpiando bien, no está retirando muebles, no está fregando la bañera, entonces es más carga de trabajo, menos dinero y de-recho cero.

Ari, camarera de piso, Sevilla

El problema con las empresas externas es que realmente no se limpia bien, y esto es así. Si tienes que hacer 18 ó 20 habitaciones y empiezas a las 10 de la mañana y tienes que terminar a las 5 para no irte más tarde no se hace el trabajo bien, no trabajas al cien por cien. Las primeras habitaciones sí, pero luego es imposible si tú misma tienes que ir a recargarte el carro de ropa o tienes que llevar la ropa

sucia a vaciar. Porque yo la figura del valet no la conozco, yo no sé qué es eso, ha desaparecido. Yo tengo que cargar el carro a primera hora, y tengo que ir constantemente rellenándolo de material, porque necesito sábanas, toallas, además la ropa sucia también la tengo que sacar yo, o mover las camas supletorias.

Arcuta, camarera de piso y subgobernanta, Cáceres.

Me llamó una empresa de servicios externos y me mandaron a un hotel supuestamente de 4 estrellas, pero que de 4 estrellas no tenía nada, dejaba mucho que desear. Te daban muy poco tiempo por habitación y te exigían cada vez más, pero cada vez te pagaban menos. Entonces, lógicamente, las chicas tenían que ir corriendo, siempre les quedaba corto el tiempo. Y si una hacía horas extras, no te las reconocían.

Mélani, camarera de piso, Valencia.

Ves que vas guarreando por todos los sitios, y es la santa verdad. Ves que no haces tu trabajo bien. Pero es que no puedes hacer nada, es eso o no terminar a tiempo la hoja y tener que estar ahí Dios sabe hasta qué hora. Antes podías parar y hacer la limpieza como Dios manda. Tus cristales, tu baño, tu suelo,... podías hacerlo bien. Ahora es imposible. No puedes estar más de 20 minutos en una habitación y entonces pasas el trapo a todo gas, el cristal si lo veo bien así lo dejo, y lo hago todo deprisa y corriendo. Y eso en una salida, porque cuando es la habitación de un cliente todavía peor. Si vas mal de tiempo, aunque le toque el cambio de sábanas no se lo haces. Es entrar, estirar sábanas y pasar por encima, y listo. A mí, a veces, me duele ver cómo están las habitaciones de los clientes, pero es que no puedo hacer más, no tengo tiempo.

Priscila, camarera de piso, Cambrils.

Yo estuve en un hotel en el que hacía 27 habitaciones del IMSERSO en 6 horas. Echaba hasta la última gota para que todo quedara bien. Y cuando te dabas cuenta quedabas exprimida, agotada, pero eres camarera de piso y no quieres dejarle de quitar el polvo, no quieres dejar de pasar aunque sea la mopa, y acabas reventada. Y todo para que el cliente no se queje, porque el cliente es lo más importante. Pero cuando hay una empresa de externalización el cliente ya no se mira. A la empresa le da igual y el hotel hay veces que ha hecho la vista gorda, porque no tiene otra,

porque si una camarera tiene 27 habitaciones del IMSERSO a 1,13 euros y la misma gobernanta te dice que un trapito y ya está... Pues yo me subo por las paredes, porque aunque sean del IMSERSO y paguen menos, yo también tengo gente mayor a mi alrededor, a mis padres, y no quiero que nadie les trate mal.

Lilli, camarera de piso, Sevilla.

Si tú a una persona la pones a hacer lo que deberían hacer dos o tres, igual el primer día te lo puede hacer, igual el segundo también, pero el tercero y el cuarto está reventada y termina haciendo cosas que si el cliente las supiera.

Miriam, camarera de áreas comunes, Barcelona.

En un hotel de 4 estrellas no se pueden pedir 20, 25 o 28 habitaciones, no es normal. ¿Tú te imaginas que una camarera de pisos puede limpiar bien veintitantas habitaciones? No se puede, es imposible. A mí me da pena por el cliente, yo me siento fatal cuando entro en una habitación de cliente y veo cómo está hecha. Él ha pagado igual que una salida, pero nosotras una habitación de cliente tenemos que hacerla en 5 minutos porque no nos da tiempo.

Tamimirca Kazacowa, supervisora en departamento de pisos, Madrid.

Es que te frustras mucho el no poder hacer tu trabajo bien, porque no te da tiempo.

Entonces hay cosas que las tienes que dejar de hacer porque no te da tiempo.

Mónica Moreno, camarera de piso, Madrid.

En muchas ocasiones las empresas multiservicios que han asumido la gestión de los departamentos de pisos no tenían la suficiente experiencia ni preparación para asumir el trabajo en hoteles. Esto ha supuesto además de un problema para las camareras de piso una sobrecarga de trabajo para las gobernantas, responsables de la coordinación del trabajo en el departamento de pisos. La experiencia de una gobernanta en un apartotel de playa en La Coruña ilustra este tipo de situación.

El primer año que entré estuve contratada por el hotel, pero al año siguiente externalizaron el departamento de pisos, que es el único que tienen externalizado, (...). Entones, exceptuando ese año, siempre trabajé con empresas externas, y cada cual mejor, claro. Con la primera empresa estuvimos trabajando tres años. Lue-

go pasamos a otra que era una empresa fantasma. Estuvimos meses sin cobrar y después desapareció, porque el hotel al ver que no nos pagaban anuló el contrato, pero quedó debiéndonos el dinero. Y ahora estamos desde hace dos años con otra que mucha experiencia en hoteles no tiene. Sinceramente la externalización ha sido un desastre.

Falta personal y nos carga con el trabajo. Yo en verano tengo que tener 7 camareras y estar libre para poder revisar las habitaciones, pero somos 5 y conmigo 6, y tengo que hacer también las mismas habitaciones y aparte revisar las habitaciones de las demás camareras. Y luego hay que hacer zonas comunes o poner camas extras, cunas, o llevar una almohada, cosas así, y todo eso lo hago yo con una chica que tengo conmigo todo el año, y acabamos reventadas. Yo ahora mismo estoy haciendo de gobernanta y de camarera. Pero les importa un bledo.

Se escudan en que son una empresa joven, que no tiene experiencia en el sector, y que se dedicaban a otras cosas, a consultorías o no sé qué rollo. Entonces se metieron en el mundo de los hoteles, cogieron este hotel y otro más. No tienen experiencia, no tienen una base de camareras. Y luego que muchas de las camareras que mandan en su vida trabajaron en esto, y el trabajo aquí es muy fuerte.

Dolores Pérez, gobernanta, La Coruña.

Los comentarios sobre el personal contratado por las empresas externalizadas son comunes, en lo que se percibe como un problema recurrente.

Ellos no conocían los hoteles ni el sistema de trabajo. Porque estos hoteles son muy diferentes a otros hoteles que hay en la costa. En la mayoría de hoteles de playa los clientes se quedan dos, tres, cuatro noches, una semana,... Y aquí de un día para el otro puede haber un cambio de ocupación brutal. Menos en uno, en el resto de hoteles las pernoctaciones son solo de una noche. Eso quiere decir que hay muchas entradas, muchas salidas, y se necesita mucho más personal. Y eso, unido a la cantidad de denuncias que les metimos, y a las pérdidas por bajas, acabaron rescindiendo el contrato y se fueron a los 3 años, el 4 de mayo de 2015. Pagaron la multa correspondiente, supongo, y se fueron.

Esther Rodríguez, camarera de piso, sindicalista, CCOO, Cambrils.

Mandan gente que no sabe trabajar y es que realmente muchas veces no encuentran gente que sepa trabajar. Una persona tiene unos días de adaptación en cada centro, porque hacer la cama puede ser más o menos parecido, pero no es lo mismo, varía según las medidas de las camas, el tipo de ropa que tengas, y luego los *amenitis* o las atenciones que hay en cada hotel, y cómo hay que ponerlas. Es que cada hotel es diferente. Tú puedes ser muy buena camarera, pero tardas unos días en orientarte, en saber cuáles son las habitaciones, y según cómo te repartan el trabajo, pues evidentemente por muy buena profesional que seas, tú tardas unos días en adaptarte, y más en pisos que además la gente luego está sola trabajando.

Ana María Dobaño, gobernanta, ASEGO, Madrid.

Contratan a chicas que no tienen ni idea. Yo a veces entro a supervisar y es que tengo que arreglar toda la habitación porque esa chica no tiene ni idea. No entendiendo cómo puede seguir esto así. Y yo quiero hacerlo todo perfecto y en los últimos años es que es imposible.

Tamimirca Kazacowa, supervisora en departamento de pisos, Madrid.

Uno de los grandes déficits identificados tiene que ver también con la poca inversión en la formación de este personal por parte de las empresas multiservicios que las contratan.

No es lo mismo limpiar un colegio que limpiar una habitación del hotel. A mí me ha pasado que me han seleccionado personal porque sabía limpiar, porque no se encontraban camareras de piso, y como no se encuentran pues se pone al personal que sabe limpiar, igual limpio una casa que limpio un colegio, que limpio oficinas. Y no es lo mismo, no tiene nada que ver limpiar una habitación, porque requiere otros conocimientos, requiere unas pautas de trabajo y un protocolo para que esa habitación se realice igual en todas las habitaciones. Hay unos estándares del hotel donde tú tienes que aprender a colocar las toallas de una forma determinada, o en la forma de hacer la cama. Tú en tu casa puedes hacer la cama dando veinte vueltas alrededor de la cama, pero en un hotel tienes que hacerla en tres minutos, que es el tiempo que se puede hacer una cama, pero para eso te tienen que enseñar y te tienen que dar unas pautas de trabajo y eso se está perdiendo. Se está perdiendo.

do porque los hoteles y las empresas externas no están formando al personal que tiene, los ponen a trabajar y búscate la vida.

Se requiere una formación explícita para ese puesto, yo en los primeros días nunca le doy al personal una tablilla para que trabaje. El primer día, el segundo y el tercero yo le enseño. Luego la pongo con otra camarera durante dos, tres días más y luego le doy unas cuantas habitaciones y le voy subiendo el ratio hasta que ya pueda hacerse cargo de toda su tablilla. Esa es mi manera de trabajar, pero hoy no se está haciendo así. Yo sé que llegan al hotel, les dan la tablilla, las suben les ponte a limpiar. Eso sí, luego va la sub gobernanta, esto está mal, *pa tras*, esto *pa tras*. Yo he visto camareras que han llorado en el trabajo, llorado de desesperación, con ataque de ansiedad.

No se les enseña y tampoco se paran a mirar qué puntos tiene fuerte esta persona para formarla, quedártela y fidelizarla, porque se fideliza o pierdes en calidad en el hotel. Pierdes porque la persona mientras aprende y no aprende ha pasado mes y medio, y si la vuelves a cambiar y pones otra y estás así todo el rato también es un desgaste.

Isabel Solera, gobernanta, Barcelona.

Un problema añadido es que en su mayoría las empresas multiservicios no están únicamente dedicadas a la limpieza de habitaciones de hotel, si no que cubren múltiples sectores, y que las personas empleadas no necesariamente conocen suficientemente las características del trabajo en hoteles, con la pérdida de la calidad en el servicio que esto puede conllevar.

Una persona que hace limpieza de una escalera en un bloque de vecinos no puede venir a limpiar la habitación de un cliente, es que no tiene nada que ver. Es totalmente diferente. Tú tienes que mimar a esa persona que está en la habitación, cuidar los detalles, todo bien puesto. Y ese es el trabajo de las camareras de piso. Pero estas empresas de servicios este tipo de detalles que tenía antes la camarera no lo ven, ni lo aprecian. Lo único que ven es el volumen de trabajo y cuánto van a ganar. Y la calidad les importa bien poco. Entonces el servicio más personalizado que antes se ofrecía ya no existe, en este tipo de hoteles no existe.

Priscila, camarera de piso, Cambrils.

Las empresas están contratando a chavalas que no saben nada. ¡Cómo las engañan! Y entonces cuando ven la cruda realidad de que no pueden con el trabajo, entonces tienen que echar más horas para llevar la limpieza bien o no están limpiando para poder salir a la hora y están perjudicando lo que es la hostelería.

Lilli, camarera de piso, Sevilla.

Asimismo la alta rotación de personal, con elevados niveles de abandono del trabajo a causa de sus malas condiciones y la consecuente pérdida de profesionales formados en el sector, agrava la situación.

He visto a compañeras llorando, decir no puedo con esto, no puedo hacer 15 habitaciones o 16 habitaciones por este dinero, no puedo, y llorar, irse una, y al día siguiente venir otra y en una semana pasar 10 ó 12 personas.

Ari, camarera de piso, Sevilla.

Veías que ni el hotel felicitaba a la empresa por el buen trabajo que habíamos hecho, y que a la empresa tampoco le importaba, y cada vez chinchando más, y al final yo también llegué a un acuerdo para irme. Porque querían hacer fuera a dos compañeras, y como yo ya no podía más, me dije, o cojo bajas o que me echen, y entonces llegué a un acuerdo la empresa y por eso me fui. (...) Yo había recomendado a una vecina que estaba en el paro, y dos días aguantó. El primer día estuvo 8 horas y no le dejaron ni ir a comer, y eso que estaba de formación, se supone. Y el segundo día preguntó que cuando tendría fiesta y le dijeron: «yo llevo 15 días trabajando y no me he quejado». Claro, la gente luego dice esto es una esclavitud: «600 euros por 6 horas que encima son 8, no puedo comer, no sé qué día voy a tener fiesta». Y eso es lo que está pasando. Esto son las empresas externas.

Miriam, camarera de áreas comunes, Barcelona.

A mi muchas veces no querían ni contratarme porque conmigo no pueden hacer nada. Primero que hablo cinco idiomas, y segundo que me siento muy segura de mi misma, y no quieren gente así. Ahora ya no te quieren, en las agencias dicen que quieren a chicas para formar. Quieren a gente sin experiencia, a la que pueden marear, engañar y explotar, justo es eso lo que quieren ahora, gente a la que

pueden manejar como ellos quieren, gente que obedece y no protesta. Y yo no permito que me maltraten o que me engañen.

Tamimirca Kazacowa, supervisora en departamento de pisos, Madrid.

Yuca, pseudónimo bajo el que decide esconderse una joven estudiante de turismo, y que a su vez ha trabajado como supervisora en un gran hotel de lujo en Barcelona, explica que la rotación de personal en los departamentos de pisos hace muy difícil transmitir los estándares de calidad específicos que tiene ese hotel, y que eso repercute lógicamente en la calidad del servicio.

Yo creo que la externalización ha impactado también en la forma de trabajar. No puedes dar unos estándares para todos los hoteles. Porque te vendrá una chica que tiene los estándares de un hotel X, y luego en el hotel Y son distintos. No le puedes pedir a alguien que viene de trabajar en un hotel 3 estrellas que se ponga a trabajar al día siguiente en un hotel 5 estrellas gran lujo, porque no es lo mismo. En cada hotel se trabaja de un modo distinto, no es lo mismo. ¿Entiendes lo que quiero decir? No puedes pretender que las camareras se sepan todos los estándares. Eso se adquiere con experiencia práctica, con el día a día. Y eso, claro, te hace bajar el nivel de limpieza.

Yuca, supervisora en departamento de pisos, Barcelona.

Un problema que otras trabajadoras también identifican.

Es que se van las niñas, cuando tú ya las has enseñado se vuelven a ir. ¿Por qué? Porque se están dando cuenta, incluso las que vienen de empresas de limpieza, que este trabajo es perjudicial. Porque tú en una empresa de limpieza trabajas y tienes que echar tus cuatro horas, con las mesas que tienes que hacer. Y si hay alguien en los despachos y no lo puedes limpiar, pues ya lo limpiarás mañana. Pero aquí tú te tienes que ir con la habitación hecha, porque sino no la cobras. Entonces te dicen: yo no voy a estar aquí cuatro o cinco horas hasta que el cliente termine. Y se quieren ir, no aguantan. Quieren terminar a la hora y la hostelería no es así. Y eso perjudica al hotel, pero el hotel se hace la vista gorda. Y es que no te da tiempo. Entonces si un cliente se queja nos echan la culpa a nosotras, a las camareras de piso.

Lilli, camarera de piso, Sevilla.

Yo prefiero ir al metro a pedir dinero, porque trabajar por 500 e 600 euros en 8 horas, que son 10, o 12, y destrozarme la vida por esta mierda, es que ni el sueldo mínimo. Y además exigiendo, bueno, una pasada, ya no sé, vamos a acabar trabajando por un trozo de pan. Yo desde luego, a partir de ahora o encuentro un trabajo de más de 1000 euros o me iré al metro a pedir, ya no me destrozo más la vida, es que no puedo, ya me la he destrozado. He perdido visión, los brazos destrozados, las lumbares hechas polvo,...

