

ERNEST CAÑADA

LAS QUE LIMPIAN LOS HOTELES

HISTORIAS OCULTAS
DE PRECARIEDAD LABORAL

Icaria ✚ Antrazyt
ECONOMÍA

ÍNDICE

Prólogo, *José María Martínez* (CC OO)
y *Miguel Ángel Cilleros* (UGT) 11

I. Hay que romper el círculo vicioso en que viven
las camareras de piso,
Patricia Mantovano (UTHGRA-UITA) 15

II. La precariedad del trabajo de las camareras
de piso 19

Dolores Ayas (Playa de Palma): «Estamos echas polvo,
seguimos trabajando a fuerza de pastillas» 45

Angelina Alfaro (Playa de Palma): «Vamos sobrecargadas,
llevamos un trabajo enorme, y el cuerpo te pasa
factura» 48

Isabel Moreno (Playa de Palma): «Muchísimo trabajo
y muchísima presión, vamos reventadas» 50

Soledad Castro (Playa de Palma): «Cuando en la mañana
te pasan la lista de trabajo, te das de cabeza contra la
pared» 53

Esther Ortega (Playa de Palma): «No trabajamos a un
ritmo normal, siempre vamos a contrarreloj» 56

Pepi Lora (Playa de Palma): «Donde se necesitan 20
camareras solo hay 14 o 15 trabajadoras» 59

María González Moral (Playa de Palma): «Tenemos
que hacer 24 habitaciones cada día, y hasta 10 y 12
salidas» 62

Lola (Lloret de Mar): «El trabajo es constante. Vamos
como locas. Es que no te puedes parar para nada» 65

Eulalia Corralero (Lloret de Mar): «¡Estoy tan indignada!» 67

Antonia María Barrera (Lloret de Mar): «A mí me han robado la salud, y como a mí a todas mis compañeras» 70

Soledad (Malgrat de Mar): «Cuando tenían que hacerme fija me dijeron que me inscribiera en una ETT» 74

Mélida (Barcelona): «Siento que no tengo el tiempo para hacer el trabajo bien, después de tantísimos años no te sientes profesional» 81

Anabel (Barcelona): «Siempre he estado de año en año trabajando, siempre eventual» 87

Lucía (Barcelona): «Hoy en día, tal como está la faena, tienes que aguantar todo, lo que te echen» 90

Liliana (Barcelona): «Te hacen un contrato de un año y luego te echan a la calle, porque si no te tienen que hacer fija» 93

Esther Rodríguez (Cambrils): «Recibimos un burofax diciendo que habíamos sido externalizadas. Desde entonces vivimos en la incertidumbre» 99

Priscila (Cambrils): «De cobrar sobre los mil euros pasamos a ganar 720, haciendo el mismo trabajo o incluso más» 107

Mari Puri (Madrid): «El hotel fue prescindiendo de las supervisoras porque cogían a estudiantes de turismo en prácticas» 114

Tamimirca Kazacowa (Madrid): «Ahora las agencias quieren a gente sin experiencia, a la que pueden marear, engañar y explotar» 122

Paula (Andalucía): «No sabes cuándo vas a trabajar hasta un día antes, tienes que estar siempre disponible» 125

Mireia (Cádiz): «Hay mucho miedo, muchísimo. Y yo creo que del pánico que hay perdemos hasta el amor propio» 128

Pepi García Lupiáñez (Málaga): «No nos vean como pobrecitas. El paternalismo ni lo queremos ni lo necesitamos» 134

Dolores Pérez (La Coruña): «La externacionalización ha sido un desastre» 144

Arcuta (Cáceres): «Ha llegado un momento en que con estas condiciones ya no quiero trabajar, es que me va la vida en ello» 150

Melani (Valencia): «El contrato era de 5 horas, pero trabajábamos más y no nos reconocían las horas extras» 156

Mar Torres (Oxford): «Si la empresa no trata bien al departamento de pisos no hay un buen servicio de calidad» 161

Voces de apoyo 167

Doctor Joan López Lloret (Felanitx): «Aún no he visto a ninguna camarera de piso llegar a jubilarse a los 65 años» 167

Gonzalo Fuentes (Málaga): «La patronal hotelera quiere acabar con los derechos conquistados en los últimos 35 años de lucha sindical» 172

