

MEMORIA DEL TRABAJO FIN DE GRADO

Grado en: Administración y Dirección de Empresas

Facultad de Economía, Empresa y Turismo

Universidad de La Laguna

Curso Académico 2020/2021

Convocatoria: Septiembre

La precariedad laboral de las camareras de piso: una realidad.

The Chambermaid employment insecurity: a reality

Realizado por la alumna Anaraida María Sánchez Domínguez

Tutorizado por el Profesor Francisco Ledesma Rodríguez

Departamento: Economía, Contabilidad y Finanzas

Área de conocimiento: Fundamentos del Análisis Económico

ÍNDICE

Lista de Figuras	3
Lista de Tablas	4
Lista de siglas y abreviaturas	5
Agradecimientos	7
Resumen	8
1. Introducción	9
2. Revisión de la literatura	11
3. Contextualización	15
3.1 Sector turístico-hoteler español	15
3.2. Sector turístico-hoteler en Canarias	16
3.2.1 El COVID-19 y el turismo en Canarias	17
3.3 Las camareras de piso y su contexto laboral	18
3.3.1 Enfermedades profesionales	19
3.3.2 Siniestralidad laboral	20
3.3.3 La externalización	20
4. Análisis empírico	22
4.1 Un análisis de las condiciones laborales a partir de entrevistas directas	23
4.2 Población	25
4.3 Características del proceso	25
4.4 Cuestionario	26
4.5 Un análisis estadístico	27
5. Conclusiones y reflexiones	42
BIBLIOGRAFÍA	45

Lista de Figuras

FIGURA 1. Características de la muestra.

FIGURA 2. Características relacionadas con la actividad laboral.

FIGURA 3. Grado de acuerdo o desacuerdo con distintas afirmaciones.

Lista de Tablas

Tabla 4.1 Edad vs dolencias (porcentajes).

Tabla 4.2. Dolencias vs estar en ETT.

Tabla 4.3. Bajas vs estar en ETT.

Tabla 4.4. ETT vs opinión sobre el salario que perciben.

Tabla 4.5. ETT vs Opinión sobre el pago de las horas extras

Tabla 4.6. ETT vs Disposición del material de limpieza.

Tabla 4.7. ETT vs Número de días libres.

Tabla 4.8. ETT vs Vacaciones.

Tabla 4.9. ETT vs Tareas realizadas.

Tabla 4.10. ETT vs Automedicación.

Tabla 4.11. ETT vs Número de horas trabajadas.

Lista de siglas y abreviaturas

- ALEH: Acuerdo Laboral de Ámbito Estatal.
- BOE: Boletín Oficial del Estado.
- CCAA: Comunidad Autónoma.
- CCOO: Comisiones Obreras.
- CH: Convenio de Hostelería.
- ETT: Empresa de Trabajo Temporal.
- EUROSTAT: Eurostat Statistics Explained
- INE: Instituto Nacional de Estadística.
- ICASEL: Instituto Canario de Seguridad Laboral
- INSST: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ISTAC: Instituto Canario de Estadística.
- NS/NC: No sabe/ No contesta.
- PIB: Producto Interior Bruto.
- TFM: Trabajo de Fin de Máster.
- UGT: Unión General de Trabajadores.
- UE: Unión Europea.

A mi abuela, quien, sin saberlo, se convirtió en mi guía durante la redacción de mi TFG.

Cuando la veía llegar a casa rota, sin aliento, fatigada, dolorida, temblando, triste, hambrienta, enfadada, desmotivada y desilusionada, tuve mi primera toma de contacto con el mundo de las camareras de piso; una toma de contacto para nada agradable.

Quizás mi manera de ser hacía que su estado físico y emocional entrara en mí de una manera penetrante. La forma en la que expresaba su descontento, rabia y dolor entraba en mi alma como un dardo al corazón.

Me motivó su lucha, su entrada en los sindicatos para defender a aquellas que decidían callar ante las injusticias que estaban viviendo. Su garra y coraje para enfrentarse a las compañeras o superiores, necesaria para conseguir tener un trabajo digno y de admirar.

Gracias Pinito, por demostrarme con tus acciones muchos valores y, sobre todo, gracias por enseñarme que ante las injusticias no debo callar y mirar para otro lado, sino hacerle frente y dar la cara por aquellos que, a diferencia de mí, agachan la cabeza.

Agradecimientos

Durante la realización de esta investigación he tenido la suerte de contar con el apoyo de Mónica García, presidenta de Kelly's Unión Tenerife, y Gladys Medina, delegada de CCOO. En todo momento tuvieron hacia mí un trato correcto y cercano, favoreciendo mi interés por el colectivo al que representan, y facilitando mi acceso a documentos oficiales que no se podían encontrar fácilmente. Gracias por acompañarme durante estos meses y dar voz a este grupo de trabajadoras todavía invisibles para una parte de la sociedad. También he podido intercambiar palabras con Víctor Onésimo Martín Martín, profesor del departamento de Geografía e Historia de la Universidad de La Laguna. Desde que le comenté mi proyecto me tendió la mano y se ofreció a ayudarme en todo lo necesario. Gracias Víctor por tu disposición desde el minuto uno.

Debo reconocer que me encontré perdida cuando me enfrenté al análisis de datos, fue ahí cuando tuve claro a quién acudir. Gracias Gloria, profesora del departamento de Economía Aplicada y Métodos Cuantitativos de la Universidad de La Laguna, por ofrecerme tu tiempo y orientarme con tanta pasión. No pierdas nunca esa cercanía que tienes con nosotros, tus alumnos. Ha sido un placer compartir contigo este último año.

A ti, Fran, gracias por ponerme en contacto con todas las personas mencionadas, agradecer tu disposición diaria y tu involucración en cada aspecto tratado. Recorrer este camino bajo tu amparo no ha significado solamente un aprendizaje académico, sino también un crecimiento personal por el valor humano que transmites con tus desinteresadas acciones. Me he sentido identificada con tu lucha contra la injusticia, por la solidaridad que demuestras ante los más desfavorecidos y por tu empatía con los problemas que te rodean. Cuando me contaste sobre tu proyecto actual para apoyar a inmigrantes que llegan a las islas, me dije a mi misma: ¡qué suerte la mía terminar mi carrera acompañada de una persona que comparta mis valores!

Resumen

Con el paso del tiempo se ha constatado que el colectivo de las camareras de piso es uno de los que más sufre unas condiciones laborales adversas. La precarización en su actividad lleva caminando con ellas de la mano desde sus inicios. En pleno siglo XXI, esta situación, pese a su mejora tras la reforma laboral de 2012, sigue siendo alarmante en nuestra sociedad. Es por ello, que en esta investigación se hace una revisión de la literatura que aborda estas circunstancias y se dedica un espacio para recoger los testimonios de varias camareras de piso y sindicalistas. Asimismo, los resultados confirman la situación sociolaboral desfavorable de estas trabajadoras, descrita en la documentación revisada, así como la realidad del sector turístico y hotelero, en el que se inscribe la actividad de las camareras de piso. Además, se exponen informes elaborados por el Gobierno de Canarias y documentos oficiales presentados por Comisiones Obreras, donde se ponen de manifiesto temas vinculados con el presentismo y las exigencias laborales del sector. De igual manera, el grueso principal de este trabajo se centra en el diseño y explotación de una encuesta realizada a las camareras de piso en España.

Palabras clave: camarera de piso, mujer, precariedad laboral, sector turístico.

Abstract

Over the years, it has been confirmed that the group of chambermaids is one of the groups that suffer the most from adverse working conditions. The precariousness in their labour activity has been present since its beginning. Although this situation was improved after the labour reform in 2012, during the 21st century, it is still such an alarming circumstance in our current society. That is why our research revises the literature which deals with all these matters, offering a place to display several chambermaids and syndicalists' testimonies. Additionally, the results obtained verified an unfavourable socio-labour situation for this group of women workers, described in the revised documentation, just as the reality of the tourism and hotel sector, where it is clearly inscribed the chambermaids' exercise. Furthermore, reports made by the Canary Islands Government are presented, as well as official documents revealed by the trade union Comisiones Obreras (CCOO) that bring to light topics related to presentism and hard labour requirements in this area. Lastly, the main aim of this research is focused on the creation and operation of a survey addressed to female chambermaids in Spain.

Key words: chambermaid, woman, precariousness, tourism sector.

1. Introducción

El turismo en las Islas Canarias constituye la mayor fuente de ingresos económicos del territorio debido a su expansión hotelera, gastronómica y, sobre todo, a la oferta de sol y playa durante todo el año. Millones de turistas de diferentes lugares de Europa visitan el archipiélago canario para disfrutar de sus vacaciones.

Sin embargo, tras el aparente destino paradisíaco, se esconde un engranaje empresarial que sostiene la infraestructura turística en las islas. Los empleos vinculados a las actividades en este sector son, prácticamente, la fuente de ingresos de un gran número de familias, es decir, el turismo se ha convertido en el principal generador de trabajo en Canarias. Entre los empleos vinculados al turismo, se encuentran las camareras de pisos, un grupo de trabajadoras muchas veces olvidadas, pero que garantizan la primera imagen que experimenta un turista cuando llega a un hotel: la limpieza.

Son ellas las encargadas de priorizar un servicio de calidad en las habitaciones y zonas comunes de las instalaciones, pero pocas veces se habla de las precarias condiciones laborales de su contratación, pocas veces se habla de la presión a la que están sometidas por parte de directores y supervisores y pocas veces, también, se habla de las secuelas físicas y el desgaste emocional que deja un trabajo tan duro.

“Cuando luchas por algo que te mereces por ley, te acosan laboralmente”, “se mantiene la huelga de las camareras de piso por la falta de compromiso patronal”, “las camareras de piso de Canarias se manifiestan por la sobrecarga laboral”, “las camareras de piso sufren el 27 % de la siniestralidad en la hostelería”. Titulares como estos son los que aparecen en internet al introducir “Camarera de piso” como término de búsqueda, muchos de ellos relacionados con reivindicaciones de derechos por parte de este colectivo o cifras que reflejan la precaria situación laboral que sufren.

La crisis por la irrupción de la COVID-19 en el mundo agudizó la difícil situación laboral de las camareras de pisos. Los medios de comunicación difundieron que muchas fueron despedidas antes de declararse el estado de alarma o terminaron su contrato en ese periodo, por lo tanto, no tuvieron derecho a un ERTE y se tuvieron que conformar con un subsidio de poco más de 400 euros al mes, ya que no tenían suficiente tiempo cotizado

para obtener una prestación contributiva. A ello se suma la incertidumbre que generó el cierre de los hoteles y la no apertura de muchos de estos durante la pandemia.