Miriam, camarera de áreas comunes, Barcelona.

Pero la rotación no se limita al personal contratado por las empresas multiservicios, sino que afecta a las mismas empresas en los hoteles, con los cambios de personal que ello también implica.

Las empresas externas no duran mucho tiempo en los hoteles, un año o dos como máximo, porque los hoteles les pagan cuatro pesetas y las empresas se dan cuenta que así no ganan dinero y se van, y entra otra que se cree más lista, hasta que lleva un tiempo y se da cuenta y también se va.

Isabel Solera, gobernanta, Barcelona.

La presión por el ahorro de costes, inducida por la competencia y las retribuciones que el hotel acaba asignando a la empresa de externalización, acaba repercutiendo también en los mismos utensilios y materiales de limpieza de los que disponen las trabajadoras:

Estas empresas abaratan los costes, pero también abaratan en medios, en útiles y en productos de limpieza y le dan un trapito y un flu-flu y, alé, a limpiar y esto vale para todo, y esa señora no sabe con qué producto está limpiando. Y hay veces que se buscan un producto de estos mágicos que limpian aparentemente, pero no es desinfectante ni bactericida, sabes, porque esos productos son más caros.

Ana María Dobaño, gobernanta, ASEGO, Madrid.

Las chicas no trabajan con medios, no tienen uniformes, cada una se lleva la ropa de su casa.

Ana María, gobernanta, Valencia.

En un hotel ahorraban en material de limpieza, tenían las sábanas y las toallas contadas. Y luego tenía que andar reciclando, rellenando los jaboncitos que se dejaban unos huéspedes para ponérselos a otros. Eso me parece una guarrrada. Y en el otro hotel tenía que andar cuatro o cinco plantas arriba y abajo buscando sábanas, que aquí no hay veta para el otro lado. Y luego que nadie te ayudaba.

Mónica Moreno, camarera de piso, Madrid.

En algunos casos también se denuncia que hay menos control y exigencia en los cambios de la ropa de cama, como una forma más de la empresa multiservicios de ahorrar costes.

La empresa externa que me contrató a mi recortaba mucho en lavandería. Yo te puedo decir que las colchas no se cambiaban, no se lavaban hasta que no se manchaban. Podía haber un cambio de tres o cuatro clientes y no se cambiaba, eso era una guarrrería. Con más de cien habitaciones a lo mejor al día se pedían cuatro colchas, porque no se cambiaban, y eso es una cerdada, vamos, es horroroso.

Ana María, gobernanta, Valencia.

O que como el servicio de lavandería también está externalizado se producen muchas incidencias que redundan en una pérdida de calidad en el servicio.

Muchas veces el servicio de lavandería ni viene, ¿y qué pasa? Que nos encontramos que no hay sábanas bajeras, que no hay sábanas para cambiar, que no hay para cambiar almohadas. Y la gobernanta lo que te contesta es, bueno, arréglatelas, gira la sábana y con la almohada haz lo que sea y después ya veremos, pediremos al cielo. Y si el cliente se da cuenta, la bronca, claro, la sufre la camarera de piso.

Esperanza, camarera de piso, Barcelona.

Asimismo la dificultad generalizada para que las trabajadoras vinculadas a este departamento puedan desempeñar adecuadamente su trabajo podría afectar también la profesionalidad del mismo sector. Por una parte, las trabajadoras mayores tienen cada vez más dificultad para realizar su trabajo de forma adecuada y, por otra hay más obstáculos para que las trabajadoras más recientes puedan formarse (por los ritmos de trabajo, por el ambiente de tensión y competencia entre fijas y fijas discon-

tinuas con las eventuales, o incluso según el origen nacional). En la medida que ellas se van retirando de estos puestos de trabajo, las trabajadoras que las sustituyen en esas condiciones difícilmente han tenido la formación necesaria para poder realizar adecuadamente su trabajo así como adquirir hábitos laborales saludables que contribuyan a prevenir riesgos y enfermedades profesionales.

Yo después de ese hotel prefiero trabajar de cualquier cosa. Para los clientes todo muy bien, todo muy bonito, mucho lujo. Pero para los trabajadores es un horror, es que nadie aguanta. Yo ya ando buscando otras cosas, y me da igual trabajar en una cosa que en otra.

Mónica Moreno, camarera de piso, Madrid.

A medio plazo [la externalización] va a afectar a la calidad del servicio ya que no se valora el conocimiento y profesionalidad acumulada por los trabajadores turísticos. Se ha hecho una gran inversión en formación mayoritariamente con dinero público, pero luego las condiciones de trabajo que se encuentran los jóvenes que acceden a estos puestos son muy precarias. Por otra parte, lo más curioso y contradictorio es que estas propuestas que tienden a maximizar beneficios a través de la precarización de las condiciones de trabajo se dan en un momento de récords de frecuentación turística.

Gonzalo Fuentes, sindicalista, CCOO, Málaga.

Yo estoy preocupadísima con lo que está pasando con el tema de la externalización. Todo aquello por lo que nosotros llevábamos luchando tantos años, la atención al cliente y la profesionalidad, está en peligro. Las camareras de piso son personal cualificado, con una categoría y unas responsabilidades para dar un servicio de calidad, de atención al cliente, de saber hablar,... Una camarera no solo limpia una habitación, o hace unas camas o un baño, es que esa limpieza tiene que ser profesional, bajo unos estándares, bajo unos procedimientos y con unos productos determinados. Una camarera tiene que saber atender al cliente. Un cliente te puede pedir una manta, te puede pedir una almohada, te puede pedir perchas, te puede pedir que a qué hora pueden bajar a desayunar. ¿Cómo le vas a decir que yo no le puedo atender? Una camarera tiene que saber lo que es el entorno de la empresa y esto está fallando.

Hemos trabajado mucho por la formación de las camareras, por la cualificación profesional, luchando en las escuelas de hostelería porque la categoría profesional de las camareras estuviera encuadrada en el grupo de técnico superior. Y realmente llega un momento que dices, bueno, pero todo este trabajo, todos estos años que se ha hecho inversión en formación, ¿para qué? ¿para qué nos ha servido? Para que ahora a la gente con formación, a la gente que sale de las escuelas no se les quiere dar promoción. Vamos, es que lo veo descabellado, y lo hemos visto como intrusismo laboral. Y mira, si aquí sirve todo el mundo para limpiar pues sobran los niveles 1, 2, y 3 de todas las escuelas de hostelería.

Ana María Dobaño, gobernanta, ASEGO, Madrid.

El testimonio de *Ana María*, gobernanta de Valencia, pone en evidencia la percepción del desplazamiento y desvaloración que sufren estas trabajadoras como profesionales.

Tú en una de esas empresas no haces nada. Les interesa tener a una persona porque, claro, no va a subir dirección a revisar habitación por habitación. Entonces ellos necesitan tener allí a una persona que les vaya revisando las habitaciones, pero ya está, no sirves para nada más, no te quieren para nada más. No puedes decir, pues vamos a cambiar esto, o vamos a organizar esto así, no te dan voz, no tienes voz en esas empresas para nada. Y en cambio la gobernanta es el alma de un hotel, es la que lleva el hotel, y vas a una empresa de esas y te sientes anulada. No sé cómo decírtelo, es muy triste. A ver, yo sé que al final me habituaré y como necesito trabajo trabajaré, si me contratan, y me tendré que bajar los pantalones, pero es muy triste.

Ana María, gobernanta, Valencia.

Por otra parte son numerosas las personas entrevistadas que identifican que se está produciendo una pérdida en la calidad de la limpieza de las habitaciones, especialmente cuando el cliente sigue en el hotel, por cuanto las camareras tienen que priorizar las habitaciones de salida. También se percibe una menor capacidad de control sobre los objetos perdidos e incluso en la seguridad de los clientes con sus pertenencias.

A mayor cantidad de habitaciones la calidad baja porque se tiene menos tiempo para dedicarle a cada una de ellas. (...) El cliente va a un hotel a descansar y lo que alquila es una habitación y si no hay habitación no hay hotel, entonces si la empresa no trata bien al departamento de pisos no hay un buen servicio de calidad. Y tú ya puedes tener al mejor *revenue manager* del planeta que si la habitación no está limpia te has cargado la reserva del hotel. Porque el cliente no va a poner en el Tripadvisor que el *revenue manager* ha hecho un trabajo excepcional, lo que va a aparecer es que la sábana estaba sucia, que la habitación no estaba lista a tiempo, que pidió una cuchilla de afeitar y tardaron 3 horas en llevársela.

Mar Torres, administradora del blog Gobernanta's, Oxford.

Lo que a nosotras siempre nos ha preocupado es que la habitación del cliente tiene que ser como su casa y que hay que respetar todas sus intimidades y privacidades. Ahora no hay el mismo control con los objetos olvidados de los clientes. Antes el personal era tuyo, tú conocías al personal de una empresa y las gobernantas sabíamos quién era la camarera que había hecho esas habitaciones, y tú por ejemplo te decías: ¿Cómo es que esta camarera no me entrega nunca objetos olvidados?

Ana María Dobaño, gobernanta, ASEGO, Madrid.

En el primer hotel que estuve, que unas clientas decían que les faltaban 100€, 100€, 100€, que habían ido a la playa, ellas tenían 100 €, claro, tu subes con el lector de tarjetas, porque el lector de tarjetas te indica quien ha entrado en esa habitación, en esa habitación solo habíamos entrado la clienta y yo, y ahí el director dijo mire, en el caso mío, en esa habitación solo ha entrado la gobernanta y yo pongo la mano en el fuego por mi gobernanta, pero habrán casos, de que vamos, se vayan a la calle, vamos, sin opción a nada.

Ana María, gobernanta, Valencia.

La desvinculación del personal con el establecimiento en el cual trabajan facilita también que haya un mayor descuido sobre sus infraestructuras o el mismo mobiliario.

Muchos hoteles tienen más averías, más desperfectos de hotel, cromados estropeados, moquetas estropeadas, suelos estropeados, más incidencias de ese tipo.

Tú antes controlabas todo eso, ¿pero quién lo controla ahora? El empresario ha rebajado el coste de la plantilla, el coste de habitación, pero le han subido los servicios que conlleva. Las camareras, al no estar profesionalizadas, tú te crees que se van a preocupar de si cambian la ropa, de los *amenitis* que ponen, del consumo de los mini bares. ¿Tú que te crees que van a estar preocupándose de defender esos intereses?

Ana María Dobaño, gobernanta, ASEGO, Madrid.

Y finalmente esto también afecta la imagen de los hoteles, y de forma especialmente grave en los de mayor categoría.

Hay hoteles de muchísimo prestigio que lo están perdiendo. Mantienen el nombre y lo mantendrán dos o tres años, hasta que los clientes se vayan dando cuenta, porque el cliente habitual de hoteles se da cuenta de que el servicio ha bajado, que hay pelusas, que tú ves un papellito en una esquina y sigue estando ahí todo el tiempo, que pides que te traigan unas aguas o que te repongan el minibar y no te lo reponen, porque no hay personal por la tarde para hacer esas tareas.

Ana María Dobaño, gobernanta, ASEGO, Madrid.

Al final la pérdida de calidad en el servicio y la desprofesionalización puede afectar el futuro mismo de la industria turística.

Una política cortoplacista que está destruyendo modelos de negocios sostenibles, y que está repercutiendo mucho en la calidad de los servicios. En particular nos preocupa mucho que eso afecte a quizás la mejor industria a la que tiene opción este país, que es el turismo, por lo tanto, que al final lo barato va a salir caro.

José María Martínez, sindicalista, CCOO, Madrid.

Si en Canarias se externalizaran los hoteles como se ha hecho en muchos lugares de la península, esto perjudicaría también al turismo de las Islas, pues la calidad del servicio bajaría drásticamente, perdiendo seguramente esos clientes. La entrada de turistas bajaría y por lo tanto también las contrataciones, además de un aumento en los despidos objetivos y pérdidas de empleo. Esto aumentaría las listas de paro.

Gladys Medina, camarera de piso, sindicalista, CCOO, Tenerife.

El caso de Isabel en Barcelona

A diferencia de lo descrito hasta ahora, en otros casos lo que nos encontramos es que los hoteles traten de beneficiarse al máximo de las oportunidades que les suponen las empresas multiservicios para bajar los costes laborales, pero a su vez mantienen la máxima presión sobre la calidad de la limpieza y presión a las profesionales sobre cómo deben realizar su trabajo. El caso de Isabel Solera, una gobernanta que trabajaba externalizada en un hotel de lujo de Barcelona, pone en evidencia cómo este tipo de situación se puede volver insopportable para el conjunto de las trabajadoras de ese departamento, lo cual acaba provocando también la pérdida de profesionales cualificadas.

A mediados de marzo de 2016 recibí un mensaje a través de una red social de Isabel Solera en el que me explicaba entre otras cosas el motivo por el cuál había decidido abandonar su trabajo.

He finalizado en el hotel XXX. Yo trabajaba a través de XXX [una empresa multiservicios]. He realizado las funciones de gobernanta con 54 personas a mi cargo, camareras de piso, valets, áreas y supervisoras. Mi labor de organización, con rendimiento y trabajo en equipo han sido fabulosos, ahora bien, por parte del hotel exigían tal servilismo y tiranía que yo he estado en total desacuerdo con el mismo. Las camareras trabajaban hasta 8 y 9 horas por un contrato de 6 horas por un sueldo miserable, perteneciendo a un convenio de nuevos proyecto (un invento) y debían realizar 14 habitaciones muy complicadas, que vamos solo faltaba lamer el suelo. No había visto en mis años de profesión tal tiranía en un hotel de cinco estrellas. (...) Por parte de XXX [la empresa multiservicios] siempre me dieron todos los medios y útiles, así como personal para bajar el ratio, pero el hotel jamás estaba contento y siempre pedía más. Debido a ello hemos procedido a que XXX [la empresa multiservicios] me de un despido improcedente. Y al marchar yo, la mitad del personal ha presentado su baja voluntaria y otros han cogido baja por diferentes causas. Es una forma de protesta. He efectuado una llamada a XXX [otro hotel] y vuelvo a Salou a trabajar. (...) Gracias por tu atención.

Isabel Solera, gobernanta, Barcelona.

Días más tarde, cuando la entrevisté, me explicó con más detalle los motivos de su marcha. El hotel era de nueva creación y el departamento de pisos estaba externalizado.

Las condiciones que me dieron de las camareras y las sub gobernantas no me gustó, pero me prometieron que en el momento que lo tuviera organizado y funcionara les subirían el salario. Porque el sueldo era muy bajo, 750 euros durante 6 horas y tenían que hacer 14 créditos, que son 14 habitaciones, y el de las subgobernantas era mil ciento y algo y, la verdad, pues consideré que para lo que tenían que hacer era poco sueldo, porque es un cuatro superior, con un cinco de lujo.

Isabel Solera, gobernanta, Barcelona.

Uno de los principales problemas con los que se encontró fue la presión constante por parte de la dirección del hotel en la revisión de las habitaciones en unas condiciones de carga de trabajo que no eran las adecuadas.

Tú terminas de hacer la habitación y la ha supervisado la gobernanta y detrás tuyo van siete, ocho personas más del hotel, imagínate lo que eso supone. Para ellos todo el mundo es importante, aquí siempre hay un vip, súper vip, famosos, famosillos, cliente habitual, el platínum, el oro,... entonces tranquilamente entre 30 y 30 y pico habitaciones te van a hacer esto. Son 258 habitaciones, pero con esas 30 ya te tienen mareada toda la mañana. Entonces a la camarera que le toca le da un patatús. Ya cuando mira que tiene vips en la planta se le sale el corazón, porque ya sabe lo que le va a tocar. Tienes que aspirar hasta el último rincón habido y por haber, claro son habitaciones grandes. Y tú dime, si en 6 horas tienes que hacer 14 habitaciones pues cómo vas a limpiar esas cristaleras, esos azulejos, porque te miden la distancia con una regla, desde el cabezal a donde empieza el embozo, la sabana ni un centímetro libre después de la manta. Miran cosas que es para que la camarera lleva 8 habitaciones, pero no 18, porque no tiene tiempo material. Porque son habitaciones muy complicadas, no es una habitación de Salou, que es de batalla. Tienes 9 lámparas que limpiar, las camas son de dos metros, y tienes que mover toda esa ropa, y lleva nórdico, dos sábanas más de arriba, la colcha blanca, cuatro almohadas, dos cojines pequeños,... Eran habitaciones muy complicadas y el ratio demasiado alto, y por eso yo bajé el ratio entre 11 y 12 habitaciones. La

empresa me lo permitió, porque yo les demostré que la calidad que exigía el hotel no permitía ese ratio.