Santos Nogales (Madrid): «Con la externacionalización, los trabajadores pierden capacidad para defender sus derechos» 178

Pilar Rato (Madrid): «Las cadenas hoteleras están cometiendo un error, primar rapidez y número sobre calidad y profesionalidad» 187

*A las delegadas sindicales,
que día a día sostienen la defensa
de los derechos laborales
en sus hoteles.*

*A Las Kellys,
que inventan nuevas formas
para encontrarse y apoyarse,
para seguir luchando.*

*A mi madre, Marisa Mullor,
que desde un principio creyó
en esta historia
y se volcó en ella.*

PRÓLOGO

José María Martínez (CC OO) y Miguel Ángel Cilleros (UGT)*

Las que limpian los hoteles es un libro escrito con sentimiento, un grito de denuncia de la situación laboral de un colectivo que las más de las veces resulta invisible en la industria hotelera, pero que sin embargo es una de las claves de la calidad del servicio en una industria que es la primera de España, el turismo. Pero es sobre todo un libro escrito «desde el sentimiento» de las compañeras protagonistas, de sus problemas cotidianos de salud, de organización del trabajo, de empleo, de salarios o de sus frustraciones y temores, pero también de sus reivindicaciones, de su orgullo por un trabajo que quieren bien hecho, de sus esperanzas y de su rebeldía.

Pero no estamos solamente ante una agregación de relatos individuales con un hilo conductor más o menos común, la relación de las protagonistas con su trabajo y la denuncia y queja ante sus problemas. Aunque solamente fuera eso ya sería importante para CC OO y UGT, pero es que estamos ante algo más. Al examinar el conjunto de discursos nos encontramos con un análisis exacto, riguroso y detallado de los problemas laborales de las camareras de pisos. Es un diagnóstico claro, sencillo y contundente de los problemas de empleo y condiciones de trabajo que demandan un renovado y mayor impulso de nuestra acción sindical. Que nos exige una acción colectiva todavía más motivada y reafirmar nuestro compromiso en defensa de estas trabajadoras.

* José María Martínez, secretario general, Federación de Servicios de CC OO; Miguel Ángel Cilleros, secretario general, Federación de Servicios para la Movilidad y el Consumo-UGT.

Cuando nuestra federación sindical internacional UITA tomó la iniciativa de lanzar una campaña mundial para fomentar el trabajo digno de las camareras de pisos en la industria hotelera UGT y CC OO acogimos la idea con satisfacción. Los objetivos de esta campaña, que no es meramente puntual y se extenderá en el tiempo, no pueden por menos que merecer todo nuestro apoyo: contribuir a mejorar las condiciones de trabajo de este colectivo, denunciar las condiciones laborables que sufren ante la opinión pública y promover y comprometer a las empresas, autoridades nacionales y organizaciones internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) o la Organización Mundial del Turismo (OMT) en la mejora de dichas condiciones. En resumen, promover la mejora de sus condiciones de trabajo.

Los anteriores objetivos no es que fueran plenamente compartidos por CC OO y UGT, es que lo han sido desde que en la transición democrática los sindicatos españoles comenzamos a operar libremente. No es un campo de trabajo al que fuéramos recién llegados y de pronto nos apuntáramos a una buena causa. Las camareras de pisos son miembros de nuestros sindicatos, son afiliadas, delegadas y dirigentes en diferentes ámbitos. Han estado presentes junto con el resto de compañeras y compañeros en las movilizaciones. Un hito en esta lucha fue la primera huelga general en el sector de la hostelería de nuestro país en el año 1992. Fruto de esa movilización conseguimos el Acuerdo Laboral de Hostelería de Ámbito Estatal (ALEH) y sin duda unos de logros fue que la categoría del personal de pisos estuviera encuadrada y reconocida en la categoría de oficial de la hostelería, y después en el ámbito de la negociación colectiva se consiguió que los niveles salariales se equipararan con su reconocimiento profesional en los convenios de hostelería más importante de España.

Pero los tiempos cambian y, tal y como ponen de relieve las entrevistas, los logros del pasado o las luchas, sobre todo defensivas, del presente, como los esfuerzos en la negociación colectiva en los convenios de hostelería no garantizan desafortunadamente que no pueda haber retrocesos, muy graves a veces, o no blindan contra nuevas amenazas. Por eso la campaña de UITA supone una llamada de atención y una oportunidad, esta vez en un marco internacional, para redoblar nuestros esfuerzos.