Esta investigación forma parte de un proyecto de innovación educativa de aprendizaje y servicio en el que la entidad colaboradora, Kelly's Unión Tenerife, ha solicitado un análisis de las condiciones sociolaborales de las camareras de piso, prestando especial interés al fenómeno de la externalización, que se viene extendiendo a lo largo de todo el territorio nacional. También solicitó dar a conocer las inseguridades que sufre este colectivo en el ámbito laboral, dando detalles y aportando información, con el fin de poner de manifiesto la realidad que viven estas trabajadoras.

Este documento aborda distintas temáticas relacionadas. En primer lugar, se ha llevado a cabo una revisión de la literatura acerca de las condiciones laborales y socioeconómicas del colectivo de las camareras de piso, no solo en lo circunscrito al caso canario, sino también en otros ámbitos diferentes.

En segundo lugar, se ha recopilado información estadística objetiva (empleo, bajas, condiciones laborales, entre otros) que pone de manifiesto la situación laboral que siguen sufriendo a día de hoy las camareras de piso en los alojamientos turísticos en los que trabajan.

En tercer lugar, se han llevado a cabo cuatro entrevistas de interés, relacionadas directamente con personas afectadas o vinculadas a la actividad: una formadora de gobernantas de hotel de la Academia Lanzastudio de Arrecife, una gobernanta de hotel y dos camareras de piso. Algunas han decidido permanecer en el anonimato.

En cuarto lugar, se ha diseñado una encuesta para conocer, de primera mano, la importancia de las deficiencias sociolaborales en diferentes ítems o dominios. En particular, se realizó una encuesta a través del Formulario Google a 207 personas para, posteriormente, analizar 197 de ellas por medio del programa estadístico SPSS. En este sentido, se llevó a cabo un análisis de datos haciendo uso de distintas herramientas estadísticas, tales como las tablas de frecuencia o los análisis descriptivos para, por último, extraer unas conclusiones que dieran respuesta a los objetivos mencionados anteriormente.

El resto del trabajo se organiza de la siguiente forma. En la Sección 2 se presenta una revisión de la literatura centrada en el estudio de las condiciones sociolaborales de las camareras de piso. En la Sección 3 se realiza una contextualización del sector turístico y, especialmente, alojativo, en el cual se desarrolla el trabajo de las Kellys. En la cuarta sección se presenta la metodología empleada, así como los resultados alcanzados a partir del análisis empírico. Finalmente, en la Sección 5 se exponen algunas conclusiones y reflexiones personales.

2. Revisión de la literatura

Con el objetivo de conocer los antecedentes en la literatura acerca de las condiciones laborales de las camareras de piso en establecimientos alojativos, se han utilizado diversas bases de datos , entre ellas, Google Académico, Scopus y Web of Science.

El 18 de mayo de 2021 se realizó una búsqueda utilizando el término “Kelly’s” en la plataforma de Web of Science, en el campo del título, apareciendo un total de 32 salidas. Las más relevantes y relacionadas con la temática de este trabajo de fin de grado, fueron las dos primeras, es decir, las más recientes. El resto de las referencias encontradas tenían una antigüedad de al menos treinta años.

En la primera de las dos salidas, Fernández-Muñoz y Tome-Caballero (2020) muestran la trascendencia que ha tenido en España la forma en la que la que estas trabajadoras comunican a la sociedad cuáles son las injusticias que sufren en su puesto laboral y la manera en la que esta se trasmite, gracias al lenguaje auténtico, familiar y coloquial que utilizan.

Los investigadores emplearon metodologías cualitativas y cuantitativas para analizar las técnicas de comunicación más usadas por la asociación objeto de análisis, con el fin de averiguar cómo estas les ayudaban a calar en los sentimientos de las personas, valorando así la efectividad de sus palabras.

En su estudio concluyeron que han sido las propias camareras las que han dado visibilidad a la precariedad laboral de este colectivo, en lugar de los sindicatos u otros entes. De igual manera, destacaron la eficacia que han tenido los testimonios de las trabajadoras, contando en primera persona las experiencias vividas. Sencillez, sinceridad y autenticidad

son las características narrativas que, según los autores, deben existir en el escenario comunicativo.

Por su parte, López-González y Medina-Vicent (2020) centran su interés en demostrar la inseguridad laboral que llevan sufriendo durante años las camareras de piso en España, haciendo mención a las Kelly's como un grupo creado para reclamar los derechos laborales de este colectivo. Ambos autores analizan este grupo de trabajadoras como ejemplo de un movimiento de repolitización y es que, han adoptado un papel activo y muy reivindicativo. Para ello, han unido dos teorías: la económica y la feminista.

En primer lugar, destacan el papel que las trabajadoras de hotel ocupan en el terreno turístico español, señalando el menosprecio que reciben por parte del propio establecimiento. En segundo lugar, enfatizan que este movimiento se ha convertido también en una lucha feminista de manera indirecta, sacando como conclusión principal, desde un análisis emancipador, que la actividad turística no ha puesto su foco en el trabajo que desempeñan las mujeres.

Asimismo, se realizó la búsqueda a través del término “Chambermaid”, en el campo del título, apareciendo un total de 29 documentos, 5 de los cuales corresponden a la categoría de Ciencias Sociales. Esto sugiere que, desde un punto de vista académico, se trata de un área de investigación poco explorada.

Un documento a destacar es el de Fuentevilla et al. (2020). Estos autores consideran relevante exponer el sentimiento de los hombres y las mujeres cuando tienen algún tipo de accidente laboral, partiendo de la idea de que las mujeres sufrirán un daño social superior debido a su mayor presencia.

En España realizaron 12 entrevistas semiestructuradas a mujeres camareras de piso y mujeres y hombres policías locales con la intención de comparar una profesión altamente feminizada con otra masculinizada. Los principales resultados pusieron de manifiesto que, tras un accidente laboral, las mujeres generalmente soportan mayores consecuencias debido a que tienen un alto nivel de responsabilidad en el ámbito personal y familiar, antes y después del accidente.

Con el objetivo de ampliar el rango de trabajos que pueden ser tomados como referencia en este marco, se realizó una nueva búsqueda tomando el término “Chambermaid” en el

campo del tema, apareciendo 47 salidas, 15 de ellas inscritas en el campo de las Ciencias Sociales.

De los artículos encontrados, la mayoría no centrados en las camareras de piso, se prestó especial atención a Cañada (2018), autor que es un referente en los estudios sobre las condiciones de esta fuerza laboral. El trabajo ha tenido difusión e impacto, ya que ha sido citado en 17 ocasiones en publicaciones indexadas en Web of Science.

De igual modo, se centra en dar a conocer el aumento de la carga laboral que han sufrido las trabajadoras de hotel tras la crisis del 2008 como consecuencia, también, de la legislación del gobierno español, en un contexto de altas tasas de paro. Se introduce de lleno con la modalidad de la subcontratación, afirmando que las camareras de piso han sido las más afectadas. Ha utilizado para su estudio el testimonio de 24 empleadas perjudicadas por esta manera de proceder.

Sus conclusiones ponen al descubierto que se han visto afectadas por la reducción del salario, la sobrecarga laboral, la incertidumbre en relación a la durabilidad y a los horarios, la desprofesionalización, la segmentación y el aumento de rivalidad entre compañeras, así como el aumento de los problemas de salud y una notable disminución de la representatividad sindical (Cañada, 2018).

El artículo de Cañada (2018) permitió identificar un nuevo término de búsqueda, “Hotel Housekeepers”. Tras introducir este término y realizar una exploración en el campo del tema, se encontraron 47 salidas, 35 de las cuales estaban relacionadas con las Ciencias Sociales.

Cabe destacar la salida más reciente, en la que Álvarez et al (2021) buscan averiguar qué aspectos consideran estresantes las camareras de piso y qué efectos tienen en la estabilidad de su vida personal y laboral.

El día 26 de mayo se realizó una búsqueda en Google Académico a través del término “Camarera de piso”, encontrándose tres documentos de especial relevancia. En el primero, De la Cruz Marco(2019) estudia los riesgos físicos y sociales a los que están expuestas las camareras de piso. El método utilizado para ello fue el de una revisión sistemática a través de una búsqueda bibliográfica en bases de datos electrónicas, seleccionando 21 artículos para la revisión.

El resultado obtenido refleja que los riesgos para la salud física son ocasionados por el elevado contenido de trabajo, la carga de objetos pesados y los movimientos repetitivos. A su vez, el exceso de tareas que se les exige se contrapone a la poca recompensa que perciben, lo que contribuye a la aparición del riesgo psicosocial (discriminación, estrés, riesgo cardiovascular). El autor concluye que es necesario regular el sector turístico en términos de personal, debiéndose establecer medidas de prevención con el fin de disminuir riesgos (De la Cruz Marco, I , 2019).

Un segundo documento, Arteaga (2019), se corresponde con un TFM realizado en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Este trabajo tiene como objetivo analizar los riesgos asociados al puesto de las camareras de piso desde un punto de vista de la Seguridad en el Trabajo, la Higiene industrial y la Ergonomía y Psicología aplicada.

La metodología utilizada estuvo basada en un análisis documental de distintos estudios sobre accidentalidad laboral en Canarias y en el sector de la hostelería, realizados por el Instituto Canario de Seguridad Laboral (ICASEL). También se utilizaron los informes emitidos por entidades de reconocido prestigio, así como las publicaciones de prevención desarrolladas por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), guías...(Arteaga, 2019).

Se extrajo como conclusión que este grupo laboral es el más accidentado del sector de la hostelería en Canarias. A su vez, se puso de manifiesto que los factores de riesgo ergonómicos son los que mayor incidencia han tenido en la salud de las camareras de piso. Además, se prueba que entre el 70 y el 90% de ellas recurren a la automedicación con fármacos para poder cumplir diariamente con su jornada laboral.

En un tercer documento, que se trata de una tesis doctoral, Martínez (2020) expone aspectos relacionados con las camareras de piso y la precariedad laboral y social que sufren en la industria turística española.

Este trabajo comienza con el estudio de distintas dimensiones objetivas de la precariedad laboral con el fin de obtener una visión general de la situación actual, tanto en el ámbito privado como en el laboral. El estudio se realizó principalmente a través de encuestas que abordan todos los temas desde una perspectiva de género, destacando la alta feminización en el puesto de las camareras de piso (Martínez, 2020).

Con esta investigación se obtuvieron distintas conclusiones, similares a la obtenidas en los documentos anteriormente mencionados, entre ellas que las mujeres están más próximas a la precariedad laboral, debido a que la mayoría tienen responsabilidades familiares, peores condiciones salariales y dificultad para ascender en el puesto de trabajo (Martínez, 2020).

A modo de resumen, la literatura académica sobre las camareras de piso es relativamente escasa, mostrándose recientemente un mayor interés en el análisis de sus condiciones sociolaborales. Asimismo, los trabajos revisados ponen de manifiesto las condiciones laborales de este colectivo olvidado y desprestigiado socialmente, dándole la visibilidad e importancia que se merece.