El problema fue que el hotel fue creciéndose y creciéndose, y cada vez exigía más vasallaje, hasta el punto que hablé con el director y le dije que el trabajo que estaban mandando no lo estaban pagando. Es que ellos querían esclavos. Querían que una persona que esté haciendo una habitación, y llegan ellos y «ven un momento, limpia aquí, pásala aquí, ahora dale aquí, uy ahora dale allá, por favor limpia el suelo de rodillas». Y claro, lo siento en el alma, pero hoy en día limpiar un suelo de rodillas no lo permito. La chica no fondea, si quieres fondeo tendrá que llevar otro ratio. Y cuando les dices esto te contestan que eso ya tendría que estar hecho. Todo lo tiene que hacer la camarera: tiene que limpiar, fondear, limpiar las rejillas de aire acondicionado, limpiar los desagües, tiene que desmontar las bombillas y limpiarlas. A los valets los tenían para todo. Los utilizaban para mover muebles, porque estaban de obras, y me los cogían para mover muebles. Y yo les decía que si se quedaba enganchado cogería una baja y me quedaré sin personal, para lo que necesito, que es para repartir la ropa, para llevar los vasos a las camareras, para ayudar a una camarera a mover un cabezal o mover una mesa, y en cambio los tenemos aquí de chico para todo, pero de chico para todo. Cualquiera les mandaba. Ahí manda todo el mundo que tenga un traje.

Isabel Solera, gobernanta, Barcelona.

Finalmente, y a pesar de los buenos resultados obtenidos, la situación se volvió insostenible.

Debido a mis quejas, vamos a decirlo así, el director dijo que no me quería en el hotel. Como te lo estoy diciendo. Bueno, lo justificó diciendo que yo no le hacía caso, que si yo me pensaba que yo mandaba, que el personal solo me hacía caso a mí. Esas fueron las palabras textuales. Entonces primero me hicieron un despido disciplinario, pero luego hablé con el contacto que yo tenía en XXX [la empresa multiservicios] y ella habló con la directora de operaciones, y dijo que no, que yo había hecho justo lo que me habían mandado, y que me hicieran un despido improcedente. Y así fue.

Isabel Solera, gobernanta, Barcelona.

La reacción de una parte del personal, poco más de veinte sobre un total de 54, fue renunciar también al trabajo, por la inconformidad que había con la dirección del hotel y lo que implicaba para ellas la salida de su gobernanta.

Yo marcho un miércoles y a partir de ahí el personal se ha ido dando de baja. Se han ido a otras empresas o se han ido a casa, no han querido seguir trabajando porque si yo ya les hacía de filtro ahora ha sido un despropósito total y absoluto. Han estado trabajando, las que se han quedado, hasta 9, 10 horas y más, empezar a las 7 de la mañana y terminar a las 7 30 de la tarde. Total que se han ido yendo.
Isabel Solera, gobernanta, Barcelona.

En este caso, Isabel no atribuye a la empresa multiservicios la responsabilidad de la mala organización del trabajo, si no al uso que hacía de la externalización la propia dirección del hotel.

Yo de XXX [la empresa multiservicios] lo único que digo es que los sueldos que pagan son bajos. Pero luego, cuando yo les dije: bajo el ratio; necesito plumeros para que lleguen a las alturas; necesito escaleras, una por cada mujer para que tengan su *office*; quiero este tipo de bayeta, que va mucho más rápida; necesito un aspirador por persona. Todo, absolutamente todo, lo han puesto a mi abasto. Quiero una máquina que les ha costado 24.000 euros para limpiar los pasillos que son de moqueta para que el valet pudiera limpiarlo tranquilamente, y limpiarlos bien, sin tener que hacer esfuerzos, y me la compraron. En fin, quiero decirte, en medios y cantidad de personal no me han puesto ningún problema.

Isabel Solera, gobernanta, Barcelona.

Desde otra perspectiva, el caso descrito pone en evidencia que en el marco que se ha establecido con las externalizaciones, la pérdida de profesionales puede venir también por el uso que hacen los propios hoteles de estas condiciones de ventaja que les permite la nueva legislación laboral y que la responsabilidad no siempre está necesariamente del lado de las empresas multiservicios.

5.6.

SEGMENTACIÓN, DIVISIÓN E INCREMENTO DE LA COMPETENCIA ENTRE EL PERSONAL DEL HOTEL

Por medio de las externalizaciones se está produciendo una profunda segmentación entre trabajadores y trabajadoras con ciertas condiciones contractuales con respecto a quienes están subcontratados.

La gravedad de la última crisis económica, unida a la reforma laboral de 2012, son algunos de los factores que han dado lugar a la “tormenta perfecta”, para que dicho fenómeno haya alcanzado la relevancia que actualmente tiene que está cristalizando en la aparición de una nueva categoría de trabajadores que representa otro escalón descendente en la escalera de la desigualdad, aumentando la distancia con los ocupados en las empresas contratantes e intensificando la segmentación de aquellos que prestan servicios en régimen de subcontratación.

Encarni Bonilla, sindicalista, CCOO, Madrid.

Sin embargo, lejos que constituir “comportamientos estancos”, la situación de las trabajadoras externalizadas presiona a la baja a quienes aún conservan ciertas condiciones, lo que provoca numerosas situaciones de división y tensión en las plantillas.

En nuestro caso ya nos encontramos con el fijo discontinuo que fue subrogado y al que la Empresa respeta unas condiciones, y por otro lado el personal eventual que contratan, y entre estos a los que hemos conseguido que les hagan fijos discontinuos, pero ya amparados bajo el convenio que traía la nueva Empresa. Con lo cual están todos los dimes y diretes, y las rencillas y sin unión alguna. Así la única que se beneficia es la empresa, ya que si estuviéramos todas unidas, ¿cómo sería anunciar una huelga en plena temporada?

Loli, camarera de piso, sindicalista, UGT, Tarragona.

La contratación a través de diferentes empresas dentro de un mismo hotel debilita el nexo y apoyo común entre trabajadores y trabajadoras, y en el caso específico

de los cuadros intermedios, como las gobernantas, las pone en una situación muy complicada, entre las demandas de la empresa externa y las del hotel.

¿Cómo es la relación de la plantilla del hotel con las trabajadoras de empresas externas?

¿Qué relación? No existe. Para el noventa por ciento de los empleados no perteneces a la empresa. No todos son iguales, pero por norma general sí. Nuestra gobernanta tenía muchísimos problemas con recepción, es más la puteaban mucho, no dándole toda la información... ¡Con lo importante que es el trabajo del departamento de pisos en un hotel! (...) Como tú a nivel personal no te lo tomes, como diciendo, bueno, este es mi trabajo, esto es lo que tengo y yo con mi equipo voy a sacar esto adelante, porque tenemos que luchar por un puesto de trabajo mal pagado y muy difícil, y pasas un poco de comentarios y demás. Sino te vuelves loca, te genera un estrés.

Y luego que al trabajar en una empresa externa la gobernanta tiene un papel muy complicado, porque el hotel tira para el hotel y la empresa tira para la empresa. El hotel por ejemplo quiere más personal en pisos cuando hay mucha ocupación, pero la empresa dice que con 6 mujeres saca un hotel de 127 habitaciones adelante y es lo que tienes. Y el hotel te exige, porque te está pagando por un servicio, y entonces, claro, es una locura. En las reuniones de los departamentos te vuelves loca para dar la cara por la empresa.

Arcuta, camarera de piso y subgobertanta, Cáceres.

Esta situación también parece estar afectando en la misma capacidad de coordinación entre departamentos dentro de un mismo hotel.

La empresa externa decía que no podíamos entrar a hablar con el personal del hotel, pero yo me negaba porque éramos compañeras de mucho tiempo. Parecía que ya no eras del hotel, aunque yo trabajaba antes en una ETT, ya conoces a los compañeros, conoces a los vigilantes, a los mozos, a los recepcionistas, y saben que pueden confiar en ti. Y te preguntaban: Oye, ¿cómo es esta habitación? Pues esta placa de ducha es muy pequeña. ¿Cómo voy a dejar tirado yo al recepcionista? La camarera es la que sabe hacer todo en un hotel, sabe cómo son las habitaciones, porque es la primera que está informada de todo es la camarera.

Lilli, camarera de piso, Sevilla.

Yo veo, en general, que todo el mundo se va desmotivando y que no hay unión, y como el carro tiene varias ruedas cada uno tira por un sitio, y si sale bien ha salido bien, pero no hay vinculación entre los departamentos.

Ana María Dobaño, gobernanta, ASEGO, Madrid.

Con el incremento de las trabajadoras de origen inmigrante procedentes de países con una renta más baja que la de España, sobre todo a partir de finales de los años 90 y principios de los 2000, que ocuparon los lugares más bajos en el mercado laboral, cuando estalló la crisis y empezó la eclosión de las empresas multiservicios, sin prácticamente presencia sindical y estructuras de cohesión social, en muchos centros de trabajo las solidaridades entre trabajadoras han tendido a organizarse por nacionalidades de origen, agudizándose las divisiones internas en las plantillas de trabajadoras. En este contexto las españolas se han visto en minoría, lo cual también ha facilitado que en algunos momentos se promovieran ciertos discursos estigmatizadores hacia otros colectivos nacionales.

Yo cuando llegué no había ninguna española, todas eran dominicanas, y pensaban que a mí me pondrían de supervisora y por eso me tenían miedo, y luego se pensaron que me habían mandado a espiarlas, y hasta bien pasados los 3 años que no cogimos confianza.

Miriam, camarera de áreas comunes, Barcelona.

Españolas de limpieza éramos cuatro, todas las demás eran, ecuatorianas, colombianas o dominicanas. ¿Y qué qué pasaba? Que la fama que teníamos las españolas era de que no limpiábamos, que no trabajábamos bien, y encima teníamos que demostrar que nosotras valíamos para ese trabajo. Entonces nos hacían la vida como más imposible. No todos, pero yo la experiencia que tengo es que la mayoría intentan estar por encima de ti. Yo sentía que tenía que demostrar más que ninguna haciendo mi trabajo, cuando a lo mejor llevaba más años que ellas haciendo ese trabajo, pero claro, como la jefa era de su país, pues lo que se decía es que las españolas no limpiábamos bien, que solo queremos ser secretarias.

Mónica Moreno, camarera de piso, Madrid.

Españolas somos dos y moras hay un montón y de Santo Domingo es que es casi la plantilla. Compañerismo no tienen ninguno. ¿Sabes qué hacen? Llevan el móvil encima, se *guasapean* y se ayudan entre ellas, las moras con las moras, las panchitas con las panchitas, y hasta ahí, y nosotras como éramos españolas no nos viene a ayudar. Entonces bajé al despacho y me quejé, y dije que no era justo, que tenían que ser compañeros para todos, para ayudarnos entre todos. Se ayudan entre ellas y a las demás que les den morcillas malagueñas. Lo único que me dicen es que qué hacen las españolas trabajando en los hoteles, es lo único. Yo soy una persona que no hago corrillos, yo, por no bajar, no bajo ni al comedor, que es cuando se sientan todas juntas, las moras con las moras, las panchitas con las panchitas, yo no, yo me bajo, me fumo dos cigarros y me subo, es que ni como, aparte de que no traigo comida, es que ni como con ellas. Yo me voy a mi planta, me dedico a hacer mis habitaciones y ya está, así como ellas van haciendo grupitos, yo no hablo con nadie. (...)

Culpa no tienen, a ver, tienen y no tienen, porque como ellas se agarran a un clavo ardiente pues entonces a las españolas nos dan dentro de las narices, que luego derecho a quejarnos tenemos todas, igual, pero que son muy posesivas para el trabajo ellas, lo quieren acaparar todo. Ahí entra la madre, entra la tía, entra la hermana y entran todos. Y luego hacen piña entre ellas. ¿Y quién se ve de lado? Las españolas.

Rosa, camarera de piso, Barcelona.

5.7.

ACENTUACIÓN DE LOS PROBLEMAS DE SALUD

La incidencia en la salud de las trabajadoras de los departamentos de pisos por las formas en las que está organizado el trabajo en los hoteles ya ha sido descrita anteriormente (Cañada, 2015). Con las externalizaciones y la precarización laboral que conlleva los problemas de salud se agudizan, en una relación causal que ha sido planteada entre otros por Joan Benach, director de GREDS-EMCONET (Benach & Muntaner, 2007; Benach et al., 2016). Los diferentes testimonios de las trabajadoras externalizadas recogidos muestran con claridad esta tendencia. Las evaluaciones de

riesgos psico-sociales identifican también esta relación entre la organización del trabajo y los problemas de salud. Así lo acredita Montse Haro, asesora de salud laboral de CCOO en Cataluña a través del gabinete Higia, Salut i Treball:

En las evaluaciones de riesgos psicosociales, realizadas en hoteles donde hemos podido participar, los riesgos laborales que se identifican con más fuerza son los ritmos de trabajo y las exigencias cuantitativas ante el trabajo, carga de trabajo. Esto significa plantillas ajustadas, que hay poco personal, que se ve agravado por problemas en la organización y planificación del trabajo, falta de previsibilidad. Y en muchos caso el problemas radica en la falta de apoyo de superiores, y la ausencia de compensación.

Montse Haro, asesora de salud laboral, CCOO, Barcelona.

La intensificación del trabajo y la acentuación de las condiciones de inseguridad incrementan los riesgos para la salud de las camareras de piso, tanto físicos como psíquicos. Una primera manifestación inmediata es el cansancio y agotamiento permanente. Son comunes también los moratones en las piernas a causa de los golpes que se hacen al ir siempre corriendo. El dolor en la nuca, espalda, hombros, lumbares, brazos está también muy presente por la repetición constante de los mismos movimientos, sumados a las malas posturas, que son muy difíciles de evitar a causa del ritmo laboral tan intenso. Asimismo sufren problemas en las rodillas, habitualmente la derecha, que usan para mover las camas y evitar agacharse. También es habitual que muchas camareras de piso que llevan años trabajando en el sector hayan sufrido intervenciones quirúrgicas a causa de hernias o en el túnel carpiano.

Yo trabajo en un hotel de 5 estrellas, que supuestamente tiene una categoría para los clientes, pero para el trabajador no, porque tenemos que trabajar como máquinas. Tienes que hacerte tus habitaciones, supuestamente tienes que hacerte unas habitaciones de salida en 35 minutos, donde entran dos camas *twin* de 110 cada una, una cama extra, a parte que te dan 3 o 4 suites de 60 metros cuadrados y te dan 45 minutos. ¿Cómo acabas al final del día? ¿Qué les dices a tus niños? Dame un vaso de agua para tomarme una aspirina, y a acostarte a la 6 o las 7 de la tarde, cuando llegues, para el otro día levantarte a las 7 de la mañana, para volver otra vez, y así durante 7 ó 8 días seguidos.
Esperanza, camarera de piso, Barcelona.

Cada año tengo una cosa diferente, este año me duelen los codos. Pero cada temporada termino con dolor de todo. Desde el año pasado que me pongo una muñequera aquí, por el túnel carpiano. Bueno, y dolor de espalda, aquí, y en el hombro también, en el hombro tengo una contractura del cráneo que me pasa a las de-lanteras. Pero voy tirando. Intento no tomar medicación, porque luego no te hace nada. Yo lo que me pongo es una cosa como Reflex, de crema, o voltaren. Me lo pongo por las noches, en las muñecas y en los coditos y me va quitando el dolor, y cuando está muy, muy cargado, cuando me ducho, me pongo agua fría y agua caliente, que también rebaja el dolor.

Juana, camarera de piso, Cambrils.

En mi vida laboral he pasado por 12 hoteles en Sevilla. Tengo ya 46 años y estoy con una lista de secuelas que me ha ido dejando el paso de los años en esta profesión, como una operación de hernia inguinal, el nervio del metacarpiano de la mano izquierda jodido, cervicales malas, tomando *diazepam* para los mareos y poder relajarme por las noches para poder descansar, las vertebras de media espalda con las almohadillas gastadas y artrosis en rodillas, codos, caderas y manos, y con tratamiento contra esto desde hace ya 6 años.

Carolina Martín, camarera de piso, CAPISE, Sevilla.