Máxime cuando un buen puñado de empresas hoteleras españolas son ahora compañías multinacionales, operando en todo el mundo (y muy especialmente en América Latina). Estas compañías en muchas ocasiones utilizan experiencias adquiridas más allá de nuestras fronteras, en otros marcos legales más propicios o permisivos, para atacar las condiciones de trabajo aquí. Y al revés, exporta prácticas laborales previamente ensayadas en nuestro país. Por eso el componente internacional de nuestra acción sindical cada vez resulta más necesario. De ahí la oportunidad de la campaña de la UTA.

No es posible ignorar que la crisis económica en España ha tenido una incidencia importante en el ataque contra las condiciones de trabajo. Las reformas laborales han venido a facilitar nuevas herramientas empresariales para atacar derechos conseguidos. Pero tampoco hay que engañarse. El sector turístico español no ha sido de los que más han sufrido los embates de la crisis económica y, desde luego, caben pocas dudas de que, por toda una serie de circunstancias, hace ya algún tiempo que la ha superado. La crisis no ha sido más que un pretexto para intensificar tendencias que ya apuntaban hace largo tiempo, y se ha utilizado para un brutal ataque al empleo, a las condiciones de trabajo y a los derechos laborales.

Aunque simplificar problemas complejos siempre es difícil, para UGT y CC OO no cabe duda de que las camareras de pisos (no solamente ellas, evidentemente) sufren los efectos de una estrategia empresarial que se desarrolla por dos vías.

No necesariamente en este orden, la primera es la imposición de una flexibilización unilateral interna en las condiciones de trabajo y empleo, que se ampara en las facilidades que otorga la reforma laboral, comenzando por un ataque al derecho de negociación colectiva que persigue la máxima individualización, y por tanto desprotección, de las relaciones de trabajo.

La segunda vía es la flexibilidad que proporciona la externalización de los servicios hoteleros, mediante la subcontratación del trabajo a empresas de servicios que aplican aún peores condiciones salariales y laborales a estas trabajadoras. Suelen alegar las empresas hoteleras que utilizan ambas formas de flexibilidad (o alguna de ellas) para hacer frente a los dientes de sierras productivos en la ocupación de los hoteles o para incrementar la siempre necesaria productividad, pero ello resulta meridianamente falso cuando renun-

ción a usar instrumentos de flexibilidad contractuales, negociados con la representación de trabajadores y trabajadoras, siempre más eficaces, ya que al preservar el clima laboral son más efectivos a medio y largo plazo.

El problema de fondo del sector hotelero español son unas empresas ancladas en el cortoplacismo y los beneficios aquí, ahora y de cualquier manera, practicantes de un capitalismo depredador, más propio del pasado que de la modernidad, que pese a todo dicen representar.

La pretensión de estas políticas es clara. Dividir a las camareras de pisos según sean fijas, temporales, trabajen para empresas externas o no, sean antiguas o nuevas y separarlas del resto de la plantilla. Apartarlas de la negociación colectiva. Dificultar su organización en los sindicatos. Aumentar los beneficios a costa de una mayor explotación. Y ello probablemente con un objetivo que ya es más una amenaza real que teórica, llegar a los «hoteles virtuales» sin plantilla propia.

Y ahí están los retos de CC OO y UGT, que la campaña de UITA nos recuerda: mantener y acrecentar la afiliación y representatividad en el colectivo, preservar marcos de negociación colectiva y recuperar o defender derechos adquiridos, logrando otros nuevos.

La experiencia de la Regional Latinoamericana de UITA (Rel-UITA), que patrocina este libro, y la de otras organizaciones también nos dice, con motivo de la campaña, que los sindicatos no debemos rechazar espacios de cooperación con clientes y organizaciones sociales que sean útiles para defender el trabajo digno de las camareras de pisos. La campaña ha sido y es ocasión para ello.

Es justo reseñar nuestro agradecimiento al autor, a Alba Sud y a la Rel-UITA por la oportunidad de denuncia y reivindicación que supone este libro.

Y por último, y sobre todo, nuestro agradecimiento al conjunto de las camareras de pisos, y a nuestras afiliadas en particular, que han puesto de manifiesto su dignidad y coraje.