3. Contextualización

En esta sección se presenta una panorámica del contexto en el que se desarrolla este Trabajo de Fin de Grado. En este sentido, se comienza describiendo algunos rasgos básicos del sector turístico, y especialmente el subsector hotelero en España para, posteriormente, hacer lo propio en el ámbito de Canarias. Además, se presenta una revisión de un conjunto de trabajos que evidencian algunos rasgos generales de las condiciones laborales del sector de las camareras de piso en el archipiélago canario.

3.1 Sector turístico-hotelero español

España es uno de los países mejor posicionados en el sector del turismo (Real Instituto Elcano y Turespaña, 2021). Precisamente, en el año 2018 se convirtió en el destino turístico por excelencia en la UE, con 301 millones de pernoctaciones en establecimientos turísticos, el 23 % del total de la UE (Eurostat Statistics Explained, 2018).

La actividad turística representó el 12,4% del PIB en 2019 y esto supuso una creación de 2,72 millones de puestos de trabajo en el sector (Instituto Nacional de Estadística, 2019). En este sentido, 82,7 millones de viajeros convirtieron al país en el segundo destino del mundo que más turistas internacionales recibió durante ese año.

3.1.1 El COVID-19 y el turismo español

La pandemia declarada en marzo de 2020 supuso la supresión del flujo de visitantes internacionales con destino España. El hecho de que el gobierno declarase el 14 de marzo el Estado de Alarma en todo el territorio español, para así afrontar la situación de emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, ocasionó que la economía se paralizase, viéndose esto reflejado en las cifras del sector turístico.

Si se recurre a las estadísticas del INE, el mes de abril fue el que peor vio reflejada la situación, pues el número de establecimientos abiertos, habitaciones ocupadas y empleados se redujo a cero. En los meses posteriores el sector de la hostelería fue remontando.

- **Tasas de actividad, paro y empleo a nivel nacional.**

Realizando una comparativa de los primeros trimestres de los cuatro últimos años, se puede afirmar, según datos del INE, que el número de mujeres ocupadas en el sector de la hostelería durante todo el periodo analizado es superior al número de hombres en unas 100.000 personas aproximadamente. Así se puede observar en el Gráfico A1 (Anexo 1).

La crisis sanitaria actual ha traído consigo una tasa de decrecimiento femenina para el sector hotelero próxima al 25,79%; casi un 5% más baja que la que presenta el género contrario para ese periodo comparativo del primer trimestre de 2020 y el primer trimestre de 2021, un 30,62%.

Como puede observarse en el Gráfico A2 (Anexo 1), los hombres presentaron una tasa de actividad superior al 60% en el primer trimestre de 2018, 2019, 2020 y 2021, siendo el porcentaje del 52% aproximadamente el que mejor refleja la tasa de ocupación femenina para el mismo periodo. Por su parte, se presenta una tasa de paro, en ambos casos, que no supera el 20%, siendo la femenina la que está más próxima a lograrlo.

3.2. Sector turístico-hotelerero en Canarias.

Un simple vistazo a los datos de IMPACTUR Canarias (2018) muestra que el turismo, en el que la hostelería ocupa una posición principal en la Comunidad Autónoma de Canarias, es una de las actividades más importantes en términos de producción (25% del PIB) y de generación de empleo (343.899 en 2018). Asimismo, según la Encuesta de Población

Activa elaborada por el INE, Canarias es el territorio autonómico con mayor concentración de ocupados en el turismo (32,7%), superando la media nacional (13,9%). Ello refuerza el interés del estudio del mercado de trabajo en Canarias asociado al turismo en general y a la actividad hotelera, en particular, en la que se inscribe el objetivo principal de este TFG.

Se puede afirmar que el Archipiélago fue el destino más popular de la Unión Europea en el año 2017, llegando a alcanzar 110 millones de pernoctaciones. Estos datos aparecen reflejados en 2016 en la página de EUROSTAT. La mezcla de un turismo de sol y playa, y sus paisajes volcánicos pueden ser las razones principales de tales visitas. A ello se suma una infraestructura con más de seiscientos hoteles.

3.2.1 El COVID-19 y el turismo en Canarias.

La situación actual provocada por la pandemia se ha visto reflejada en la actividad turística de Canarias de manera notable. Durante 2021, el ISTAC ofreció datos estadísticos que respaldan que, pese a esto, el archipiélago canario contó con una tasa de ocupación por habitaciones de un 28,7%, siendo Tenerife la isla con mayor porcentaje, un 31,5%. Esto conllevó a obtener una cifra de ingresos en el total de establecimientos hoteleros y extrahoteleros de 46 millones de euros, cifra inferior en un 84,72% a la obtenida en abril de 2019.

- **Comparativa viajeros y pernoctaciones en Canarias con respecto al total nacional (COVID-19).**

Como puede observarse en el Gráfico A3 (Anexo 1), en el primer cuatrimestre de 2020, un total de 14.690.796 viajeros llegaron al país, de los cuales 1.115.201 se dirigieron a la provincia de Las Palmas y 793.693 a la provincia de Santa Cruz de Tenerife. Haciendo una comparativa entre los meses analizados para los años 2020 y 2021, se concluye que la provincia de Las Palmas experimentó una caída en la cifra de turistas en 863.144 en el primer cuatrimestre de 2021 con respecto al mismo periodo del año anterior. Santa Cruz de Tenerife, por su parte, vio reducida la cantidad de viajeros recibidos para el mismo periodo mencionado en 575.376.

El Gráfico A4 (Anexo 1), por su parte, muestra las pernoctaciones a nivel nacional y de las provincias canarias. Si se analizan las variaciones a nivel nacional del primer

cuatrimestre de 2021, se observa una disminución del 29,44% en relación al número de pernотaciones. Si se hace lo propio para las Comunidades Autónomas canarias, se obtiene que la provincia de Las Palmas de Gran Canaria se ha visto perjudicada en un 14,02% y la de Santa Cruz de Tenerife en un 14,56% (porcentajes similares).

- **Tasas de actividad, paro y empleo en Canarias (COVID-19)**

El porcentaje de trabajadores ocupados en el sector turístico en el primer trimestre de 2021 disminuyó en 1,6 puntos porcentuales en relación al mismo periodo del año anterior. Tomando como referencia los datos que aporta el Gráfico A5 (Anexo 1), se puede afirmar que la tasa de paro se incrementa en un 8,22% en Las Palmas de Gran Canaria y en un 4,93% en Santa Cruz de Tenerife, siendo estas diferencias mayores que las que sufre el país (1,57%). Se observa, por tanto, que la provincia de Las Palmas de Gran Canaria ha sido la más afectada en cuanto a parados se refiere.

3.3 Las camareras de piso y su contexto laboral

Según lo dispuesto en el capítulo IV, artículo 22 (grupos profesionales), que contiene el Convenio colectivo de Soluciones de Externalización Hotelera, SL, publicado en el “BOE” núm. 118, de 16 de mayo de 2016, se define camarera de piso como “la trabajadora o trabajador que realiza la limpieza y puesta a punto de las habitaciones y demás dependencias del hotel, residencia o apartamentos, velando por el buen estado de las instalaciones y el mobiliario del alojamiento”.

La anterior definición está en consonancia con lo que establece el Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, según el cual algunas de las numerosas competencias que conforman el perfil profesional de las camareras de piso son las siguientes: llevar a cabo la limpieza y mantenimiento de las habitaciones, así como de las zonas comunes, cuidando en todo momento el buen estado de las instalaciones y el mobiliario. Por otra parte, deben entregar los objetos que los clientes olvidan en sus habitaciones y rellenar las hojas de ruta/trabajo con el fin de reflejar cualquier imperfección, inconveniente o falta de material que exista.

A su vez, deben preparar el equipamiento y los utensilios necesarios para llevar a cabo el trabajo, realizar cambios de la ropa de cama y baño siguiendo las normas de higiene adecuadas y recoger la ropa sucia que haya dejado el cliente. También deben comprobar el estado de las instalaciones y el mobiliario con el fin de que el cliente las encuentre en

perfecto estado, atender las quejas y reclamaciones rápidamente y prestar los primeros auxilios en caso de que sea necesario.

La descripción anterior destaca la extensión y la diversidad de funciones de su actividad laboral, así como la intensidad de un trabajo físico y de atención continua a las necesidades de los clientes. Con todo ello, se busca mantener el establecimiento en unas condiciones impecables de cara al cliente. Cabe destacar que sus labores deben realizarse sin interrumpir el descanso de los huéspedes y sin entorpecer la armonía del lugar; son ellas las encargadas de mantener la intimidad de los que allí se alojan.

3.3.1 Enfermedades profesionales

El trabajo que realizan las camareras de piso trae consigo riesgos laborales para la salud física y psicosocial. Durante años, la Unión General de Trabajadores (UGT) y Comisiones Obreras (CCOO) se han puesto al frente en la reivindicación por el reconocimiento laboral de tales enfermedades. En el 2019, CCOO elaboró un estudio relacionado con el consumo de fármacos por parte de este colectivo debido a las cargas de trabajo excesivas, la presión añadida por parte de los superiores, la falta de consideración de riesgos, el material inapropiado o los problemas de salud en el trabajo. Dicho estudio está encuadrado bajo las ayudas del Plan Nacional Sobre Drogas del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Las consecuencias se reflejan en los problemas psíquicos relacionados con el aislamiento, el agotamiento psicológico, el insomnio, el estrés, la ansiedad y la depresión que padecen. Por este motivo, numerosas camareras de piso afirman ingerir sin receta médica relajantes musculares, analgésicos, antiinflamatorios y antidepresivos, entre otros, para paliar todas las dolencias (CCOO, 2018).

De ahí, surge el Estudio de Enfermedades Profesionales del Sector Hotelero de Canarias durante el 2019, elaborado por el Sistema CEPROSS (2019), el cual establece que en este año se declararon 282 enfermedades profesionales, 71 relacionadas con el sector hotelero (un 69% más que en 2018), de las cuales 36 correspondían a camareras de piso. El síndrome del túnel carpiano es la patología más frecuente en el sector, pues representa el 59% de las enfermedades profesionales. El puesto de camareras de piso es el que más sufre este percance; lo padecieron 30 personas, lo que supuso en el 2019 el 83% de las enfermedades profesionales de este colectivo en el archipiélago canario. Tal y como

señala De la Cruz Marco (2019), todos estos aspectos ponen en riesgo su salud, bienestar, seguridad y rendimiento laboral.

3.3.2 Siniestralidad laboral.

Las cifras de accidentalidad que proporciona el Sistema Delt@ de notificación electrónica de trabajadores accidentados, regulado por la Orden TAS/2926/2002, de 19 de noviembre (B.O.E. número. 279, de 21 de noviembre), cuya gestión corresponde a la Autoridad Laboral competente de Canarias y delegada en el Instituto Canario de Seguridad Laboral, señalan que en el año 2019 se declararon 3511 accidentes de trabajo con baja en el sector de servicios de alojamiento.