Van pasando los años y cada vez te va doliendo más el cuerpo, porque se te desgastan los huesos de tanto esfuerzo físico que sacas de tu cuerpo. Y van pasando los años y tú vas haciendo el trabajo cada vez más lenta porque ya no puedes más y cuando llegas a una cierta edad, tú dices, dentro de *na* ya no me llaman, ya no me llaman porque antes hacía las habitaciones en media hora y ahora las hago en tres cuartos de hora. Y llega un momento en que tu dices, ya está, ya no puedo seguir trabajando en los hoteles, porque o me muero en una habitación porque me va a dar algo o me busco otra cosa. Y cuando llegas a una cierta edad, ¿a dónde te vas? ¿Quién te va a contratar? En ningún sitio, porque lo único que sabes hacer es eso, ser camarera de piso, porque te ha llevado veintitantes años, treinta y tantos años y después resulta que te pones a mirar y a lo mejor tu vejez va a ser como limpiadora, que vas a cobrar menos, muchísimo menos de lo que te pertenecía.

Carmen León, camarera de piso, CAPISE, Sevilla.

Tengo las cervicales mal. El cuello lo tengo machacado de las camas. Y ya no puedo planchar, no puedo hacer muchas cosas que antes podía. Y luego el túnel carpiano, que es el mal de los camareros y de todas las camareras de piso, porque de estar limpiando la mano al final se resiente.

Mónica Moreno, camarera de piso, Madrid.

Los productos de limpieza pueden ser también una fuente de riesgos para la salud de las trabajadoras. Si bien es cierto que en los últimos años los hoteles tienen más control del tipo de productos que se emplean, son muchas las camareras que alertan de diferentes situaciones que hacen que estos mecanismos en realidad no sean tan eficaces como sería de esperar. Por una parte las mismas trabajadoras tienen la percepción que los productos más fuertes, y por tanto más tóxicos y peligrosos para su salud, son los que quitan mejor la suciedad, y por tanto los siguen usando porque les permite ganar tiempo. Algunas de ellas cuentan también que hay hoteles en los que estos productos se siguen usando, aunque muchas veces sea a escondidas.

El problema son también los productos que se utilizan, que te dejan los pulmones... Yo utilizaba antical, unos desengrasantes que son muy fuertes, ambientadores y el amoníaco, que es fatal. Llega un momento que se te reseca la nariz, el cuello. Y las manos te quedan, es que directamente te las queman. Llega un momento que con tanta exposición diaria a estos productos se te hace alergia a todo. Y tampoco hay mucho control: «esto va bien, pues esto».

Miriam, camarera de áreas comunes, Barcelona.

Por otra parte es habitual que el uso de equipamiento de protección, como guantes o mascarillas, se vea limitado. A menudo son las mismas trabajadoras las que no quieren usarlos porque les resulta muy incómodo estar poniéndose y quitándose todo el tiempo, y con el ritmo de trabajo tan acelerado que llevan prefieren no emplearlos, porque les hace perder tiempo, según explican. Por otra parte, en los hoteles y empresas externas no siempre se disponen en cantidad suficiente.

En este trabajo te dejas la salud, se te va a la mierda, directamente. Y eso que yo solo llevo ocho años. Pero es que a ver, si tú tienes que hacerte 18 habitaciones, a lo mejor tienes 36 camas, y tienes que agacharte y levantarte, agacharte y le-

vantarte. ¿Y con qué medios? ¿A caso te dan fajas para que las chicas no doblen la espalda? No, no te dan medios ninguno, no te dan nada. ¿Te dan mascarillas? ¿Te dan algo para que tú limpies el baño? Y ellos se escudan en los malos hábitos, pero no es verdad.

Ana María, gobernanta, Valencia.

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

Estás de los nervios porque te exigen habitaciones, y tienes que dar las habitaciones a una hora, y esto es muy complicado. A ver, si al cliente normalmente se le tiene que entregar a las 12 del mediodía o a las 2, según la habitación, a lo mejor el cliente anterior aún no ha salido y si tú tienes que entregar esa habitación antes de las 2, entonces, tienes que ir a contrarreloj y hay habitaciones que se hacen en 20 minutos y hay otras que se tienen que hacer en 5 minutos, porque te las están exigiendo, eso es estrés. Yo acababa de los nervios. Destrozada. Lloraba por los rincones. Yo he llorado mucho, pero que mucho, por las habitaciones. Vamos, muy mal. Y luego insomnio, depresión.

Ana María, gobernanta, Valencia.

Estas situaciones de estrés a menudo tienen que ver con una sobrecarga de trabajo, con condiciones laborales de vulnerabilidad acompañadas de falta de control sobre los propios procesos de trabajo.

Si yo tengo mucha demanda de trabajo (exceso de carga de trabajo), pero poco control (no tengo apoyo de mi superior y compañeras), y además no se me compensa (sueldos bajos, alargamientos de jornadas que no se compensan, dificultades para conciliar la vida laboral y familiar, etc....) estoy expuesta a un riesgo psicosocial.

Pongo un ejemplo, si la gobernanta del hotel me manda a que realice una habitación salida de cliente, luego casi al finalizar mi jornada me manda a otra habitación donde se ha incorporado a última hora un sofá cama, todo por un problema de coordinación, y no se preaviso que el cliente era una familia con hijos. Y te dicen: «ahora vas a esta habitación, no a la otra, y corre porque el cliente está esperando en recepción».

Sería distinto que viniera y te dijeran: «mira, ha habido un problema en registro de entrada de una habitación que era doble y ha pasado a ser triple, necesito que abras el sofá cama y prepares la cama, pero no te preocupes porque vas a realizar la tarea junto con otra compañera para que podáis hacerla entre las dos y así no os hagáis daño por sobreesfuerzo al mover el sofá, y que la habitación esté a tiempo para que no alargues más tu jornada y el cliente no se queje de la espera». Eso significa que la empresa trata bien a su personal: hay demanda, pero con control y apoyo de superiores y compañeras. Evidentemente hay trabajo, puede haber una carga de trabajo añadida, pero hay un control y un apoyo para dar respuesta a esa demanda. Además hay una compensación, y te dicen: «mira, sabemos que hoy ha sido una situación extraordinaria que ha supuesto alargar tu jornada. Como tú ya sabes, estas horas de más te las podrás compensar cuando tú las necesites, o mañana cogiéndote el día libre, porque evidentemente hoy ha sido un día de locura». Eso es una compensación en el trabajo. Claro, eso sería en el mundo ideal, la realidad no es esa, la realidad es lo que tú ya conoces. Hay mucho que cambiar, pero en mi experiencia en Salud Laboral de CCOO se va haciendo camino al andar.

Montse Haro, asesora en salud laboral, CCOO, Barcelona.

A causa del cansancio y del dolor, y también del estrés, se ha convertido en algo normal que las trabajadoras tengan que medicarse para poder aguantar su jornada laboral. La frase “yo me desayuno con ibuprofeno” se ha convertido en algo habitual en los hoteles. El hecho que durante años estén tomando de forma seguida este tipo de medicación, sumado a los excesos de la auto-medicación, pueda provocar también otro tipo de repercusiones en su salud.

Yo me desayunaba un Ibuprofeno todos los días, así directamente. Todas las mañanas uno y, ala, ya estaba fresca para aguantar el día.

Ana María, gobernanta, Valencia.

Yo tengo los dos brazos destrozados, con tendinitis. Ya estoy operada del túnel carpiano de una mano y ahora estoy esperando que me operen la otra, porque también se me empieza a dormir. Y las lumbares también las tengo mal. Para el dolor tomo ibuprofeno o voltaren, según como me encuentre. Y para dormir tomo diazepam. Toda la gente que está trabajando en el hotel se medica continuamente. La mayoría toma ibuprofeno y hay mucha gente que toma también diazepam, como yo, para poder dormir, porque llevas mucho estrés, es que no da tiempo.

Miriam, camarera de áreas comunes, Barcelona.

Ahora estoy con una lumbalgia, no puedo trabajar. En ese hotel, con el ritmo que nos meten, y las camas que no veas cómo pesan. Pesan un montón y pretenden que con una mano levantemos la cama y con la otra metamos la aspiradora por debajo. Y por hacer la burra de empujar las camas y levantar las camas me ha pasado lo que me ha pasado. Y además tengo mal la espalda, las rodillas y las muñecas, de tanto estrujar bayetas y el mocho. Vamos a acabar todas en silla de ruedas, porque no es normal que para ir a trabajar estés tomando que si diazepam, que si ibuprofeno, que si voltaren, que cuando llegas a casa masajes aquí, masajes ahí. Todo esto te va pasando factura en la salud. ¿Y quieren que nos jubilemos a los 67? ¿Quién aguanta eso? A ver quién lo aguanta porque yo no desde luego.

Rosa, camarera de piso, Barcelona.

Joan López Ferré, médico de cabecera jubilado en Mallorca, describe con claridad los estragos provocados por la medicación y la automedicación que hacen muchísimas trabajadoras, externalizadas o no, y que durante años ha visitado en su consulta:

Hacen uso y abuso de los medicamentos y de analgésicos de manera crónica. Tomar antiinflamatorios en un momento dado no implica ningún problema. Ahora bien, tomarlos durante veinte años seguidos cada mañana para poder ir a trabajar, y luego tomarse un alprazolam porque tienen ansiedad al mediodía, y por la noche algo para poder dormir, porque están estresadas, pues esto sí que es un problema. Consumir antiinflamatorios de forma crónica afecta el estómago, sube la tensión arterial, afecta también a los riñones... Y el alprazolam, por ejemplo, que es un ansiolítico, crea adicción. Y mujeres como ellas que lo toman durante meses o

años, como todas las adicciones, necesitan cada vez más dosis. Para el dolor toman Ibuprofeno, Enantyum, Voltaren o Nolotil. Y cuando esto ya no es suficiente se pasa a los opiáceos débiles, derivados de la morfina, como son el tramadol o la codeína, y luego opiáceos más potentes como el Oxicontin o tarjetas, y Fentanilo (parches) que son causa de muerte por sobredosis (14.000 muertes en 2014 en los EE.UU.). Para la ansiedad empiezan tomando alprazolam, pero luego también toman antidepresivos, como la paroxetina, que es lo que toman las camareras ya veteranas que llevan años y años; pero también toman, sobre todo Fluoxetina o Escitalopram, las más jóvenes.

Ferré, 2016.

Otro de los problemas reiterados por las trabajadoras de este departamento es la desconsideración y maltrato que reciben por una parte del sistema de salud, en especial las mutuas de la empresa. En la búsqueda de reducir costes se desconfía de las trabajadoras y de las causas que han provocado sus dolencias.

A las empresas estas le importa un pito si te pones mala. Yo tuve un esguince y no había una persona que me sustituyera. Nadie se quería quedar, porque las compañeras no se fiaban de si la empresa les iba a pagar o no. Y yo fui hasta que un día ya no podía más con la rodilla y me vine al médico y entonces estuve una semana de baja.

Lilli, camarera de piso, Sevilla

Yo ahora estoy de baja, me he quedado enganchada empujando un carro, que pesa unos 180 kilos, más las cosas que caen, la aspiradora. La supervisora sabe que el accidente fue ahí, en el hotel. Y cuando yo fui a la mutua me dijeron que eso no es del trabajo, que hace mucho tiempo que estaba así, y ahora estoy por la Seguridad Social. Estoy con mi médico de cabecera.

Soraya, camarera de piso, Cambrils.

Yo tengo dos hernias discales y estoy operada del túnel carpiano, de las dos manos. Y la mutua se negaba a reconocerlo, se negaba. Decía que eso en una camarera de sala sí, porque lleva las bandejas, pero que en una camarera de pisos no. Dicen que es un trabajo que se alterna, esa es su contestación. Que tú vas a hacer

una cama y alternas con limpiar el polvo, con limpiar el baño, y por eso dicen que no estás las 8 horas haciendo camas. Esa es la excusa que ellos me pusieron, y que no me lo reconocían como una enfermedad laboral. Pero al final sí que me lo tuvieron que reconocer. Me mandaron un señor, un auditor con su cámara de video, y se pegó a mí a las 9 de la mañana, grabándose la faena que yo hacía. Y al final de me dijo que si esto era mi trabajo todos los días. Y yo le dije que sí, 8 horas diarias mínimo, durante 30 días al mes. Pues ya está, me dijo, ya me lo has dicho todo. Y entonces me lo reconocieron y me operó la mutua. Es que si no es del trabajo de qué vamos a padecer nosotras dolores de espalda, hernias y el túnel carpiano, a ver, es que tú trabajas con las manos.

Ana María, gobernanta, Valencia.

El doctor Joan López Ferré describe así la percepción que pueden tener algunos médicos de estas trabajadoras.

Para muchos médicos son enfermedades crónicas, y los enfermos crónicos cansan, siempre es lo mismo, que si me duele la espalda, que si ya he tomado el ibuprofeno, que ahora quiero un inyectable de cortisona o de antiinflamatorios para poder tirar... son «las no puedo». Y es muy difícil convencer a un tribunal médico para dar una incapacidad parcial o total. O sea, lo tienen todo en contra.

Ferré, 2016.

Al mismo tiempo las mutuas tratan de derivar a las trabajadoras hacia el sistema público de salud para no asumir los costes de su atención. Esto supone de facto una externalización también del riesgo laboral cuyos costes deben ser asumidos por toda la sociedad, en lugar de las empresas como correspondería.

Finalmente, con la externalización otro de los problemas que se está agravando es el incremento del riesgo ante situaciones de acoso sexual a las trabajadoras por parte de determinados clientes, a causa por ejemplo de la pérdida de comunicación entre los diferentes departamentos de los hoteles o la falta de presencia directa en los centros de trabajo de los responsables de la empresa.

Yo no he tenido problemas, pero a ver, hay de todo. Sí que me han comentado compañeras que han estado en otros hoteles que los clientes han intentado pasarse con ellas, pero yo la verdad es que no he vivido esa situación. La viví con un cliente digamos muy efusivo, pero vamos que se le paró los pies y no tuve más problemas. Cada hotel tiene sus normas, y yo nunca, nunca, dejé que mis chicas limpiaran una habitación con el cliente dentro. Si el cliente quería que la chica le limpiara estando él dentro tenía que haber una tercera persona controlando. No dejar nunca a la chica con el cliente a solas, porque luego vienen los problemas. Y sin embargo, en el último hotel que trabajé, ya con la empresa externa, sí que obligaban a las chicas a limpiar la habitación con los señores dentro, y sí que han habido casos de abusos, claro. En el primer hotel que yo estuve, cuando me pasó el caso del señor este muy efusivo, bajé a dirección, lo comenté, y la propia directora le paró los pies al señor. Pero yo no sé si en las empresas externas estas, en las que no hay comunicación, ni aprecio por las chicas, si se diera el caso de que un señor se pasara con una chica, pues no sé yo si podrían en duda antes a la chica.

Ana María, gobernanta, Valencia.

Yo trabajé varios años en el turno de noche, y todas éramos jóvenes. Y varias veces me ofrecieron dinero para irme con uno. Pero luego la gobernanta estaba pendiente y te decía que fueras a tal sitio. El hotel eso lo controla. Cuando ellos saben que hay algún caso así tú no puedes ir a esa habitación, o tú llamas al de seguridad y te acompaña. La verdad es que el hotel sí te respalda, pero la empresa externa se lava las manos totalmente.

Mónica Moreno, camarera de piso, Madrid.

5.8.

DISMINUCIÓN DE LA CAPACIDAD DE REPRESENTACIÓN Y DEFENSA DE INTERESES COLECTIVOS

Uno de los grandes efectos que ha tenido la crisis, con el paro y la extensión de la precariedad, es la generalización del miedo entre muchas trabajadoras y trabajadores a perder su empleo o a no ser contratados nuevamente, lo cual dificulta enormemente cualquier acción colectiva.

Sabemos que hay mucho miedo, y mucha necesidad, y cuando llega la inspección de trabajo la mayoría no quieren hacerse notar por no perder su puesto de trabajo.

Por eso yo les digo que ese miedo es de donde se agarran los empresarios, para seguir explotando como quieren, porque se lo estamos permitiendo.

Carolina Martín, camarera de piso, CAPISE, Sevilla.

El miedo conlleva que cada vez sea más complicado organizarse dentro de los centros de trabajo. Y eso se hace evidente en las empresas multiservicios, en las cuales los niveles de organización sindical son muy débiles.

Las trabajadoras pierden además capacidad de interlocución, porque tu jefe es una empresa que ya no está en tu centro de trabajo, si no que vete tú a saber dónde está. No tienes un centro de trabajo donde estar con los demás compañeros, y pierdes capacidad de organización y representación con la que dar una respuesta al patrón. Y en el hotel se está sacando al colectivo más grande, con lo cual se pierde también capacidad de representación, y donde antes tenías un comité de empresa con fuerza para negociar y defender los intereses de los trabajadores, se pasa a uno, dos o tres delegados sueltos. Los trabajadores pierden capacidad para defender sus derechos

Santos Nogales, sindicalista, UGT, Madrid.

Del mismo modo, esta mayor indefensión de las trabajadoras repercute en un aumento de la presión, que puede llegar a convertirse en acoso y maltrato para que cumplan con las cargas de trabajo asignadas, algo compartido ampliamente por las

trabajadoras eventuales y con contratos a tiempo parcial. Es decir que no es algo exclusivamente asociado con la externalización, pero que puede contribuir a ello.

Además los mandos te tratan de cualquier manera, porque la empresa les da alas para que te puedan faltar, que te puedan apretar. ¡Cómo te hablan! ¡Cómo te exigen las cosas! Con amenazas veladas, que si no acabas el trabajo te pueden echar. ¡Pero por qué tengo yo que aguantar esto! Si yo vengo a trabajar, no vengo a que nadie me caliente la cabeza. Y esto cada día acaba pesando. Y nadie quiere verlo.
Priscila, camarera de pisos, Cambrils.

Por su parte las organizaciones sindicales han visto también en la reforma laboral y en el ámbito concreto de las externalizaciones un ataque frontal contra los derechos fundamentales de los trabajadores y contra ellos mismos como sindicatos. Esto refuerza un entorno que ya era especialmente hostil en contra del sindicalismo de clase. En otros contextos se ha descrito que la fuerte actitud empresarial contra los sindicatos y la creencia de los trabajadores en las escasas posibilidades de éxito dificulta la afiliación sindical. (Macaulay & Wood, 1992.)

Las externalizaciones de diferentes servicios, y singularmente el del personal de pisos, son un grave reto al que nos vamos a enfrentar en el futuro, mejor dicho al que ya nos estamos enfrentado. Pretenden romper la unidad del convenio colectivo aplicable en cada caso y fragmentar la propia representación de los trabajadores. Ello supondría mayor debilidad a la hora de defender o a avanzar en mejores condiciones de trabajo.

Pilar Rato, sindicalista, CCOO, Madrid.

Hay un interés de los empresarios por las externalizaciones que no lo dudo que sea económico, pero por encima de eso está la voluntad de desmantelar a los trabajadores como clase, como organización, como relación de solidaridad. Precisamente en el convenio de Málaga nosotros tenemos establecido que ningún trabajador en un hotel puede ganar menos que otro, por lo que las empresas externalizadoras, o subcontratas, tienen que hacerse cargo del salario establecido en el convenio. Entonces yo me preguntaba que si están obligados a pagarles lo mismo, por qué les siguen interesando la externalización. Pues precisamente por lo que

te decía antes, porque ahí se desvincula una parte de los trabajadores del resto de su clase, y el empresario si no saca la rentabilidad en el salario lo va a sacar en la explotación, en el horario, en lo que el trabajador hace, pero saca la rentabilidad de otra manera.

La gran rentabilidad que le da la externalización es que desmorona a la clase, a la familia de los trabajadores y trabajadoras de un hotel. Por encima del salario está el aislamiento de las trabajadoras de un departamento como el de pisos que claramente estaban dando la talla. Bien por sus condiciones de trabajo, porque es el grupo más numeroso o por lo que fuera, pero las camareras de pisos estaban adquiriendo fuerza y en todos los comités de empresa ya estaban presentes, cuando antes no había ni una en los comités de empresa.

Pepi García Lupiáñez, camarera de piso, sindicalista, CCOO, Torremolinos.

Esta ofensiva del empresariado sobre las organizaciones sindicales se realiza en un momento en el que estos sufren una situación de debilidad y en el que se ha extendido una opinión crítica sobre su papel y legitimidad.

Muchas trabajadoras no pensaron en las consecuencias que traería la reforma laboral, creyeron que no les afectaría. Cuando empezaron a poner en práctica las externalizaciones seguían pensando lo mismo y, metidos ya en el ajo, que eran los sindicatos los que debían moverse. No entienden todavía que el sindicato es una herramienta y que la mueven los trabajadores, y que si se convoca una huelga a través del sindicato tiene que secundarla todo el mundo, no que a escondidas y si es preciso se van a trabajar. Resultado: las Empresas se ríen de las huelgas, y los trabajadores encima dicen que los sindicatos no hacen nada, por lo que cada vez resulta más complicada la acción sindical.

Loli, camarera de piso, sindicalista, UGT, Tarragona.

Creo sinceramente que todo esto nos está pillando en un momento de debilidad de los poderes sindicales. Además hay mucho miedo entre los trabajadores y están dispuestos a todo, porque la competencia de los que están detrás también es muy grande, que hay gente que está dispuesta a trabajar por lo que sea. Y eso nos debilita. El futuro lo veo bastante incierto porque estamos perdiendo muchos derechos, mucha fuerza, y mucha credibilidad también. Entonces no lo veo fácil.

Pepi García Lupiáñez, camarera de piso, sindicalista, CCOO, Torremolinos.

Además con la externalización se reduce directamente la capacidad de elegir a sus representantes.

La externalización reduce enormemente la capacidad de los trabajadores de defender sus intereses y derechos, porque a menor número de trabajadores menor número de representantes que se pueden elegir y por tanto menos capacidad para el sindicato para conocer y actuar en el ámbito de la empresa.

César Galiano, sindicalista, UGT, Madrid.

De este modo la externalización supone un reto mayor para el futuro del sindicalismo por cuanto la fragmentación y segmentación que genera debilita las formas de organización colectiva que tradicionalmente se han dado en los últimos años en los hoteles.



Maria Romero García

**Nos dimos cuenta que los hoteleros trabajan todos
conjuntamente y entonces decidimos que nosotros íbamos a
trabajar también todos juntos.**

Pepi Pan Afanador, camarera de piso.

Capítulo 6

UNA INDIGNACIÓN CRECIENTE

El fuerte contraste entre el crecimiento turístico que ha vivido España, y en especial en el área mediterránea y las islas Canarias, con la precariedad laboral existente ha provocado una fuerte indignación, que se ha traducido en un apoyo masivo de las trabajadoras del sector a las diferentes iniciativas de denuncia impulsadas tanto por las organizaciones sindicales como por diversas organizaciones sociales y de mujeres.

Aquí en Barcelona ha crecido tanto el turismo que a mí no me digan que se paga mal porque las empresas tienen que ganar más dinero. ¿Si están ganando más que nunca? ¿Pero qué quieren? Ahora que sería el momento de que la gente estuviera bien pagada, además cuando la gente está bien pagada y bien considerada, trabaja mucho más, y mucho mejor. Pero si tú no motivas a los trabajadores, pues llega un momento que uno se cansa. Pero eso no lo ven y se aprovechan del trabajador. Oye, que si le puedo pagar 600 en vez de los 1.200 que marca el Convenio, pues mira, contrato a esta empresa, me ahorro la seguridad social y encima gano más dinerito, y el hotel en vez de ganar este año 30 millones de euros vamos a ganar 50, estupendo, y si no está no me lo hace, lo hará la otra. Y no tienen en cuenta que hay personas, que somos personas. Pero no, una empresa dice: este año vamos a ganar 50 millones, y al final ganan 40, pues esos 10 son pérdidas para ellos. Pero realmente no han perdido dinero, que esos 10 eran previsiones. Has ganado, menos de lo que esperabas, pero has ganado. Esto nos está matando, nos está mataba a todos.

Miriam, camarera de áreas comunes, Barcelona.

En conjunto, la mayoría de las trabajadoras de los departamentos de pisos valoran que la externalización ha perjudicado claramente sus derechos y condiciones laborales por los que se luchó a lo largo de años, e identifican en la crisis y Reforma Laboral de 2012 la causa principal de este deterioro, por lo que la demanda de su derogación dispone de un amplio consenso.

En el 2002 yo trabajaba 5 horas al día y ganaba 585 euros. Ahora por 6 horas voy a ganar 640. Estoy ganando menos que hace 14 años y sin apenas derechos, porque en realidad qué derechos tenemos en estas empresas, ninguno. Terminas de hacer el trabajo y cuando a ellos no les convienes vas a la calle y no tienes derecho a nada, lo que hayas cotizado.

Ari, camarera de piso, Sevilla.

La culpa la tiene el gobierno porque con esa reforma laboral que hicieron fue que se empezaron a dañar todos los trabajos, porque ahora todo son empresas externas, y ésta lo que pagan son unos sueldos miserables. ¿A ver, quién vive trabajando 8 horas y con un sueldo de 500 euros? Yo creo que el gobierno tiene que hacer algo, tiene que pararlo, frenar a estas empresas, es que ya es demasiado abuso, es una explotación descarada.

Mélani, camarera de pisos, Valencia.

Antes no era como es ahora, no te explotaban tanto. De hace 15 años a 20 años a ahora, ha cambiado todo mucho. Antiguamente estaba mejor pagado, te daban tu comida, tu agua, si tenías muchas salidas te mandaban refuerzos, te ayudaban, había extras, pero en cambio hoy en día.

Cristina Moreno, camarera de pisos, Madrid.

El gobierno reformó las leyes laborales y dejó sin contenido los convenios, acuerdos y toda clase de negociaciones. Y de pronto aparecieron empresas dedicadas a sustituir a otras empresas, desplazando así los salarios y las condiciones de trabajo que tanto nos costó conseguir. Ahora que teníamos derechos las empresas nos lo cambiaron. Empresas que te ponen en manos de las fieras, donde la democracia no la huelen, donde no respetan al ser humano, donde pagan una miseria de salario haciéndonos cada vez más pobres y trabajando más, a la vez que ellos cada vez

son más ricos sin hacer nada. La cultura del robo y el exterminio se ha apoderado de parte de la clase empresarial. Han empezado con el departamento más feminizado. Por eso en estos momentos en muchos hoteles se están viviendo situaciones muy críticas: las camareras de pisos están soportando ritmos de trabajo nunca vistos que están llevando a grandes desequilibrios en la salud y emocionales.

Pepi García Lupiáñez, camarera de piso, sindicalista, CCOO, Torremolinos.

Así, la resistencia a la extensión de las externalizaciones se ha convertido en uno de los principales motivos de conflicto en muchos lugares de España.

Lo que pedimos ante todo es que nos devuelvan los derechos que estas empresas chupasangre, nos han robado, que nos han quitado hasta nuestra categoría profesional. Esperamos ganarle el pulso a las empresas multiservicios, ya que son la lacra de nuestro sector. Y si quieren seguir trabajando en los hoteles, que la ley las obligue a regirse por los convenios de hostelería.

Carolina Martín, camarera de piso, CAPISE, Sevilla.

Por toda la situación descrita, las organizaciones sindicales y las asociaciones profesionales han planeado la necesidad urgente de ir más allá y exigir la derogación de la Reforma Laboral de 2012, y específicamente en lo que respecta a la modificación que se introdujo en el artículo 84 del *Estatuto de los Trabajadores*, que establecía la preminencia de los convenios de empresa sobre los convenios sectoriales de escala superior en relación, entre otras, a la retribución por turnos, pago de horas extras, horarios, vacaciones, calificación profesional o medidas para la conciliación entre vida laboral, personal y familiar.

La propuesta sindical y de las asociaciones profesionales implicaría fundamentalmente devolver la preminencia de los convenios sectoriales sobre los convenios de empresa, y regresar a una situación en la que ningún trabajador pudieran ser contratado por un menor salario para hacer un mismo trabajo que la retribución que fija el convenio sectorial provincial que le correspondiera. Esto supone hacer efectiva la vieja máxima sindical tantas veces reclamada de que a igual trabajo igual salario.

Hay que seguir insistiendo en la derogación de la reforma laboral que, junto a la ambición de los empresarios y el colaboracionismo interesado y dócil de quién les han firmado los convenios multiservicio, han generado esta indeseable e injusta situación.

César Galiano, sindicalista, UGT, Madrid.

Una vía posible de negociación por parte sindical que también está presente en el debate sería, inspirándose en la forma en la que fueron reguladas las ETT en los años noventa, es que la externalización solo podría llevarse a cabo bajo la condición que los trabajadores y trabajadoras externalizadas tengan el mismo salario que fija el convenio del sector de referencia y que por tanto perdieran su principal atractivo para los empresarios de los hoteles.

El proceso de externalización no tiene porque conllevar la precarización per se de las condiciones laborales. Hay empresas que pueden establecer que su actividad principal no es prestar determinados servicios, y por lo tanto transformar esos costes fijos en variables, pero si eso se da con respeto a los salarios acordados en los convenios sectoriales y a la prevención de riesgos laborales pues de alguna manera se acometería una descentralización productiva de una manera mucho más equitativa. Esto es lo que se ha producido en otras industrias desde los años 70. Nunca es igual trabajar para una empresa externa que para una empresa propia, pero desde luego no se produciría sobre la base única y exclusivamente de aumentar los ritmos de trabajo a base de contratos laborales precarios, sobre la base de la devaluación salarial que en algunas profesiones está alcanzando niveles absolutamente escandalosos del 40 y 50%.

José María Martínez, sindicalista, CCOO, Madrid.

Asimismo, se ha planteado que el artículo 42 del mismo *Estatuto de los Trabajadores* sea reformado de tal manera que todas aquellas actividades consideradas como principales en un centro de trabajo no puedan ser subcontratadas, ni tan siquiera respetando las condiciones salariales del convenio sectorial. En el caso de los hoteles esto supondría que el personal de los departamentos de pisos, salas, cocina y recepción no pudiera ser externalizado por cuanto cumplen una función central en el funcionamiento de esa empresa. Esta posibilidad debería reducirse solamente a lo

que podrían ser departamentos o actividades complementarias (como un gimnasio, un servicio de spa o las labores de jardinería) (Fuentes, 2016). Se identifica este tipo de limitación en la medida que se considera que la externalización no ha sido planteada desde las empresas solo como un mecanismo de reducción de costes laborales sino también como una herramienta de gestión de recursos humanos para dividir, segmentar y, en definitiva, debilitar la capacidad de organización y defensa de sus derechos por parte de los trabajadores y trabajadoras.

Pero hemos de tener en cuenta que esto es también consecuencia de las situaciones de inestabilidad política que han afectado a destinos que directamente compiten con nosotros. En estos momentos tenemos un “turismo prestado” que se calcula en unos 3 millones de turistas. Esta obsesión por maximizar rápidamente los beneficios, al precio que sea, puede convertirse en pan para hoy y hambre para mañana. Por muchas campañas institucionales o privadas que traten de promocionar nuestros destinos, el ”boca-oreja” y las redes sociales pueden proyectar una imagen que haga patente el deterioro en la calidad del servicio. Fidelizar ese “turismo prestado” solo lo conseguiremos con profesionales formados y puestos de trabajo decentes, con el objetivo de dar un servicio de excelencia.

Gonzalo Fuentes, sindicalista, CCOO, Málaga.

De este modo, el pasado 21 de abril, CCOO, UGT y las asociaciones profesionales ASEGO (gobernantas), AMYCE (maîtres y camareros), ACYRE (cocineros y reposteros) y Las Llaves de Oro (conserjes) presentaron ante los grupos parlamentarios en el Congreso de los Diputados un documento de propuestas en el que, además de la derogación de la reforma laboral, se proponían una serie de medidas para reducir la viabilidad e impacto de las externalizaciones.

Exigir a las empresas multiservicios que se han recurrido en procesos de externalización de departamentos propios del sector Hostelería – Turismo el estricto cumplimiento de la legislación laboral, acudiendo a la inspección de trabajo en todos aquellos casos de incumplimiento por parte de este tipo de empresas.

Continuar la campaña de interposición de conflictos colectivos en vía judicial frente a los convenios de las empresas multiservicios en la mayoría de casos fraudulentos y hechos a medida para la externalización. Exigir a todas las cadenas

hoteleras el cese de las externalizaciones, haciendo visible la indecente estrategia mediante la cual se eliminan departamentos enteros de trabajadoras y trabajadores, fundamentalmente en los departamentos de pisos y se subcontrata el trabajo con empresas multiservicios, muchas veces del mismo grupo pero con sueldos un 40% por debajo.

Inclusión en todos los convenios colectivos de cláusulas que impidan o dificulten la externalización de actividades propias de las plantillas de los hoteles de manera que el convenio de hostelería se aplique a todo el mundo que trabaja en el hotel.

Acordar con los partidos políticos iniciativas legislativas que impidan la externalización de estas actividades y que, pasan necesariamente por la derogación de las Reformas Laborales y la posición de privilegio que otorga al convenio de empresa frente al convenio sectorial. Defensa de la Negociación colectiva sectorial como el mejor vehículo de canalización de las Relaciones Laborales entre empresarios y trabajadores y sus representantes. Esta objetivo, pasa también, necesariamente por la derogación de la última reforma laboral.

CCOO, et al., 2016.