Del total de accidentes mencionados anteriormente en el sector analizado, 3.495 fueron calificados como leves, 15 graves y 1 fallecimiento. Las camareras de piso representan el porcentaje de mayor siniestralidad, alcanzando un 38% de los casos totales. En particular, se registraron 384 caídas, 381 sobreesfuerzos, 133 accidentes por choques con objeto inmóvil, 110 contactos con agentes cortantes y 68 golpes por objeto que cae. De los accidentes por sobreesfuerzos, las partes del cuerpo más afectadas fueron la espalda, los tobillos, las piernas y los hombros. De igual modo, las mujeres han sido las más perjudicadas con un 52% de los casos, frente al 48% de varones, predominando los accidentes en personas de entre 35 y 44 años.

Queda reflejado, por tanto, que el trabajo de las camareras de piso ha ocasionado un número considerable de accidentes y lesiones graves, que han tenido consecuencias, en muchos casos, irreversibles en la salud de estas trabajadoras.

3.3.3 La externalización

Para entender este apartado es conveniente definir el término de externalización. Ernest Cañada, investigador y comunicador social muy vinculado al tema de las camareras de piso, define este concepto como “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 que esta otra empresa asuma este encargo con sus propios trabajadores y medios de producción” (Cañada, 2016, p. 14)

Esta sección puede abordarse desde dos perspectivas totalmente diferentes, la de los sindicatos y trabajadores, y la del empresario. En el desarrollo de este Trabajo de Fin de Grado, se contó con la colaboración y el testimonio de Gladys Medina, sindicalista de CCOO y camarera de piso. Según esta misma representante sindical, en la entrevista realizada en Cañada (2016), la razón principal por la que se externaliza es el ahorro que les supone a las empresas los salarios, la seguridad social, los días libres, las vacaciones y las bajas por enfermedad, entre otras.

Además, los hoteles amenazan con no renovar los contratos a las entidades multiservicios si no afrontan más tareas y responsabilidades de las que tienen contratadas. Esto se refleja en las cargas de trabajo, las jornadas diarias ampliadas y los días libres que se pierden sin compensar. Cabe añadir la 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.

Por su parte, Miguel Ángel Cilleros, sindicalista de UGT Madrid, en la entrevista realizada en Cañada (2016), afirma que la externalización solo ha significado para el sector precarización, pérdida de poder adquisitivo, ruptura del equilibrio en las relaciones laborales y vulneración de los derechos de las camareras de piso, entre otros aspectos, siendo los empresarios los beneficiados ante este hecho.

Desde el punto de vista del mundo empresarial, la externalización ha sido un avance en época de crisis. Manel Casals, directivo de Gremio de Hoteles de Barcelona, en su entrevista realizada en Cañada (2016), visualiza este hecho como una estrategia para adaptarse a un contexto de dificultad con nuevas formas de alojamiento que producen incertidumbre y competencia considerando, por tanto, la necesidad de reducir costes fijos para poder afrontar esta situación con garantía.

Por su parte, el Grupo Uno, empresa española dedicada a las externalizaciones en distintos sectores, en su informe publicado también en Cañada (2016), muestra el aporte de este sistema de contratación externo para cubrir los puestos de trabajo con el personal necesario bajo demanda, encargándose la empresa contratada de la gestión del personal, lo que reduce el tiempo dedicado a la planificación de este colectivo.

Esto significa que las ventajas que propone el Grupo Uno sobre la externalización aumenta el interés, por parte de los empresarios, en disminuir el número de trabajadores directos vinculados al convenio de hostelería y en contratar a una empresa multiservicios

que tiene a sus trabajadores bajo convenios o asociados a otros ámbitos, con menor reconocimiento profesional y retribución, como son los convenios de limpieza (Cañada, 2016).

- **La externalización en Canarias.**

La presión sindical presente en el archipiélago canario ha conseguido frenar en cierta medida la externalización a través de convenios colectivos sectoriales, si se compara con el resto del territorio nacional. De esta manera, esta actividad está regulada en Canarias por los convenios de hostelería de cada provincia (Convenio de Hostelería, 2019).

En la provincia de Santa Cruz Tenerife, la subcontratación está prohibida en todos los servicios, mientras que en Las Palmas no está permitida esta actividad en servicios propios de la hostelería (CH, 2019). Pese a esta prohibición, algunos hoteles de las islas han intentado incumplir lo pactado. Se denunció en 2013, por parte de CCOO, el despido de 54 camareras de piso en el Hotel Hesperia Lanzarote en septiembre de ese mismo año y su posterior contratación a través de otra empresa sin respetar las condiciones del convenio. 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. Según afirma CCOO en su entrevista realizada en Cañada (2016), 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” (Cañada, 2016, p. 69).

4. Análisis empírico.

En esta sección se lleva a cabo un análisis empírico de las condiciones laborales de las camareras de piso que prestan sus servicios en el territorio español. En una primera subsección, de forma introductoria se compilan y presentan algunos testimonios directos de camareras de piso que fueron entrevistadas. A partir de la segunda subsección se lleva a cabo un análisis estadístico descriptivo de las condiciones de trabajo basado en una encuesta que se ha diseñado, distribuido y explotado en este Trabajo de Fin de Grado.

4.1 Un análisis de las condiciones laborales a partir de entrevistas directas

Siguiendo a Fernández-Muñoz y Tome-Caballero (2020), quienes reconocen la relevancia de los testimonios directos, lo que se expone a continuación es el resultado de una interacción directa con dos camareras de piso, una gobernanta de hotel y una formadora de gobernantas. Las tres primeras fueron citas concertadas para conocer de primera mano la situación de estas trabajadoras en los alojamientos turísticos; en el caso de la formadora, ofreció información de manera casuística en una visita que se hizo a la academia Lanzastudio en Arrecife, Lanzarote, donde se imparten cursos de gobernantas de hotel.

El acercamiento directo a estas trabajadoras con nombres y apellidos permitió ahondar en el lado humano del panorama de las camareras de piso, que no puede reflejarse en los datos impersonales que arrojó la encuesta realizada de forma anónima y que se presenta en las subsecciones siguientes. No obstante, las entrevistadas no han querido revelar su identidad, por lo que se ha optado por llamarlas Camarera 1 (62 años) , Camarera 2 (49 años), Gobernanta María P.R y la formadora Pilar. Asimismo, los testimonios se han organizado en las siguientes partes: acoso laboral, superación personal y materiales para trabajar.

El acoso laboral ha estado muy presente en las conversaciones con estas mujeres. A continuación, se recogen algunos testimonios sobre esta problemática:

Camarera 1: *“Después de 8 años trabajando y cansada de los malos tratos que me daba la gobernanta y sus aliadas, me llené de valor un día y dije: ¡Hasta aquí llegué!. Cuando se lo dije me contestó de muy mala forma que yo no sería capaz de abandonar mi puesto porque no tendría derecho al paro y a la indemnización por los años de trabajo. Esta decisión no la tomé de un día para otro; tuve que soportar vejaciones públicas y privadas hasta el punto de que me negaba mi tiempo para comer, siendo los clientes los que me ofrecían su terraza para hacerlo”.*

Camarera 2: *“Llevo 19 años en el hotel, y más de 6 tomando ibuprofeno por el dolor de espalda para poder aguantar la carga de trabajo. Encima me caí en una habitación porque me dieron unos zapatos para trabajar que resbalaban cuando el suelo estaba mojado y la gobernanta me obligaba a llevarlos. Me fracturé un brazo y no me quedó bien, hay días en los que he salido del hotel a las 6 de la tarde porque me ha puesto más*

de 20 habitaciones y me grita que no me puedo ir hasta que no termine. Hablé con ella para que me pasara a limpiar en las zonas comunes porque los dolores me están matando y me ha dicho que si no me gusta el trabajo ya sé donde está la salida”.

Formadora: *“Son desgarradoras las historias personales de las camareras que vienen a esta academia para formarse como gobernantas. Todas coinciden en que cuando se gradúen como gobernantas quieren ser buenas personas para no repetir lo que ellas han sufrido como camareras de piso”.*

En cuanto a la superación, llaman la atención los comentarios de la Camarera 1 y de la Formadora.

Camarera 1: *“Empecé a formar parte del sindicato de la empresa porque era incapaz de ver el sufrimiento de mis compañeras en silencio. Esto no le hizo gracia a la gobernanta y cuando la situación se puso tensa, llegué a un acuerdo con los directores del hotel para irme y que me pagaran lo correspondiente al tiempo trabajado. Enfrentarme a todo esto me dio fuerzas para cambiar drásticamente mi vida: pasé un curso de auxiliar de enfermería y actualmente me encuentro trabajando en el Hospital Molina Orosa. Así que ya ves”.*

Formadora: *“Las alumnas que vienen a pasar el curso de gobernanta a esta academia, por una parte, ya son gobernantas, pero no tienen la titulación aunque lleven años en este puesto; por otra parte, son camareras de piso que ven en esta formación la posibilidad de mejorar sus condiciones de trabajo”.*

Por último, la Camarera 2 y la Gobernanta ofrecieron dos visiones completamente diferentes en relación con los materiales que se les da a las trabajadoras para desempeñar su tarea:

Camarera 2: *“¿Te imaginas usar la misma fregona en 15 habitaciones? ¿sabes lo que es tener que echar el doble de agua al activado clorado porque no alcanza para todas las habitaciones? Pues así trabajo yo todos los días y cuando me quejo a la gobernanta me dice: esto es lo que hay. Pero después exige que esté todo como los chorros de oro”.*

Gobernanta María R.P: *“Yo no tengo la culpa del material que reciben, las compras de utensilios y productos para la limpieza se hacen desde el economato y a mí nadie me pregunta qué necesito ni tienen en cuenta mis recomendaciones, solo me dicen que tienen*

que ahorrar. Donde manda capitán, no manda soldado. Y después tengo que escuchar todo el tiempo quejas de las camareras”.

Los distintos puntos de vista de estas cuatro mujeres entrevistadas van, desde las camareras que han sufrido en primera persona situaciones de acoso laboral, hasta la falta de empatía y de gestión de la gobernanta que no se implica en las necesidades que tiene el departamento para mejorar las condiciones de trabajo. Asimismo, la formadora conoce estas situaciones de primera mano a través de los cuatro cursos de formación de gobernanta de hotel que ha impartido. Por último, el deseo de superación de algunas camareras muestra una salida esperanzadora a la precaria situación que sigue viviendo este grupo de trabajadoras en pleno siglo XXI.

4.2 Población

La muestra utilizada para la realización de la investigación estadística, está compuesta por camareras de piso mayores de edad residentes en España, algunas se encuentran asociadas a Kelly´s Unión Tenerife y CCOO. Esta muestra se vio acotada con el objetivo de facilitar el análisis y la interpretación de los datos e información que fuesen sustraídos, no teniéndose en cuenta la respuesta de personas que residían fuera de España, menores de 18 o mayores de 64 años.

Se ha decidido realizar, por tanto, un muestreo aleatorio simple, por lo que es fundamental tener en cuenta que los datos obtenidos no se pueden extrapolar a toda la población española, debido a que el método que se ha utilizado no es representativo de dicha población. En consecuencia, las conclusiones que se realicen a partir de este momento están relacionadas exclusivamente con aquellas personas que respondieron a la encuesta.

4.3 Características del proceso

Para llevar a cabo la investigación se realizó un diseño concluyente-descriptivo-transversal con el fin de conocer las condiciones sociolaborales de las camareras de piso, además de sus quejas y dolencias. Concretamente, a mediados del mes de mayo de 2021 (11.05.2021/31.05.2021), se difundió una encuesta a través de la tecnología Smart y de la conexión a internet, a hombres y mujeres mayores de edad de toda España que trabajasen en la hostelería, como camarero/a de piso. Esta difusión se llevó a cabo a través de las redes sociales WhatsApp, Instagram, Facebook y Telegram.

Se recogieron un total de 207 respuestas. La pregunta filtro relacionada con el desempeño como camarera de piso permitió excluir 10 de ellas del análisis debido a que se correspondían con personas que no habían realizado esta actividad laboral, pasando a tener entonces 197 encuestas válidas.

Como era de esperar, se observó que la mayor parte eran mujeres, así que no se podía sacar un perfil diferenciado atendiendo al género, por lo que se eligió seguir explotando únicamente los datos referidos al género femenino, pasando de 197 encuestas a 193, eliminando por tanto los datos referidos al único hombre que contestó y a aquellos que respondieron NS/NC a la pregunta relacionada con el género.

4.4 Cuestionario.

Se diseñó una encuesta autoadministrada, vía online, utilizando como soporte el Formulario Google. Se emplearon dos métodos de muestreo: conveniencia y bola de nieve. El primero se conformó por una muestra formada por mis contactos telefónicos, mientras que el segundo, se llevó a cabo con los contactos ajenos a mí que han realizado la encuesta por tener estos una conexión directa con aquellos que ya habían sido entrevistados.

Al segundo método contribuyeron dos contactos principales: Mónica García, presidenta de Kelly's Unión Tenerife (entidad colaboradora con la ULL) y Gladys Medina, delegada de CCOO. La primera de ellas compartió la encuesta a través de la plataforma Kelly's Unión Tenerife y Kelly's Federadas, por su parte, Gladys Medina hizo lo propio en los grupos que comparte con camareras de piso y con el sindicato al que pertenece a través de WhatsApp y en "Las que limpian los hoteles", una página de Facebook.

Las preguntas han sido elegidas en base a los contenidos de la publicación de Ernest Cañada "Las que limpian los hoteles" y "La externalización del trabajo en hoteles. Impacto en los departamentos de pisos", así como de la revisión de la literatura presentada en la sección 2 y las entrevistas directas previas a Víctor Onésimo Martín (Profesor del Departamento de Geografía e Historia de la ULL), Mónica García (Kellys Unión Tenerife), Gladys Medina (CCOO) y dos camareras de piso de Lanzarote anónimas cuyas iniciales corresponden a P.G.A y G.M.M.

La encuesta comienza con un pequeño texto de presentación en el que se indica la finalidad de la misma y que se trata de un Trabajo de Fin de Grado realizado en la ULL.

Se realizaron un total de 41 preguntas, siendo algunas de carácter sociodemográfico (sexo, edad, lugar de nacimiento...), mientras que las otras están relacionadas con las condiciones laborales a las que hace frente este colectivo, así como a las dolencias que sufren.

La encuesta contenía preguntas abiertas, cerradas y semicerradas de respuesta dicotómica, policotómica y múltiple. A su vez, se utilizaron preguntas filtro con el fin de segmentar a la población (¿has trabajado de camarera de piso alguna vez?), en batería y de control, con el objetivo de averiguar si la persona encuestada respondía con sinceridad. Además, se debe resaltar el uso de diferentes escalas de Likert, con el propósito de medir la actitud de las encuestadas, en base al grado de acuerdo o desacuerdo con diferentes afirmaciones relacionadas con las condiciones de su puesto laboral.

En definitiva, el cuestionario se ha organizado en dos partes. Una primera recoge datos idiosincráticos de las personas encuestadas y, una segunda parte, incorpora cuestiones para conocer las circunstancias socioeconómicas laborales de las trabajadoras.

4.5 Un análisis estadístico.

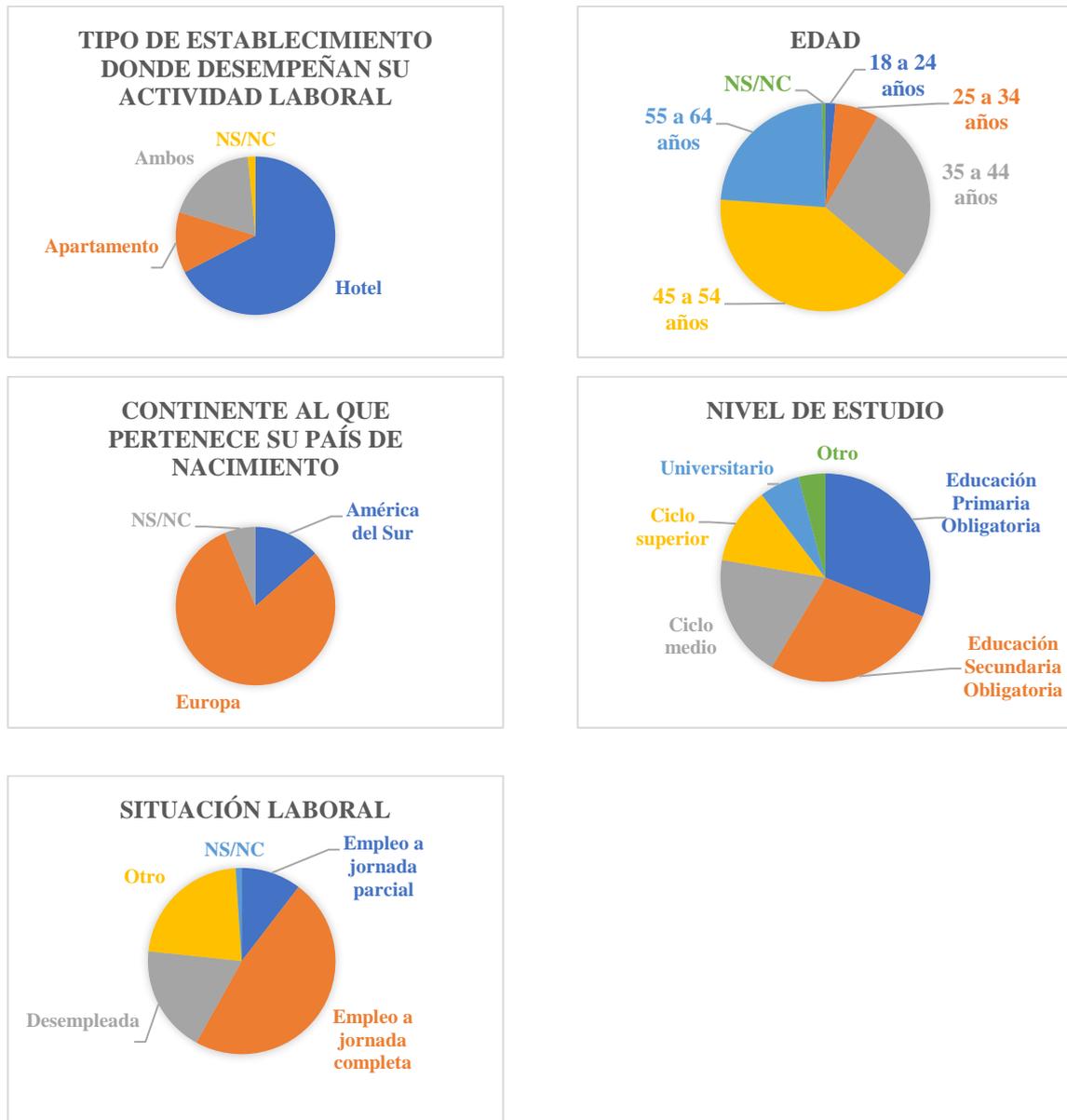
En esta sección, se llevará a cabo un análisis de frecuencias asociadas a las respuestas de cada una de las preguntas que forman la encuesta. Se han dividido los gráficos en tres bloques.

En primer lugar, se presentan las frecuencias asociadas a las preguntas demográficas, sociales y laborales donde se explican las características de la población encuestada. En segundo lugar, se muestran las frecuencias asociadas a diferentes escalas de Likert. Por último, se presentan las frecuencias asociadas a determinadas restricciones como la situación laboral. Lamentablemente, no se ha podido realizar la comparación relacionada con la percepción de la situación de las camareras de piso antes de la crisis de 2008 y el COVID-19 debido a las escasas respuestas que se obtuvieron sobre esta cuestión.

Como puede observarse en la Figura 1, la mayoría de camareras de piso entrevistadas desempeñan su actividad laboral en hoteles (130), siendo el número de mujeres que han trabajado en hoteles y apartamentos (36) superior al de quienes únicamente han trabajado en este último alojamiento turístico (24). Se observa, además, el dominio de camareras de piso de entre 35 a 64 años, representando más de un 90% del total. Siendo un 9% el

porcentaje de mujeres menores de 34 años y mayores de edad que desempeña esta actividad laboral.

FIGURA 1. Características de la muestra



Fuente: Elaboración propia.

Simultáneamente, cabe destacar que, de las personas encuestadas, 155 han nacido en el continente europeo, quintuplicando el número de camareras de piso nacidas en América del Sur, siendo 12 las mujeres que no han contestado a esta pregunta.

Es relevante mencionar que el 31% de las mujeres entrevistadas han completado únicamente estudios primarios, estando el porcentaje de personas con educación

secundaria 4 puntos porcentuales por debajo de estas. A partir de estos datos, se ha podido deducir que el 58% global de camareras de piso con bajo nivel de escolaridad responde a que no se les exigen conocimientos académicos superiores para realizar la actividad, solamente se les pide conocer el protocolo de limpieza en hostelería.