De no haber cambios en la actitud de los empresarios, la movilización del personal de hostelería pasará de ser interna a externa, es decir, saldrá de los centros de trabajo a la calle. En estos momentos estamos en un proceso de emplazar al diálogo pero si no hay respuestas no quedará más alternativa que protestar para mantener nuestros derechos.

Antonio Ruda, sindicalista, CCOO, Madrid.

En este contexto el ALEH se ha convertido en una espacio clave para las organizaciones sindicales en la negociación con la representación del empresariado y donde han expresado su posición y condiciones en relación a la externalización, como así lo acredita la propuesta remitida conjuntamente por CCOO y UGT a la Comisión Paritaria del ALEH que se celebró el pasado 19 de julio de 2016.

(...) los firmantes, respetuosos con el principio de unidad de empresa, entienden como inherentes a la actividad propia, estructural y principal de los distintos establecimientos hosteleros incluidos en el artículo 4 del ALEH, siendo parte fundamental de su objeto, las actividades y servicios de las distintas áreas funcionales descritas en el artículo 14 del mismo acuerdo.

No obstante, para aquellos supuestos excepcionales en que por necesidades acreditadas de carácter económico, técnico, organizativo o de producción, agotadas otras medidas alternativas en el ámbito de la empresa, fuera necesario subcontratar servicios o actividades de las enunciadas deberán tenerse en cuenta las siguientes condiciones:

Contratación o subcontratación de servicios en empresas de hostelería ámbito funcional ALEH:

1. **Subcontrata de servicios de actividades principales y propias de hostelería.** Las empresas que contraten o subcontraten con otras la realización de servicios correspondientes a las actividades propias de los distintos grupos profesionales definidos en el Acuerdo Laboral Estatal de Hostelería deberán garantizar a los trabajadores/as de estas contratas y subcontratas, las condiciones laborales, sociales y económicas previstas, para el grupo profesional correspondiente a la actividad que efectivamente se realiza, en el Convenio Colectivo Sectorial de Hostelería aplicable a la empresa principal para la que se presta el servicio.
2. **Externalización de servicios.** Sin perjuicio de la información sobre previsiones en materia de subcontratación a la que se refiere el artículo 64 ET, cuando el empresario concierte un contrato de prestación de servicios con una empresa contratista o subcontratista deberá informar a la representación legal de sus trabajadores sobre los siguientes extremos:
 - a. Nombre o razón social, domicilio y número de identificación fiscal de la empresa contratista o subcontratista.
 - b. Objeto y duración de la contrata.

- c. Lugar de ejecución de la contrata.
- d. En su caso, número de trabajadores que serán ocupados por la contrata o subcontrata en el centro de trabajo de la empresa principal.
- e. Medidas previstas para la coordinación de actividades desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales.

La empresa deberá informar a la representación legal de los trabajadores la celebración de contrata o subcontrata con suficiente antelación del inicio de la ejecución de la contrata y siempre con, al menos, un plazo de siete días naturales.

3. Las empresas afectadas por este Acuerdo Marco que contraten o subcontraten con otras empresas la realización de servicios propios correspondientes a la actividad principal de la empresa, deberán comprobar a efectos de garantía de su percepción que los/as trabajadores/as prestatarios de tales servicios tienen las condiciones laborales y retributivas, al menos, en los mismos términos que vienen recogidas en el convenio colectivo Sectorial de Hostelería de aplicación en la empresa principal.

Fuente: Propuesta para debatir en la Comisión Paritaria del ALEH V el 19 de julio de 2016, que presentan conjuntamente CCOO Servicios y FESMC-UGT.

Las organizaciones sindicales sin embargo son conscientes del rechazo que pueden provocar en el empresariado estas medidas y prevén que el conflicto será duro y que se planteará en múltiples formas.

No quieren que les pase lo que pasó en el 94 con el tema de las ETT. Ahí perdieron la batalla y ahora no van a ceder en ese campo. Saben que en el momento que les obliguemos a que cualquier empresa externa tenga que aplicar el propio convenio, pues esto lo va a encarecer, pues ahí vamos a tener un conflicto, un conflicto importante, porque es que sino de qué va a servir negociar un convenio que no se va a aplicar en ningún sitio, porque no vamos a poder aplicar ese convenio prácticamente en el 90% de los establecimientos, porque estarán ya externalizados.

Paco Galván, recepcionista, sindicalista, CCOO, Barcelona.

De este modo la lucha contra la externalización y en general contra la precarización del empleo se está haciendo presente en numerosos hoteles. En un contexto de enorme presión y malestar entre las trabajadoras y trabajadores, están apareciendo nuevas formas de organización que permitan dar una respuesta a la situación. La experimentación e intentar hacer cosas nuevas se manifiesta en lugares muy distintos. La participación e implicación de las propias trabajadoras se ha convertido en muchos sitios en un anhelo explícito. A su vez las redes sociales han dado alas a este debate.

En algunos casos sus resultados han podido ser infructuosos, pero en otros las trabajadoras han conseguido evitar o revertir los procesos de externalización. La experiencia de un grupo de trabajo de delegadas sindicales de prevención de CCOO, en su mayoría camareras de piso, de la provincia de Cádiz muestra un ejemplo de nuevas formas de organización sindical para hacer frente al problema creciente de la externalización de los departamentos de pisos en hoteles con resultados exitosos. En este caso se vincula la organización sectorial dentro de los centros de trabajos con una mayor articulación territorial y acción solidaria. Destacamos este caso como ejemplo del nuevo ciclo de luchas sindicales que está dando lugar la estrategia de subcontratación de departamentos centrales de la actividad hotelera a través de empresas multiservicios.

El pasado 18 de agosto de 2016 el Hotel Barceló Sancti Petri y el sindicado provincial de Comisiones Obreras en Cádiz llegaron a un acuerdo para cesar las concentraciones que desde mediados de julio venían realizándose en las puertas de ese establecimiento. Las acciones de protesta, con cada vez más presencia de delegados sindicales de la provincia y representantes de la Federación de Servicios de CCOO, fueron convocadas en demanda que las camareras de piso externalizadas, unas 40 trabajadoras, fueran contratadas directamente por la empresa principal y que sus condiciones laborales quedaran reguladas por el convenio provincial de hostelería.

A través del acuerdo alcanzado, la empresa se comprometió a que la próxima temporada de 2017 (el hotel cierra habitualmente entre los meses de octubre y marzo) las trabajadoras serían contratadas directamente por ella bajo las condiciones que marca el convenio, tal como pedían los representantes sindicales. A cambio el

Sindicato Provincial de CCOO desconvocabla las jornadas de protesta previstas para los días 19 y 26 de agosto y 2 de septiembre. Asimismo se acordó que el Comité de Empresa velaría por el cumplimiento del acuerdo.

Pepi Pan Afanador, camarera de piso, sindicalista de CCOO, presidente del comité de empresa y delegada de prevención del Hotel Barceló Montecastillo Golf, también en la provincia de Cádiz, cuenta cómo fue el proceso de organización que mantuvieron las delegadas de prevención de CCOO en diferentes hoteles y que ha sido el grupo que ha activado un nuevo ciclo de movilizaciones en la provincia.

¿Podrías contarnos cuál fue el origen de este proceso de lucha que habéis empezado en Cádiz?

Nos dimos cuenta que los hoteleros trabajan todos conjuntamente y entonces decidimos que nosotros íbamos a trabajar también todos juntos. Nosotros formamos un grupo de trabajo de CCOO a nivel provincial, con delegadas y delegados sindicales de prevención y salud laboral de la mayoría de los hoteles.

¿Cómo fue la conformación de ese grupo de trabajo?

Teuento la historia, que esto no ha sido de hoy para mañana. Hace un año y pico, durante la negociación del convenio colectivo, algunas camareras de piso quisimos meter algunas mejoras en nuestras condiciones laborales. Yo estuve en la negociación del convenio y fue súper difícil, porque no son momentos para negociar convenios. Entonces un punto que se cayó fue el nuestro. Cuando terminó la negociación, algunas camareras de piso que estábamos ahí nos dijimos que ya estaba bien, que teníamos que hacer algo para que esto terminara, y con la ayuda de tu libro, *Las que limpian los hoteles*, eso te lo digo también, porque es la verdad, vimos que teníamos que hacer visible ante nuestro sindicato y a nivel público las condiciones en las que estábamos.

Entonces tuvimos dos o tres reuniones, nosotras solas, el grupo de camareras de pisos del sindicato, porque todas hablábamos el mismo lenguaje, todas tenemos los mismos problemas: la sobrecarga de trabajo, las condiciones laborales, las enfermedades,... Vimos que todas estábamos masacradas tanto física como psicológicamente, y decidimos que estos temas los teníamos que llevar a través de los comités de salud.

Entonces decidimos formar un grupo de trabajo en el que estuvieran representantes de los principales hoteles de la provincia de Cádiz, y que fueran delegadas de prevención, a ser posible camareras de piso, y si no lo eran tenían que ir acompañados de una camarera de piso. No queríamos discriminar a nadie pero nosotras lo sufrimos, nosotras lo padecemos, y un compañero delegado de prevención te puede saber que por la ley de riesgos laborales te pertenece esto, o se está incumpliendo tal cosa, pero nosotras sabemos cómo hacemos las habitaciones, en qué condiciones trabajamos, cómo están nuestros carros, nuestros cubos, todo.

También vimos claro que para solucionar estos temas necesitábamos nuestra organización sindical, y si teníamos que hacer alguna reclamación o notificarle algo a la empresa referente a un problema de salud la única firma que vale es la del delegado de prevención, no hay más. De cara a la empresa vimos que teníamos que trabajar a través de los delegados de prevención, pero luego cada delegado de prevención tiene que trasladarlo todo a su comité. ¿Quién lleva los temas de salud en las empresas? Los delegados de prevención. Pues ahí quisimos meterlos. Y aunque el grupo estaba formado por camareras de piso, y esto yo lo tengo yo muy claro, nunca nos olvidamos del resto de nuestros compañeros. Nuestro trabajo repercute en toda la plantilla.

¿Y qué hicisteis cuando ya estuvisteis formadas como grupo?

Cuando tuvimos hecho el grupo, empezamos a tener reuniones desde el mes de abril o mayo. Vimos las deficiencias que teníamos en todos los hoteles y en qué condiciones estaban las camareras de pisos que estaban externalizados, que en la provincia de Cádiz son unos 13. En la mayoría de sitios no se cumple ni siquiera con el convenio de empresa, si no que siempre van a la baja. Pero en muchos no hay representación sindical y entonces no tenemos tanto conocimiento de lo que ocurre como en otros. (...)

El primer hotel en el que quisimos actuar fue el Senator, que está justo en el centro de Cádiz. Ese hotel ya estaba denunciado por nuestro sindicato ante la Inspección de Trabajo, porque el departamento de pisos también estaba externalizado, y la Inspección había dicho que tenía que aplicar el convenio de hostelería, pero la empresa hacía caso omiso. Entonces nosotros decidimos hacer una concentración, pero justo el día antes se reunieron con la organización sindical en Cádiz y se resolvió. Entonces no hizo falta hacer la protesta. Y entonces dijimos, venga, pues a por el siguiente objetivo. (...)

¿Cómo se planteó el conflicto?

Cuando vimos todo eso dijimos que íbamos a tomar medidas, que íbamos a hacer concentraciones en la puerta del hotel hasta que consiguiéramos que esas trabajadoras estuvieran reguladas por el convenio de hostelería de Cádiz, por el convenio provincial. Y dijimos palante. La primera concentración fue el 15 de julio. En total hicimos cuatro, nada más. La última fue el 5 de agosto. Teníamos previsto concentrarnos también el 19 de agosto y otros dos días más, pero justo el día antes llegamos a un acuerdo con la empresa y se suspendió.

Imagino que la empresa antes de llegar al acuerdo final intentó desactivar vuestra protesta.

Desde la primera convocatoria nos dijo que cómo estábamos haciendo esa barbaridad, que eso era un desprecio para la empresa, y presionó a las camareras, que yo tengo constancia de que las llamaron y las metieron en una habitación y les dijeron que su contrato era legal. También les dijeron que les iban a subir a 8 horas, que iban a tener su tiempo de descanso y que les subirían el salario a 720 euros al mes. Pero que tenían que firmar un acuerdo en el que venía que ellas estaban en contra de las movilizaciones que estábamos haciendo los delegados sindicales en la puerta del hotel.

Entonces el delegado que teníamos en el hotel, siempre aconsejado por nosotras, por nuestro sindicato, habló con ellas y les explicó que eso era una miseria, una migaja, y que lo que teníamos que conseguir era que estuvieran reguladas por el convenio de hostelería, con las mismas condiciones. Nosotras no pudimos tener contacto directo con las trabajadoras, pero él sí, hablaba con ellas a diario. Por supuesto sabíamos perfectamente que ninguna camarera de ese hotel iba a estar en las concentraciones, porque nos han echado fotos, bueno, lo típico. Al final las trabajadoras no firmaron nada. Y nosotros seguimos allí, movilizándonos, y el grupo cada vez era más numeroso y hacíamos más ruido. Entonces al final la empresa dijo que quería que ya solucionáramos esto.

¿En qué consistió el acuerdo?

El acuerdo establece que en la temporada 2017 este hotel, que es de temporada, o sea que cierra en octubre o noviembre y no abre hasta febrero o a más tardar en marzo, las camareras de piso van a ser contratadas por la empresa principal, por Barceló. Esto afecta a unas cuarenta trabajadoras. Y claro, que estarán reguladas por el convenio de hostelería. Eso es que se terminó la externalización. (...)

¿Cómo valoras personalmente la experiencia?

Me ha encantado porque, más o menos, yo a mis compañeras y compañeros, los delegados de prevención y miembros del comité de otros hoteles, los conocía de alguna concentración, pero el contacto directo que hemos tenido con estas reuniones, nos han hecho acercarnos, y nos han hecho ser fuertes. Y decir, oye, que estamos aquí. Y en todo este proceso hemos tenido el apoyo de nuestro sindicato provincial y de nuestra federación.

Pepi Pan Afanador, camarera de piso, sindicalista, CCOO, Cádiz.

De esta experiencia claramente destaca el proceso de empoderamiento de unas trabajadoras a través de las estructuras sindicales para poner en marcha nuevas formas de organización que les permitiera hacer frente a los límites que se habían encontrado en la negociación del convenio. También son relevantes los aspectos cómo el hecho que la organización fuera encabezada por mujeres camareras de piso; que se organizaran poniendo el acento en los problemas de salud que implicaba para ellas estas formas de trabajo y que el canal básico fueran las delegadas de prevención; que toda su lucha sirviera de forma explícita para reforzar el sindicato y que por tanto utilizaran todos los canales de los que éste podía disponer; que plantearan la lucha a favor de las trabajadoras más desprotegidas (a causa de la externalización) a través de acciones de incidencia de las trabajadoras y trabajadores que estaban con mayores garantías; que llevaran la presión a la calle, ante el hotel, con lo que su imagen pública se podía ver afectada, y que esto se convirtiera en un instrumento de presión.



Maria Romero García

Sabemos que hay mucho miedo, y mucha necesidad, y ese miedo es de donde se agarran los empresarios, para seguir explotando como quieren.
Carolina Martín, camarera de piso.

Capítulo 7

CONCLUSIONES

El análisis de la experiencia y percepción de trabajadoras y dirigentes sindicales pone en evidencia que, desde esta perspectiva, la expansión de las externalizaciones en los departamentos de pisos en hoteles ha supuesto como mínimo cinco grandes procesos:

- La acentuación de los procesos de precarización del trabajo entre el colectivo de camareras de pisos, supervisoras y gobernantas, ya de por sí muy deteriorado desde inicios de la crisis económica.
- Un incremento de las dificultades de las trabajadoras para organizarse y defender sus intereses y una clara hostilidad empresarial hacia las organizaciones sindicales, que amenaza directamente el mismo funcionamiento y capacidad de representación de las organizaciones sindicales.
- La conversión de los departamentos de pisos en un banco de pruebas para el empresariado sobre las oportunidades y riesgos de la externalización, que podría suponer el inicio de un proceso mucho más amplio que afecte al resto de los departamentos de actividad central en los hoteles (como salas, cocina y recepción), en lo que supondría un cambio radical en la gestión de los recursos humanos en los hoteles en España.
- Una pérdida de calidad en el servicio que puede redundar en una progresiva desprofesionalización del personal del departamento de pisos, que a su vez pone en riesgo los mismos destinos turísticos ante la eventual recuperación de destinos próximos afectados actualmente por conflictos armados e inestabilidad política, acentuando la vulnerabilidad de una economía que como la española depende tanto del turismo.
- Desde la perspectiva de la geografía del turismo, la especialización del Sur de Europa, y en particular en el mediterráneo español, en este tipo de actividades, muestra que en contextos de crisis, y por tanto sin muchas otras alternativas ocu-

pacionales, amplios sectores de clase trabajadora ven devaluados sus salarios y precarizadas sus condiciones, a través de reformas laborales que refuerzan a su vez esta especialización espacial en actividades de bajos salarios.

La externalización además se ha visto cuestionada también como mecanismo adecuado de gestión empresarial. Puede concentrar grandes beneficios en unos pocos pero lo que aporta a medio y largo plazo como modelo de desarrollo empresarial es también puesto en duda.

La externalización no se ha probado como una medida eficaz en la organización empresarial, todo lo contrario. Desde mi experiencia personal, visitando empresas, nunca he visto ejemplos empresariales que demuestren que la externalización de servicios mejora la organización empresarial y contribuya a una mayor eficacia en cuanto a obtención de beneficios. No es cierto. Además redunda en una mayor pobreza de la clase trabajadora, que evidentemente está configurada por muchísima gente. Al final es todo un círculo vicioso, si la gente gana menos, gasta menos, la economía se ralentiza y todo termina afectándose.

Fermín Yébenes, inspector del trabajo, UPIT, Sevilla.

Los problemas que está causando la externalización no pueden atribuirse únicamente a las empresas multiservicios, sino también a los hoteles, que son los principales responsables del impulso y aplicación de este modelo de gestión empresarial.

Las empresas están optando por una externalización salvaje. Creo que hay poca responsabilidad social en ese sentido. Los hoteleros conocen perfectísimamente cuáles son las condiciones laborales de esas empresas. Es su responsabilidad, son quienes han apostado por esta política.

Encarni Bonilla, sindicalista, CCOO, Madrid

Sin embargo, la identificación y comprensión de los impactos que está suponiendo este tipo de procesos es a todas luces contradictoria con la visión optimista con la que se manifiesta el sector empresarial cuando percibe que las dificultades actuales son solo un problema de tiempo de adaptación y, en cualquier caso, de corrección de casos particulares de malas prácticas, pero que al fin y al cabo las externalizaciones

suponen el futuro de la gestión de determinadas áreas del sector hotelero, tal y como se desprende de las palabras de Pablo Vila, director del Hotel Madrid Marriott Auditorium, entrevistado por Vivi Hinojosa en Hosteltur:

Poco a poco nos iremos acostumbrando a esta figura y habrá grandes empresas que lo harán muy bien, que te permitirán distinguirte por la limpieza y que innovaran en su campo, porque si quieres competir tendrás que elegir a la mejor, con empleados coordinados por una persona de la plantilla del hotel que sea la que les ayude a cumplir unos parámetros, transmitirles incluso la propia cultura del establecimiento, para fidelizarlos y que las cosas cada día se hagan mejor. Es un tema complicado, pero los hoteles cuya actividad no tiene una regularidad mínima se tienen que apoyar en empresas externas. Aparte de que en el futuro la automatización estará muy presente. La situación se irá normalizando y el propio mercado hará desaparecer a las compañías de externalización que sólo vayan a precio.

Hinojosa, 2016a: 21.

Tomar en cuenta el sufrimiento y malestar que supone para las trabajadoras y trabajadores este modelo de gestión permite tener una visión más compleja de las implicaciones de las externalizaciones en el sector hotelero. La relevancia de un trabajo digno para el avance hacia un turismo sostenible ha sido reconocido por diversas instancias internacionales. Entre ellas destaca la Organización Internacional del Turismo Social (OITS) en la *Declaración de Montreal - Por una visión humanista y social del Turismo*, adoptada en el marco del Congreso Mundial del Turismo Social celebrado del 9 al 12 de septiembre de 1996, cuando afirma en su artículo 6 que:

El sector turístico debe crear empleos y al mismo tiempo garantizar los derechos fundamentales de las personas que trabajan en este sector.

OITS, 1996.

La externalización supone que el trabajo en los hoteles, y en particular en los departamentos de pisos, se aleje cada vez más del concepto de «trabajo decente» formulado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) a través de su Director General, Juan Somavía, durante la 87^a Conferencia Internacional del Trabajo de 1999, definido como:

Trabajo productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad, en el cual los derechos son protegidos y que cuenta con remuneración adecuada y protección social.

OIT, 1999.

Este concepto de “trabajo decente” se orientaba hacia los cuatro objetivos estratégico de la OIT: empleo, protección social, derechos de los trabajadores y trabajadoras, y diálogo social. Esto implica un modelo laboral en el que existan suficientes empleos que permitan trabajar, con remuneración suficiente, seguridad y condiciones laborales salubres y que, además, disponga de un sistema de protección social garantizado. A su vez, se deben respetar los derechos fundamentales del trabajo, como son la libertad de sindicación y la erradicación de toda forma de discriminación laboral, trabajo forzoso y trabajo infantil (Espinoza, 2003; Ghai, 2003). La forma en la que mayoritariamente se está desarrollando el proceso de externalización de los departamentos de pisos en los hoteles de España claramente vulnera y menoscaba las distintas condiciones señaladas.

- La remuneración a través de las empresas multiservicios es claramente insuficiente para poder mantener condiciones de vida digna, tanto cuando pagan lo estipulado a través de un convenio de empresa propio como cuando lo hacen a través del convenio de limpieza, o a través de múltiples sistemas de retribución por tarea realizada. Los salarios percibidos por las camareras de piso bajo estas condiciones se sitúan claramente en el umbral del fenómeno de la pobreza laboral.
- El empleo es cada vez más inseguro, con formas discrecionales por parte de la empresa para decidir cuándo y de qué forma se renueva o vuelve a llamar a las trabajadoras, que por ello se ven coaccionadas a aceptar imposiciones en relación a horarios, días de trabajo o días festivos, que redundan además en una mayor dificultad para conciliar el trabajo con la vida cotidiana.
- El deterioro en la salud tanto física como psíquica de las trabajadoras se acentúa con la externalización, habiendo generado ya un problema de alarma social por la forma en la que les está afectando.
- Las formas de contratación y la dificultad objetiva para la mayoría de poder llegar en condiciones a la edad de jubilación, supone una merma de las condiciones

de protección social. A su vez se identifica un problema grave de desatención por parte de las mutuas con un cuestionamiento sistemático de las dolencias de las trabajadoras por si han sido causadas o no a causa de su trabajo. De este modo se reduce las condiciones de protección social garantizada.

- Finalmente, la externalización afecta la libertad de sindicación por dos vías, reduciendo la capacidad de negociación colectiva de las organizaciones sindicales y actuando de forma discriminatoria contra las trabajadoras que pretendan organizarse sindicalmente en las empresas multiservicios.

En definitiva, la crisis y la forma en que ha sido gestionada por las autoridades públicas españolas y europeas, ha supuesto un empeoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores y trabajadoras, lo cual se manifiesta de manera significativa en el turismo, una de las principales actividades en las que se han especializado las economías del Sur de Europa. Este deterioro afecta de forma más importante a los sectores más vulnerables que ocupan los puestos más bajos en la estructura laboral, en especial mujeres, y entre ellas las de origen inmigrante. Por medio de instrumentos de gestión como la externalización y las subcontrataciones se produce un intenso proceso de precarización, que se oculta bajo las grandes cifras con las que se celebra el crecimiento turístico español. Lo que está ocurriendo de forma evidente en los departamentos de pisos es solamente un aviso del nuevo modelo de gestión laboral que avanza aceleradamente en los hoteles, y que con seguridad podemos afirmar que no se limitará a este sector.

El problema no está solo en malas prácticas particulares, sobre las que es necesario actuar, si no en un modelo de gestión laboral que se fundamenta en la precarización del empleo turístico. Sociedades que se pretendan democráticas y a la vez tan dependientes del turismo como la española es algo que no se pueden permitir. La apuesta por un turismo de calidad y sostenible no es posible sin la defensa de un trabajo decente.

Relación de personas entrevistadas

Aguilar, Pilar. Trabajadora social, Fundación IRES, Barcelona, 11/04/2016.

Ana María (pseudónimo). Camarera de piso y gobernanta, contratada por empresa multiservicios, Valencia, 21/12/2014.

Ari (pseudónimo). Camarera de piso, Sevilla, 03/06/2016.

Arcuta (pseudónimo). Camarera de piso y subgobernanta, Cáceres, 14/12/2014.

Bonilla Huete, Encarni. Responsable de externalización de servicios y multiservicios en la Federación de Servicios de CCOO, Madrid, 07/06/2016.

Casals, Manel. Gerente del Gremio de Hoteles de Barcelona, Barcelona, 25/05/2016.

Cilleros, Miguel Ángel. Secretario general de la Federación de Servicios para la Movilidad y el Consumo de la UGT, Madrid, 29/10/2016.

Copete, Antonio. Secretario general de la Federación de Servicios para la Movilidad y el Consumo de la UGT en las Islas Baleares, 12/06/2014.

Corralero, Eulalia. Camarera de piso, fundadora y administradora del Grupo de Facebook Las Kellys, Lloret de Mar, 30/08/2016.

Díaz, Ginés. Secretario general de la Federación de Servicios de CCOO en las Islas Baleares, 10/06/2014, 11/07/2014 y 04/12/2014.

Dobaño, Ana María. Secretaria general de la Asociación Española de Gobernantas de Hotel y Otras Entidades (ASEGO), 18/05/2016.

Esperanza (pseudónimo). Camarera de piso, hotel de 5 estrellas, Barcelona, 07/06/2016.

Fernández, Antonio. Delegado de la Federación de Servicios de CCOO en la zona de Calviá, Mallorca, 26/03/2016.

Fuentes, Gonzalo. Secretario Institucional de la Federación Estatal de Servicios de CCOO, Málaga, 16/12/2014 y 30/04/2016.

Galiano, César. Secretario Federal del Sector de Hostelería – Turismo de la Federación de Servicios, Movilidad y Consumo de la UGT, Madrid, 29/04/2016 y 09/09/2016.

Galván, Paco. Responsable de Hostelería en la Federación de Servicios de CCOO en Cataluña, 03/06/2016.

García Lupiáñez, Pepi. Camarera de piso con contrato fijo, presidenta del comité de empresa del Hotel Timor Sol en Torremolinos por CCOO, Málaga, 18/07/2015.

García Relucio, José. Secretario de Acción Sindical, Negociación Colectiva y Salud Laboral de la Federación de Servicios. Movilidad y Consumo de la UGT en las Islas Baleares (SMC-UGT), Mallorca, 14/07/2014.

Haro Abril, Montse. Asesora de salud laboral de CCOO de Catalunya. Gabinete Higia. Salut i Treball, 06/06/2016.

- Juana* (pseudónimo). Camarera de pisos de origen colombiano y delegada sindical de CCOO, fija discontinua subrogada en una empresa multiservicios, Cambrils, 30/06/2015.
- Kazakova, Tamimirca. Supervisora contratada por empresa multiservicios, Madrid, 07/01/2015.
- León, Carmen. Camarera de piso y vicepresidenta de la Asociación de Camareras de Piso de Sevilla (CAPISE), Sevilla, 03/06/2016.
- Liliana* (pseudónimo). Camarera de piso de origen cubano, Barcelona, 04/01/2015.
- Lilli* (pseudónimo). Camarera de piso, Sevilla, 03/06/2016.
- Lodeiro, Jesús. Room services, presidente del comité de empresa del Hotel Princesa Sofía, UGT, Barcelona, 11/12/2014.
- Loli* (pseudónimo). Camarera de pisos, presidenta del comité de la empresa multiservicios en complejo hotelero en la costa dorada, UGT, Cambrils, 16/08/2016.
- Maite* (pseudónimo). Camarera de piso fija discontinua en un complejo hotelero, delegada sindical de CCOO, Barcelona, 07/06/2016.
- Mari Puri* (pseudónimo). Supervisora en departamento de pisos, contratada por empresa multiservicios, Madrid, 20/12/2014.
- Margarita (pseudónimo). Camarera de piso contratada en una empresa multiservicios para un hotel 5 estrellas, Barcelona, 07/06/26.
- Marta* (pseudónimo). Camarera de piso de origen colombiano, contratada por empresa multiservicios, Cambrils, 30/06/2015.
- Martín, Carolina. Camarera de piso y fundadora de la Asociación de Camareras de Piso de Sevilla (CAPISE), Sevilla, 04/06/2016.
- Martínez, José María. Secretario general de la Federación de Servicios de CCOO, Madrid, 19/05/2016.
- Medina, Fernando. Secretario de Acción Sindical Internacional en la Federación de Servicios de CCOO, Madrid, 20/06/2014.
- Medina, Gladys. Camareras de piso, delegada sindical por CCOO, fundadora y administradora del Grupo de Facebook “Las que limpian los hoteles”, originaria de Uruguay, Tenerife, 30/08/2016.
- Mélani* (pseudónimo). Camarera de pisos de origen ecuatoriano, contratada por empresa multiservicios, Valencia, 21/12/2014.
- Miriam* (pseudónimo). Camarera de áreas comunes, contratada por empresa multiservicios, Barcelona, 11/12/2014.
- Morán, Sonia. Abogada laboralista, responsable del Área de Derecho Laboral en el despacho de abogados Palomino & Morán Abogados, asesora laboral de la Asociación de Camareras de Piso de Sevilla (CAPISE), Sevilla, 31/05/2016.
- Moreno, Mónica. Camarera de pisos, contratada por empresa multiservicios, Madrid, 14/12/2014.
- Nogales, Santos. Secretario de Acción Sindical de la Federación de Servicios, Movilidad y Consumo de UGT, Madrid, 16/09/2014 y 28/10/2016.

- Pan Afanador, Pepi. Camarera de piso, presidente del comité de empresa y delegada de prevención por CCOO del Hotel Barceló Montecastillo Golf, Cádiz, 19/08/2016.
- Pérez, Dolores. Gobernanta en departamento de pisos, contratada por empresa multiservicios, La Coruña, 14/12/2014.
- Priscila* (pseudónimo). Camarera de piso, contratada por empresa multiservicios, Cambrils, 30/06/2015.
- Rato, Pilar. Secretaria de Acción Sindical Internacional de la Ejecutiva estatal de la Federación de Servicios de CCOO, Madrid, 18/09/2014.
- Rodríguez, Esther. Camarera de pisos y delegada sindical de CCOO, fija discontinua subrogada en una empresa multiservicios, Cambrils, 14/07/2015.
- Rosa (pseudónimo). Camarera de piso contratada por empresa multiservicios, Barcelona, 18/03/2016.
- Ruda, Antonio. Responsable de Hostelería de la Federación de Servicios de CCOO, Madrid, 02/08/2016.
- Solera, Isabel. Gobernanta contratada por empresa multiservicios, Barcelona, 17/03/2016.
- Soraya* (pseudónimo). Camarera de pisos de origen marroquí y delegada sindical de CCOO, fija discontinua subrogada en una empresa multiservicios, Cambrils, 30/06/2015.
- Torres, Mar. Subgobernanta, administradora del blog Gobernanta's, Oxford, 10/11/2014.
- Yébenes, Fermín. Inspector de Trabajo y portavoz de la Unión Progresista de Inspectores del Trabajo (UPIT), Sevilla, 03/08/2016.
- Yuca* (pseudónimo). Supervisora en departamento de pisos, estudiante de turismo, Barcelona, 05/07/2016.