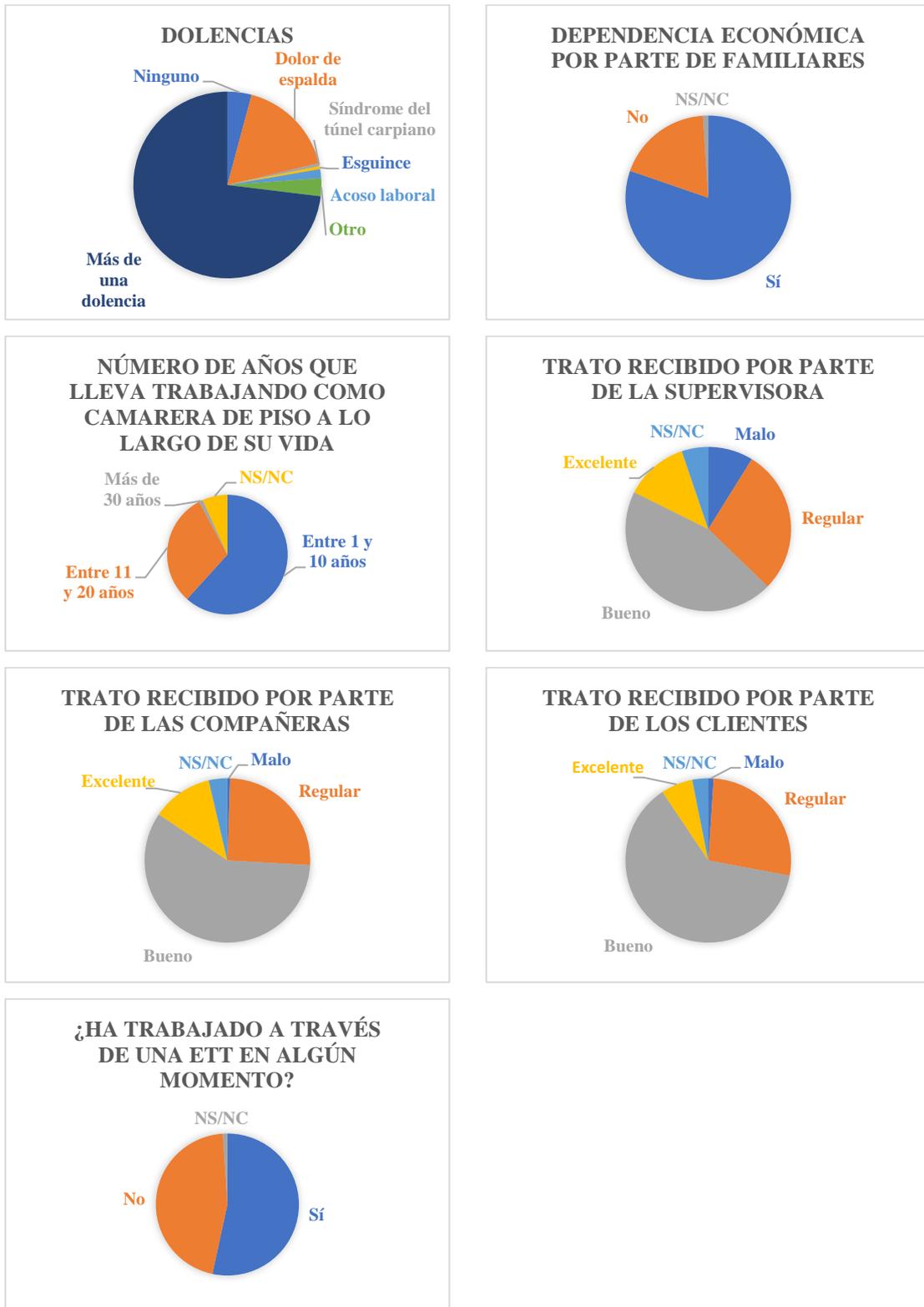
De igual modo, aquellas que realizaron un ciclo medio superan en un 7% a las que decidieron llevar a cabo un ciclo superior. El interés de este grupo de mujeres por seguir formándose puede estar relacionado con la aspiración de hacer cursos de gobernanta de hotel para escalar dentro de este ámbito ocupacional, con el fin de mejorar laboral y económicamente.

En cuanto a la situación de empleo, la Figura 1 refleja que casi un 50% de las encuestadas se encuentra trabajando a jornada completa, quintuplicando este porcentaje al de aquellas que se encuentran realizando su actividad a jornada parcial, siendo este porcentaje también inferior al de personas desempleadas. Es importante resaltar que un 22% de las mujeres encuestadas declara que su situación laboral responde a “Otros”, lo que puede vincularse al porcentaje que permanece en ERTE por las circunstancias extraordinarias devenida de la COVID-19.

El primer gráfico de la Figura 2 muestra el resultado, especialmente llamativo, de que tres de cada cuatro encuestadas ha manifestado presentar más de una dolencia que se ha vuelto crónica como consecuencia del esfuerzo físico y de las condiciones ergonómicas que requiere su actividad, lo que representa un 73%, siendo únicamente el 4% de las encuestadas el porcentaje que afirma no haber sufrido ninguno de los aspectos analizados. Por otra parte, un 23% admite haber padecido solo una patología, en la que predomina el dolor de espalda con un 17%.

El consumo de fármacos para aliviar estos daños, tal y como señala el estudio de CCOO sobre el Consumo de fármacos en camareras de piso, tiene diversas causas. En los gráficos siguientes se pueden encontrar algunas de ellas. En el segundo esquema se observa que casi el total de las mujeres encuestadas manifiesta tener personas que dependen económicamente de su sueldo. Esto es especialmente relevante, puesto que significa una mayor presión psicológica, emocional y física para las camareras de piso, y que puede conducir al fenómeno del presentismo, por la necesidad de mantener el empleo para sacar adelante a la familia.

FIGURA 2. Características relacionadas con la actividad laboral



Fuente: Elaboración propia.

El tercer gráfico resalta que la mayoría de las camareras de piso llevan entre 1 y 10 años trabajando en este sector, mientras que el 31% afirman que han permanecido en esta

actividad laboral entre 11 y 20 años. Los años que han permanecido desempeñando esta actividad laboral están relacionados directamente con las dolencias sufridas.

Las siguientes ilustraciones de la Figura 2 permiten conocer la percepción del trato que reciben las camareras de piso por parte de los diferentes rangos dentro de la actividad turística (supervisora, compañeras y clientes). En primer lugar, un 37% confiesa que las supervisoras les tratan mal o regular. Este porcentaje tan elevado incide directamente en la desmotivación de este grupo laboral frente a la carga de trabajo que tienen que asumir diariamente. Además, muchas soportan de la gobernanta insultos, amenazas con la pérdida del empleo o limitaciones en el tiempo de desayuno y comida. Así lo expresaron en su testimonio personal algunas camareras de piso que conozco de primera mano.

En segundo lugar, un 26% alega tener malas relaciones con las compañeras de trabajo, lo cual puede ser consecuencia del mal trato que reciben y del estrés constante por la carga laboral. Asimismo, en muchas ocasiones, es la propia supervisora quien parcializa sus preferencias hacia algunas camareras de piso, lo que genera rivalidad entre ellas.

Por último, con respecto al trato que reciben las camareras de piso por parte de los clientes, se pone de manifiesto que un 28% ha tenido experiencias negativas al respecto: quejas injustificadas ante la dirección del hotel por la calidad de la limpieza, clientes ebrios que dan respuestas inadecuadas a las camareras, falsas acusaciones de robos de pertenencias privadas, entre otras. Estas anécdotas también forman parte de los testimonios mencionados anteriormente.

El último gráfico muestra que el porcentaje de camareras de piso que ha sido contratado a través de la ETT en alguna ocasión para trabajar en alojamientos turísticos es similar al de las que han sido contratadas a través de la institución hotelera; sólo lo supera en un 7%. A pesar de la similitud porcentual en la modalidad de contratación, las consecuencias son diferentes, tal y como se evidenciaba en la subsección 3.3.3 de esta investigación dedicado a la externalización.

En resumen, a la encuesta han respondido mujeres, con una edad media comprendida entre los 35 y 64 años. La mayoría de ellas proceden del continente europeo y han trabajado alguna vez en hoteles o se encuentran actualmente trabajando a jornada completa. A su vez, se muestra un porcentaje elevado de camareras de piso que posee un nivel de escolaridad medio-bajo. Asimismo, afirman tener más de una dolencia crónica

como consecuencia del desempeño de su actividad laboral y de los años que llevan trabajando en el sector, lo que les ha llevado a la automedicación sistemática.

Además, reciben un mal trato, en muchas ocasiones, por parte de gobernantas, compañeras y clientes y se ven obligadas a soportarlo porque en la mayoría de los casos su sueldo es el sustento de parte de la familia. Por último, el porcentaje que ha trabajado a través de las ETT es similar al de camareras de piso contratadas directamente por el alojamiento turístico.

- **Escala Likert.**

A continuación, se analizarán las respuestas relacionadas con la visión que tienen las camareras de piso con relación a determinadas afirmaciones que se les han presentado. Estas mujeres las han valorado del 1 al 5, según el grado de acuerdo o desacuerdo. El objetivo ha sido conocer su opinión acerca de temas tan relevantes como el salario o la ayuda que reciben, las horas que dedican a su actividad, el presentismo, los días libres y de vacaciones, así como el número de habitaciones que realizan y el material con el que disponen para llevar a cabo sus tareas. La valoración de estos ítems por parte de las encuestadas ha tenido, en su mayoría, un resultado negativo que incide directamente en los derechos y el bienestar de las camareras de piso.

En primer lugar, la Figura 3 muestra que el 73% de las trabajadoras están inconformes o parcialmente inconformes con el salario que reciben, en comparación con el estipulado según el convenio de Hostelería y la categoría de la instalación en la que prestan sus servicios.

En segundo lugar, el 75% afirma estar en discrepancia con la cantidad de dinero recibida por cada hora extra realizada (total o parcialmente en desacuerdo), siendo, únicamente, el 14% (totalmente de acuerdo) de las camareras de piso las que están conformes con la retribución recibida en este sentido y un 10% las que han preferido no contestar.

En tercer lugar, se observa en esta figura que el 53% de estas mujeres está en desacuerdo, parcial o totalmente, con el número de horas que trabaja, ya que alegan desempeñar su tarea durante más tiempo de lo que estipula el convenio. Esto puede deberse a la elevada carga de trabajo que deben soportar diariamente y a la presión de algunas supervisoras, que les obligan a no abandonar las instalaciones del complejo sin haber terminado de

hacer todas las habitaciones que les asignan. Así me lo hacen saber diferentes camareras de piso de la isla de Lanzarote.

En cuarto lugar, se advierte que casi la mitad de las camareras de piso encuestadas indica no recibir el material necesario para desempeñar su actividad (paños especiales para determinadas superficies, varias fregonas, guantes, batas...) y muchas veces trabajan con productos químicos que no tienen la calidad requerida para hacer una limpieza profunda. Todo lo anterior se debe a que las direcciones hoteleras intentan abaratar los costes de materiales de limpieza. Este testimonio lo ha facilitado una gobernanta de la isla mencionada.