Bibliografía

- Adib, A. & Guerrier, Y. (2003). The Interlocking of Gender with Nationality, Race, Ethnicity and Class: the Narratives of Women in Hotel Work. *Gender, Work and Organization*, 10 (3), 413-432.
- Adler, P. & Adler, P. (2003). Seasonality and Flexible Labor in Resorts: Organizations, Employees, and Local Labor Markets. *Sociological Spectrum*, 23(1), 59-89.
- Albarracín, D. (2013). *Las trabajadoras de los establecimientos hoteleros. Trayectorias en el túnel silencioso de la subordinación*. Sociología del Trabajo, 77, 27-45.
- ALEH (2015). V Acuerdo laboral de ámbito estatal para el sector de la hostelería, 2015-2015. Madrid: CCOO. En línea: <http://www.ccoo-servicios.es/archivos/hosteleria/ALEH-V-completo.pdf> (último acceso: 31/08/2016).
- Andrés, J.L. (1998). Turismo y empleo femenino. *Cuadernos de Turismo*, 1, 9-27.
- Aragón, J. (2012). Las reformas laborales en España y su repercusión en materia de empleo. 52 reformas desde la aprobación del estatuto de los trabajadores en 1980. Madrid: Fundación 1o de mayo.
- Balaguer, J. & Cantavella-Jordá, M. (2002). Tourism as a long-run economic growth factor: the Spanish case. *Applied Economics*, 2002, 34, 877-884.
- Bañuls, J. & Recio, A. (2015). La crisis dentro de la crisis. España bajo el neoliberalismo conservador. En: Lehndorff (ed.). *El triunfo de las ideas fracasadas. Modelos del capitalismo europeo en la crisis*. Madrid: Fuhem Ecosocial – Los Libros de la Catarata, 39-69.
- Basualdo, V. & Morales, D. (2014). *La terciarización laboral. Orígenes, impactos y claves para su análisis en América Latina*. Buenos Aires: Siglo veintiuno editores.
- Benach, J. & Muntaner, C. (2007). Precarious employment and health: developing a research agenda. *J Epidemiol Community Health*, 61(4), 276-277.
- Benach, J.; Vives, A.; Tarafa, G.; Delclos, C.; Muntaner, C. (2016). What should we know about precarious employment and health in 2025? framing the agenda for the next decade of research. *International Journal of Epidemiology*, 0(0), 1-7.
- Buchanan, S., et. al. (2010). *Occupational injury disparities in the US hotel industry*. *American Journal of Industrial Medicine*, 53(2), 116-125.
- Cañada, E. (2014, 26 de junio). Hotelería en Baleares, bajo la sombra de la externalización. Barcelona: Alba Sud. En línea: <http://www.albasud.org/blog/es/590/hosteler-a-en-baleares-bajo-la-sombra-de-la-externacionalizaci-n> (último acceso: 31/08/2016).
- Cañada, E. (2015). *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*. Barcelona: Icaria Editorial.
- Casado, E. & Ruiz, L.M. (2011). Economic Crisis and Tourism in the European Union. *Journal of US-China Public Administration*, 8(9), 1074-1080.

- Castellanos, M.L. & Pedreño, A. *Los nuevos braceros del ocio. Sonrisas, cuerpos flexibles e identidad de empresa en el sector turístico*. Madrid: Mino y Dávila Editores.
- Castillo, J. J. (2005). Contra los estragos de la subcontratación. Trabajo decente. *Sociología del Trabajo*, 54, 3-27.
- Castro, C. & Pedreño, A. (2012). El péndulo de Polanyi: de la desdemocratización a la resistencia social. *Áreas Revista Internacional de Ciencias Sociales*, 31, 9-24.
- CCOO Servicios (2016). La externalización o descentralización productiva y las empresas Multiservicios. Madrid: CCOO Servicios, Área de Desarrollo y Política Institucional.
- CCOO, UGT, FEOSCAM. (2016). Documento de propuestas para el sector de la hostelería. Barcelona: Alba Sud. En línea: <http://albasud.org/noticia/es/878/las-demandas-de-las-camare ras-de-piso-llegan-al-congreso-de-los-diputados> (último acceso: 31/08/2016).
- Cruz, S. A. & Abrantes, M. (2014). Service interaction and dignity in cleaning work: how important is the organizational context? *Employee Relations*, 36(3), 294-311.
- DaRos, J. (2011). Preventing Workplace Injuries Commonly Sustained by Hotel Guestroom Attendants. Las Vegas: University of Nevada, UNLV Theses/ Dissertations/Professional Papers/ Capstones. Paper 1097.
- Dube, A. & Kaplan, E. (2010). Does outsourcing reduce wages in the low-wage service occupations? Evidence from janitors and guards. *Industrial and Labor Relations Review*, 63 (2), 287-306.
- Dyer, S.; McDowell, K.; Batnitzky, A. (2010). The Impact of Migration on the Gendering of Service Work: The Case of a West London Hotel. *Gender, Work & Organization*, 17(16), 635-657.
- Dyer, S.; McDowell, K.; Batnitzky, A. (2011). Migrant work, precarious work – life balance: what the experiences of migrant workers in the service sector in Greater London tell us about the adult worker model. *Gender, Place & Culture: A Journal of Feminist Geography*, 18(5), 685-700.
- EFE (2013, 11 de abril). Ratificado el acuerdo del ERE de NH Hoteles que contempla 410 despidos. *El País*. En línea: http://economia.elpais.com/economia/2013/04/11/agencias/1365634026_116458.html (último acceso: 31/08/2016).
- Escobar, E. (2010). La limpieza como una importante dimensión de calidad en la hotelería. TURyDES - *Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local*, 3(8), 1-7.
- Espinoza, M. (2003). Trabajo decente y protección social. Santiago de Chile: OIT.
- Eugenio-Martín, J.L. & Campos-Soria, J.A. (2014). Economic crisis and tourism expenditure cut-back decisión. *Annals of Tourism Research* 44(1), 53-73.
- Europa Press (2013, 15 de marzo). NH plantea un ERE para 646 trabajadores, el 12% de su plantilla en España. *El Mundo*. En línea: <http://www.elmundo.es/elmundo/2013/03/15/economia/1363370997.html> (último acceso: 31/08/2016).
- Eurostat (2015). Employment statistics. Luxemburg: Eurostat.
- Exceltur (2014). Estudio de Impacto Económico del Turismo: IMPACTUR. Madrid: Exceltur.
- Exceltur (2016). Valoración turística y empresarial de 2015 y perspectivas para 2016. Madrid: Exceltur, Informe Perspectivas Turísticas, 55.

- Ferré, J. (2016, 28 de agosto). Camareras de pisos, ¿una profesión de mujeres?, Alba Sud. En línea: <http://albasud.org/noticia/es/906/camareras-de-pisos-una-profesi-n-de-mujeres> (último acceso: 31/08/2016).
- Ferreira, C.R.; Ramos, J. (2016). Pay gap by gender in the tourism industry of Brazil. *Tourism Management*, 52, 440-450.
- Fuentes, G. (2015). Empresas multiservicios en la hostelería. Una amenaza en ascenso. Barcelona: Alba Sud. En línea: <http://www.albasud.org/noticia/es/739/empresas-multiservicios-en-la-hosteler-a-una-amenaza-en-ascenso> (último acceso: 31/08/2016).
- Fuentes, G. (2016). Por la defensa de la dignidad y profesionalidad de las camareras de piso. Alba Sud. En línea: <http://www.albasud.org/noticia/es/870/por-la-defensa-de-la-dignidad-y-profesionalidad-de-las-camareras-de-pisos> (último acceso: 31/08/2016).
- García, P. (2016). Soy camarera de piso. Barcelona: Alba Sud. En línea: <http://www.albasud.org/noticia/es/861/soy-camarera-de-piso> (último acceso: 31/08/2016).
- García, S. (2016b, 17 de mayo). El Juzgado obliga a un hotel de Lanzarote a respetar el convenio de las camareras de piso. *Diario de Lanzarote*. En línea: <http://www.diariodelanzarote.com/noticia/el-juzgado-obliga-un-hotel-de-lanzarote-respetar-el-convenio-de-las-camareras-de-piso> (último acceso: 31/08/2016).
- Ghai, D. (2003). Trabajo decente. Concepto e indicadores. *Revista Internacional del Trabajo*, 122 (2), 125-160.
- Grupo Uno. (2011, 15 de septiembre). Externalizar: mucho más que reducción de costes de personal. Grupo Uno. En línea: <http://www.grupounoctc.com/uncategorized/externalizacion-mucho-mas-que-reduccion-de-costes-de-personal/> (último acceso: 09/08/2016).
- Henson, G.; Grimshaw, D. & Marchington, M. (2003). PPPs and the changing public sector ethos: case-study evidence from the health and local authority sectors. *European Journal of industrial Relations*, 15 (3), 257-276.
- Hinojosa, V. (2016a). Pablo Vila, director del Hotel Madrid Marriot Auditorium: «La externalización es una herramienta de gestión que ha salvado empresas». Hosteltur, 20, 20-21.
- Hinojosa, V. (2016b). Juan Molas, presidente de CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos): «No entendemos la permanente demonización del sector en relación al empleo». Hosteltur, 20, 52-53.
- Hosteltur (2013a, 11 de abril). NH Hoteles califica de satisfactorio el acuerdo alcanzado con los sindicatos. Hosteltur. En línea: http://www.hosteltur.com/144870_nh-hoteles-califica-satisfactorio-acuerdo-alcanzado-sindicatos.html (último acceso: 31/08/2016).
- Hosteltur (2013b, 26 de julio). ERE de NH Hoteles, ratificado por la Audiencia Nacional. Hosteltur. En línea: http://www.hosteltur.com/121600_ere-nh-hoteles-ratificado-audiencia-nacional.html (último acceso: 31/08/2016).
- Hosteltur (2014a, 4 de marzo). Las patronales hoteleras de Baleares presentan su propuesta para el nuevo convenio colectivo. Hosteltur. En línea: http://www.hosteltur.com/140450_patronales-hoteleras-baleares-presentan-su-propuesta-nuevo-convenio-colectivo.html (último acceso: 31/08/2016).

- Hosteltur (2014b, 23 de octubre). Hostelco 2014: La externalización en hoteles se doblará en cinco años. Hosteltur. En línea: http://www.hosteltur.com/179950_externalizacion-hoteles-se-doblar%C3%A1-cinco-anos.html (último acceso: 31/08/2016).
- Hosteltur (2016). Jesús Lizarraga, Director General de Operaciones de Grupo Elosa: «Limpiar una habitación de hotel influye en su cuenta de resultados». Hosteltur, 20, 14.
- Huete, R.; Brotons, M.; Sigüenza, M. (2014). La desigualdad por género en el sector hotelero español. XVIII Congreso AECIT. *Turismo: liderazgo, innovación y empredimiento*, 26, 27 y 28 noviembre 2014. Benidorm.
- Hunter, P. & Watson, D. (2006). Service unseen: The hotel room attendant at work. *International Journal of Hospitality Management*, 25(2), 297-312.
- Leschke, J. & Jepsen, M. (2012). Introduction: Crisis, policy responses and widening inequalities in the EU. *International Labour Review*, 151(4), 289-312.
- Lethbridge, (2012). *Empty Promises. The impact of outsourcing on the delivery of NHS services*. UNISON.
- Liladrie, S. (2010). 'Do not disturb/please clean room': hotel housekeepers in Greater Toronto. *Race & Class*, 52(1), 57-69.
- Luis, J. (2016). Las empresas de plantillas externalizadas se consideran "socios estratégicos" de sus clientes. Hosteltur, 20, 12-13.
- Macaulay, I. & Wood, R. (1992). Hotel and Catering Industry Employees' Attitudes towards Trade Unions. *Employee Relations*, 14(3), 20-28.
- Martín, Carolina (2016, 8 de mayo). Somos camareras de piso, porque así se llama nuestra profesión. Barcelona: Alba Sud. En línea: <http://www.albasud.org/noticia/es/879/carolina-mart-n-somos-camareras-de-piso-porque-as-se-llama-nuestra-profesi-n> (último acceso: 31/08/2016).
- McDowell, L.; Batnitzky, A. & Dyer, S. (2007). Division, Segmentation, and Interpellation: The Embodied Labors of Migrant Workers in a Greater London Hotel. *Economic Geography*, 83(1), 1-25.
- McNamara, M.; Bohle, P. & Quinlan, M. (2011). Precarious employment, working hours, work-life conflict and health in hotel work. *Applied Ergonomics*, 42(2), 225-232.
- Moreno, S.; Godino, A.; Recio, A. (2014). Servicios externalizados y condiciones laborales: de la competencia de precios a la presión de los tiempos de trabajo. *Sociología del Trabajo*, 81, 50-67.
- Munro, A. (2012). Thirty years of hospital cleaning in England and Scotland - An opportunity for "better" jobs? En: Warhurst, C.; Carré, F.; Findlay, P.; Tilly, C. (ed.). *Are Bad Jobs Inevitable? Trends, Determinants and Responses to Job Quality in the Twenty-First Century*. Basington: Palgrave Macmillan, 176-190.
- Murray, I. (2015). Capitalismo y turismo en España. Del «milagro económico» a la «gran crisis». Barcelona: Alba Sud.
- Obadić, A.; Marić, I. (2009) The significance of tourism as an employment generator of female labour force. *Ekon Misao Praksa DBK GOD*, XVIII(1), 93-114.

- OIT (1999). *Trabajo decente. Memoria del Director General a la 87.^a reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo*. Ginebra.
- OITS (1996). *Declaración de Montreal - Por una visión humanista y social del Turismo*. Montreal: Organización Internacional del Turismo Social.
- Otobe, N. (2011). Global economic crisis, gender and employment: The impact and policy response. Geneva: International Labour Organization, Employment Working Paper, 74.
- Pack, S. (2006). Tourism and Dictatorship. Europe's Peaceful Invasion of Franco's Spain. New York: Palgrave Macmillan.
- Pastor, M. (2014). Outsourcing Hotelero: Máxima optimización. Alimarket. En línea: <https://www.alimarket.es/informe/168539/outsourcing-hotelero--maxima-optimizacion#graficos-informe> (último acceso: 31/08/2016).
- Petersen, O.H.; Hjelmar, U.; Vrangbeck, K.; La Cour, L. (2011). *Effects of contracting out public sector tasks. A research-based review of Danish and international studies from 2000*. Copenhagen: AKF Report (Danish Institute of Governmental Research).
- Puech, I. (2004). Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre. *Sociologie du Travail*, 46(2), 150-167.
- Puech, I. (2007). Cleaning time, protest time: employment and working conditions for hotel maids. *Sociologie du Travail*, 49(1), 50-65.
- Seifert, A. & Messing, K. (2006). Cleaning up after globalization: An ergonomic analysis of work activity of hotel cleaners. *Antipode*, 38(3), 557-578.
- Sigüenza, M. (2011). La mujer en el subsector del alojamiento. El caso de la Costa Blanca (Alicante, España). *Investigaciones Turísticas*, 2, 102-119.
- Vacas, C. & Lanceta, M.H. (2009). Aproximación al último medio siglo de turismo en España, 1959-2009. *Estudios Turísticos*, 180, 21-64.
- Warhurst, C.; Carré, F.; Findlay, P.; Tilly, C. (ed.) (2012). *Are Bad Jobs Inevitable? Trends, Determinants and Responses to Job Quality in the Twenty-First Century*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- WTTC (2015). Travel & Tourism. Economic impact 2015 Europe. London: World Travel & Tourism Council.
- WTTC (2016). Travel & Tourism. Economic impact 2016 World. London: World Travel & Tourism Council.

Otras publicaciones

Ivan Murray.

Capitalismo y turismo en España. Del “milagro económico” a la “gran crisis”.

Alba Sud, Colección Turismos, Barcelona, enero 2015.

([→consulta](#))

Joan Buades.

Exportando paraísos. La colonización turística del planeta.

Alba Sud, Colección Turismos, Barcelona, mayo 2014.

([→consulta](#))

Ernest Cañada (Coord.).

Turismos en Centroamérica. Un diagnóstico para el debate.

Editorial Enlace, Managua, 2013.

([→consulta](#))

Joan Buades, Ernest Cañada y Jordi Gascón.

El turismo en el inicio del milenio. Una lectura crítica a tres voces.

Foro de Turismo Responsable, Madrid, 2012.

([→consulta](#))

Joan Buades.

El Mediterráneo en el microondas del carbono. Alerta climática máxima, más desigualdad, el fin de turismo litoral.

Alba Sud, Informes en Contraste, núm. 2, Barcelona, febrero 2012.

([→consulta](#))

Macià Blàzquez & Ernest Cañada.

Turismo Placebo. Nueva colonización turística: del Mediterráneo a Mesoamérica y El Caribe. Lógicas espaciales del capital turístico.

Editorial Enlace, Managua, 2011.

([→consulta](#))

La reforma laboral de 2012 en España favoreció la prevalencia de los convenios de empresa sobre los convenios colectivos sectoriales. En el sector hotelero esto se ha traducido en un incremento de los procesos de externalización y subcontratación de determinados departamentos, especialmente el de pisos. Gracias a este cambio normativo en numerosos hoteles se ha sustituido el personal contratado de forma directa por empresas de multiservicios. Las consecuencias de este cambio han sido traumáticas y han acentuado el malestar de las trabajadoras por las condiciones cada vez más precarias en las que se encuentran.

Una iniciativa de:



investigación y comunicación para el desarrollo

Con la colaboración de:



Universitat
de les Illes Balears

Departament
de Geografia

Grup d'Investigació
sobre Sostenibilitat
i Territori. GIST

GR
EDS
EMCONET

upf.

Universitat
Pompeu Fabra
Barcelona

Con el apoyo de:



Ajuntament
de Barcelona

ISBN: 978-84-617-6341-2



9 788461 763412