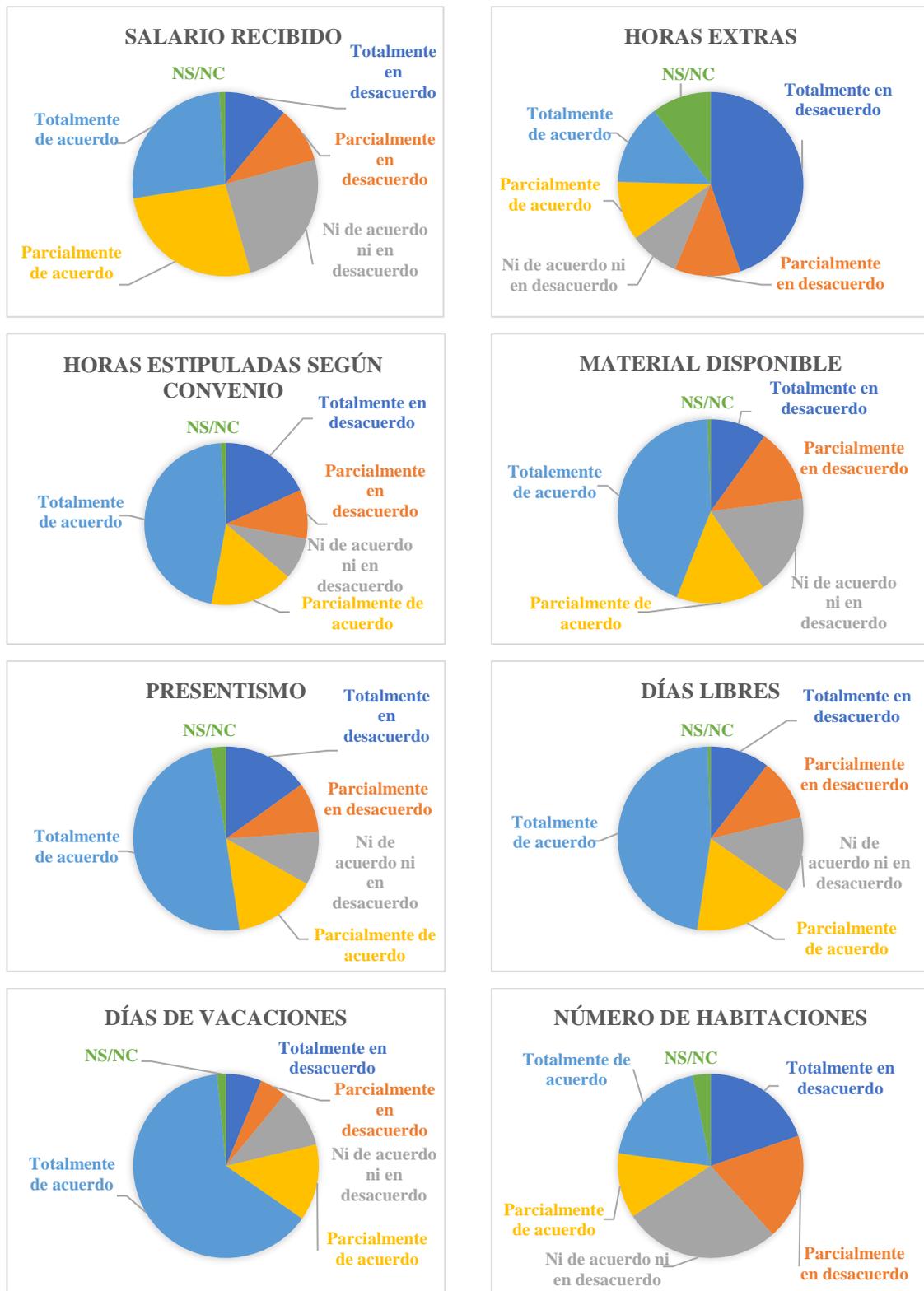
En quinto lugar, se muestra que el 48% de las trabajadoras afirma automedicarse para poder seguir llevando a cabo la actividad laboral, siendo un porcentaje notablemente superior al 20% el que no comparte esta afirmación.

La automedicación lleva acompañando al colectivo de las camareras de piso desde sus inicios, muchas trabajadoras ven necesario tomar medicamentos por iniciativa propia sin ninguna intervención médica, debido a los dolores que padecen como consecuencia de largas jornadas laborales, malas posturas, entre otras razones. Se ha hecho referencia a esta temática en el comentario de la Figura 2.

En sexto lugar, se observa que un 42% no disfruta de los días libres que estipula el convenio de Hostelería, en el cual las camareras de piso deben trabajar 5 días y descansar 2 semanalmente. Por otra parte, tienen derecho a librar un fin de semana al mes para compartir tiempo con la familia. Según las anécdotas personales, algunas han dejado de asistir a eventos familiares importantes como bautizos o bodas por la negativa de la gobernanta para darle un fin de semana libre. A su vez, un 34% afirma no recibir el número de vacaciones que establece el convenio, que se divide en 30 días que programa la empresa y en 18 días a elección de la trabajadora, dependiendo de varios factores, como el mes o el periodo de temporada alta o baja.

Por último, como puede observarse, un 77% de las trabajadoras expresa no realizar únicamente el número de habitaciones que le corresponde, según convenio, de manera diaria. Cada una de ellas debería hacer, como máximo, 3 salidas y 12 clientes en su jornada de trabajo, sin embargo, cuentan que han llegado a tener hasta 18 clientes con 5 salidas.

FIGURA 3. Grado de acuerdo o desacuerdo con distintas afirmaciones



Fuente: Elaboración propia.

Si se tienen en cuenta los resultados negativos de las variables que se han medido en esta Figura, la insatisfacción de las encuestadas responde, por una parte, al desconocimiento

que tienen del convenio de Hostelería y de los derechos laborales relacionados con los días libres y las vacaciones, las retribuciones salariales, las horas extras y el número de habitaciones que deben limpiar. Por otra parte, la falta de gestión de las direcciones hoteleras y de las gobernantas, para garantizar las condiciones óptimas necesarias en el trabajo, agrava este descontento.

- **Análisis restringido: relaciones entre variables**

En este apartado, se han cruzado variables idiosincráticas con aquellas relacionadas con las condiciones laborales, utilizando el paquete estadístico SPSS. Es relevante mencionar que los datos numéricos de las casillas de las Tablas permiten realizar un análisis, teniendo en cuenta las filas y las columnas de cada una de las ilustraciones.

La Tabla 4.1 permite llevar a cabo un estudio dando respuesta a dos preguntas concretas. El primer número de cada casilla indica, para cada dolencia, qué porcentaje se corresponde a personas con cada franja de edad. El segundo número, por su parte, refleja para cada franja de edad qué porcentaje ha tenido alguna de las dolencias mencionadas.

El rasgo más significativo que puede observarse, es que la mayor parte de las encuestadas manifiestan sufrir más de una dolencia, siendo el porcentaje de un 84,5% en el caso de las camareras de piso con edades comprendidas entre los 55 y los 64 años y de un 75,3% para las que tienen edades entre los 45 y 54 años.

Los datos muestran que, según se va avanzando en la escala de edad, el porcentaje de camareras de piso que alega sufrir más de una dolencia aumenta más que proporcionalmente. Pese a que sea alarmante el porcentaje de jóvenes menores de 24 años y mayores de edad que sufren dolencias crónicas, se debe resaltar que puede ser el más bajo debido al desgaste natural de las personas mayores de 25 años. Estos resultados están en consonancia con el Estudio de Enfermedades Profesionales del Sector Hotelero de Canarias (2019), mencionado en el apartado 3.3.1.

Se observa, además, que los rangos de edad entre los 35 a los 64 años son los que manifiestan haber sufrido algún tipo de acoso laboral durante el desempeño de su actividad. Concretamente, las trabajadoras entre 35 y 44 años dice sufrir este tipo de abuso en un 1,9%; un porcentaje ligeramente inferior (1,3%) es el que representa a las camareras de piso con edades comprendidas entre los 45 y 54 años y que afirma haber padecido este

tipo de acoso; un porcentaje ligeramente superior acompaña a las mujeres mayores de 55 y menores de 65 que han tenido que lidiar con este problema.

Asimismo, se manifiesta que el dolor de espalda es el tipo de dolencia, analizada de manera individual, que más perjudica a las camareras de piso. En particular, dos de cada tres encuestadas con edades comprendidas entre los 18 y 24 años declara sufrir esta dolencia, siendo las camareras de piso entre los 35 y 64 años las que más padecen esta dificultad.

Tabla 4.1 Edad vs dolencias (porcentajes)

Señale si ha sufrido alguna de las siguientes dolencias como consecuencia de su actividad laboral	¿Qué edad tiene?						Total
	18 años a 24 años	25 años a 34 años	35 años a 44 años	45 años a 54 años	55 años a 64 años	NS/NC	
Ninguno	0/0	12,5/7,7	62,5/9,3	25/2,6	0/0	0/0	100
Dolor de espalda	6,1/66,7	9,1/23,1	27,3/16,7	42,4/18,2	15,2/11,1	0/0	100
Síndrome del túnel carpiano	0/0	0/0	0/0	0/0	100/2,2	0/0	100
Esguince	0/0	0/0	0/0	100/1,3	0/0	0/0	100
Acoso laboral	0/0	0/0	33,3/1,9	33,3/1,3	33,3/2,2	0/0	100
Otro	0/0	16,7/7,7	50/5,6	16,7/1,3	0/0	16,7/100	100
Más de una dolencia	0,7/33,3	5,7/61,5	25,5/66,5	41,1/75,3	27/84,5	0/0	100
Total	100	100	100	100	100	100	

Fuente: Elaboración propia.

El objetivo principal, a partir de este momento, es exponer las diferencias principales que existen entre las opiniones de las camareras de piso contratadas a través de las ETT y aquellas contratadas directamente por el propio alojamiento turístico. Cabe resaltar que fue una de las cuestiones en las que se insistió desde la entidad que impulsó el desarrollo de este trabajo de fin de grado.

La Tabla 4.2 explora la relación entre las dolencias padecidas y la fórmula de contratación, directa o a través de una ETT. La discrepancia más destacada está relacionada con el porcentaje de camareras de piso que presentan más de una dolencia, siendo el de las camareras que trabajan a través de una ETT un 10,4% superior al de aquellas que no trabajan a través de esta vía.

Por su parte, el porcentaje de aquellas que presentan algunas de las dolencias de manera individualizada sigue siendo superior, en todos los casos, en aquellas trabajadoras que actualmente han sido contratadas a través de hoteles y apartamentos.

Debe destacarse que las diferencias porcentuales pueden deberse a que la mayor parte de las encuestadas se acogen a sistemas de contratación directa y no a través de una ETT. Asimismo, las camareras de piso que trabajan a través de una Empresa de Trabajo Temporal lo hacen únicamente por horas o días, lo que impide que tengan dolencias que se manifiesten a raíz del trabajo continuo a largo plazo y, por tanto, se conviertan en crónicas

Tabla 4.2. Dolencias vs estar en ETT.

Señale si ha sufrido alguna de las siguientes dolencias como consecuencia de su actividad laboral	¿Se encuentra trabajando actualmente a través de una ETT?			
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
Ninguno	0/0	100/4,5	0/0	100
Dolor de espalda	6,1/16,7	90,9/16,9	3/25	100
Síndrome del túnel carpiano	0/0	100/0,6	0/0	100
Esguince	0/0	100/0,6	0/0	100
Acoso laboral	0/0	66,7/1,1	33,3/25	100
Otro	0/0	100/3,4	0/0	100
Más de una dolencia	7,1/83,3	91,5/72,9	1,4/50	100
Total	100	100	100	

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 4.3 complementa el análisis anterior, estudiando la relación entre las bajas laborales y la fórmula de contratación, directa o indirecta. Se observa que un porcentaje similar de las camareras de piso que se encuentran trabajando a través de las diferentes empresas ha estado de baja alguna vez. Analizando la información que se obtiene que en

ambos casos dos de cada tres trabajadoras ha estado de baja alguna vez, no existiendo diferencias en la muestra analizada.

Tabla 4.3. Bajas vs estar en ETT.

¿Se encuentra trabajando actualmente a través de una ETT?	¿Ha estado de baja alguna vez?			
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
Sí	66,7/6,3	33,3/6,6	0/0	100
No	66,1/91,4	31,6/91,8	2,3/100	100
NS/NC	75/2,3	25/1,6	0/0	100
Total	100	100	100	

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se explora la relación entre la fórmula de contratación y la valoración del salario que reciben, tal y como lo perciben las camareras de piso encuestadas (Tabla 4.4). Es relevante destacar que de las camareras de piso encuestadas que trabajan a través de una ETT, un 16,7% está totalmente en desacuerdo con el pago que reciben a cambio del trabajo que desempeñan.

Tabla 4.4. ETT vs opinión sobre el salario que perciben.

El salario que percibe se corresponde con lo que estipula el convenio	¿Se encuentra trabajando actualmente a través de una ETT?			
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
Totalmente en desacuerdo	9,5/16,7	85,7/10,2	4,8/25	100
Parcialmente en desacuerdo	5,3/8,3	94,7/10,2	0/0	100
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6,3/25	91,7/24,9	2/25	100
Parcialmente de acuerdo	5,8/25	94,2/27,7	0/0	100
Totalmente de acuerdo	5,8/25	92,2/26,6	2/25	100
NS/NC	0/0	50/0,4	50/25	100
Total	100	100	100	

Fuente: Elaboración propia.

En contraposición, un 50% alega estar total o parcialmente de acuerdo con él. Por otro lado, si se pone la atención en aquellas mujeres que no trabajan a través de este tipo de empresas, se observa que un porcentaje superior está en desacuerdo, total o parcialmente,

siendo el grado de acuerdo, parcial o total, ligeramente superior al de aquellas camareras que trabajan a través de una Empresa de Trabajo Temporal.

En definitiva, se observan ligeras diferencias ocasionadas, quizás, por el hecho de que las trabajadoras contratadas a través de los hoteles están amparadas por convenios, lo que favorece el que se reciban salarios más acordes con el punto de vista de estas trabajadoras.

Tabla 4.5. ETT vs Opinión sobre el pago de las horas extras

Las horas extras que realizo me las pagan según lo que estipula el convenio	¿Se encuentra trabajando actualmente a través de una ETT?			
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
Totalmente en desacuerdo	7,3/50	91,5/42,4	1,2/25	100
Parcialmente en desacuerdo	4,8/8,3	90,5/10,7	4,8/25	100
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11,5/25,1	84,6/12,4	3,8/25	100
Parcialmente de acuerdo	0/0	100/10,7	0/0	100
Totalmente de acuerdo	3,8/8,3	96,2/14,2	0/0	100
NS/NC	5,3/8,3	89,5/9,6	5,3/25	100
Total	100	100	100	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.6. ETT vs Disposición del material de limpieza.

Tengo el material necesario para realizar el trabajo	¿Se encuentra trabajando actualmente a través de una ETT?			
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
Totalmente en desacuerdo	10,5/16,7	89,5/9,6	0/0	100
Parcialmente en desacuerdo	8/16,7	88/12,4	4/25	100
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0/0	100/19,2	0/0	100
Parcialmente de acuerdo	13,3/33,3	86,7/14,7	0/0	100
Totalmente de acuerdo	4,8/33,3	92,9/44,1	2,4/50	100
NS/NC	0/0	0/0	100/25	100
Total	100	100	100	

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta la opinión que tienen las camareras de piso contratadas a través de una ETT o de manera directa sobre el pago de horas extras que realizan, en la Tabla 4.5

se observa un descontento generalizado, aunque las trabajadoras contratadas a través de Empresas de Trabajo Temporal manifiestan una mayor inconformidad en este sentido.

Asimismo, estas camareras alegan en un mayor porcentaje que no cuentan con el material necesario para llevar a cabo su trabajo (Tabla 4.6), no libran el número de días que estipula el convenio (Tabla 4.7), no disfrutan del número de días de vacaciones establecidos (Tabla 4.8) y, por si fuera poco, no realizan únicamente las tareas que figuran en el contrato (Tabla 4.9); vuelve a ser este colectivo el que más perjudicado se ve dentro de este grupo, así lo reflejan los datos de las tablas mencionadas.

Tabla 4.7. ETT vs Número de días libres.

Libro el número de días que estipula el convenio	¿Se encuentra trabajando actualmente a través de una ETT?			
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
Totalmente en desacuerdo	10/16,7	90/10,2	0/0	100
Parcialmente en desacuerdo	9,5/16,7	90,5/10,7	0/0	100
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0/0	96,2/14,1	3,8/25	100
Parcialmente de acuerdo	8,8/25	88,2/16,9	2,9/25	100
Totalmente de acuerdo	5,5/41,6	93,4/48,1	1,1/25	100
NS/NC	0/0	0/0	100/25	100
Total	100	100	100	

Fuente: Elaboración propia.

Por su parte, la Tabla 4.10 advierte que más de la mitad de todas las camareras de piso afirma automedicarse para poder llevar a cabo las tareas que requiere este puesto de trabajo, siendo las contratadas por ETT que están parcial o totalmente de acuerdo con esta afirmación, un 29,6% superior al de aquellas que expresan esta misma opinión y son contratadas directamente a través del propio alojamiento turístico.

Por último, la Tabla 4.11 resalta la opinión que tienen estas mujeres sobre el número de horas que trabajan. En este caso, el porcentaje de camareras de piso que son contratadas a través de ETT, y que están total o parcialmente en desacuerdo con la idea de que sólo trabajan las horas que estipula el convenio, es superior en 5,6 puntos porcentuales con respecto a la misma opinión de aquellas que se contratan a través de los hoteles y apartamentos.

En definitiva, en este análisis se destaca el bajo grado de satisfacción de las camareras de piso respecto a sus condiciones laborales y, especialmente, la mayor precariedad percibida en el caso de las trabajadoras contratadas por ETT.

Tabla 4.8. ETT vs Vacaciones.

Disfrute del número de días de vacaciones que estipula el convenio	¿Se encuentra trabajando actualmente a través de una ETT?			
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
Totalmente en desacuerdo	16,7/16,7	83,3/5,6	0/0	100
Parcialmente en desacuerdo	11,1/8,3	88,9/4,5	0/0	100
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10/16,7	90/10,2	0/0	100
Parcialmente de acuerdo	7,7/16,7	88,5/13	3,8/25	100
Totalmente de acuerdo	4,1/41,6	94,3/65,5	1,6/50	100
NS/NC	0/0	66,7/1,2	33,3/25	100
Total	100	100	100	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.9. ETT vs Tareas realizadas.

Realizo únicamente las tareas que figuran en el contrato	¿Se encuentra trabajando actualmente a través de una ETT?			
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
Totalmente en desacuerdo	5,3/16,7	92,1/19,8	2,6/25	100
Parcialmente en desacuerdo	11,1/33,3	86,1/17,5	2,8/25	100
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5,7/25	94,3/28,2	0/0	100
Parcialmente de acuerdo	4,5/8,3	90,9/11,3	4,5/25	100
Totalmente de acuerdo	5,3/16,7	94,7/20,4	0/0	100
NS/NC	0/0	83,3/2,8	16,7/25	100
Total	100	100	100	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.10. ETT vs Automedicación.

Me automedico para poder realizar mi trabajo	¿Se encuentra trabajando actualmente a través de una ETT?			
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
Totalmente en desacuerdo	0/0	100/16,4	0/0	100
Parcialmente en desacuerdo	0/0	100/9,6	0/0	100
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5,6/8,3	94,4/9,6	0/0	100
Parcialmente de acuerdo	7,1/16,7	92,9/14,6	0/0	100
Totalmente de acuerdo	9,4/75	87,5/47,5	3,1/75	100
NS/NC	0/0	80/2,3	20/25	100
Total	100	100	100	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.11. ETT vs Número de horas trabajadas.

Trabajo únicamente el número de horas que establece el contrato	¿Se encuentra trabajando actualmente a través de una ETT?			
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
Totalmente en desacuerdo	8,6/25	88,6/17,5	2,9/25	100
Parcialmente en desacuerdo	5,3/8,3	94,7/10,2	0/0	100
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0/0	100/9	0/0	100
Parcialmente de acuerdo	12,5/33,3	81,1/14,7	6,3/50	100
Totalmente de acuerdo	4,5/33,4	95,5/48	0/0	100
NS/NC	0/0	50/0,6		100
Total	100	100	100	

Fuente: Elaboración propia.

5. Conclusiones y reflexiones.

Miedo, inseguridad, aislamiento, resignación y olvido son palabras que definen hoy en día al colectivo de las camareras de piso. Durante el transcurso de esta investigación he percibido la crítica situación laboral y personal de este grupo de trabajadoras, mayoritariamente formado por mujeres, quienes garantizan la limpieza de los alojamientos turísticos en las Islas Canarias.

Los resultados obtenidos se circunscriben no solo al archipiélago, sino también al resto del territorio nacional y así lo confirman datos que ofrece CCOO y los documentos nacionales consultados a través de la plataforma Web of Science en la realización de esta investigación.

Si partimos de la idea de que el sector turístico es el soporte económico de las Islas Canarias, podemos afirmar que la mayoría de las familias obtienen sus ingresos a través del trabajo en hoteles, restaurantes y centros recreativos. Sin embargo, la aparición del COVID-19 en 2020 generó un descenso económico considerable debido al cierre inesperado de todos los establecimientos, por lo que las camareras de piso vieron reducidos sus ingresos por un ERTE o se quedaron sin empleo.

Esto último sacó a la luz la inestabilidad que provocan los contratos temporales en la hostelería. Este trabajo muestra que la percepción de las condiciones laborales por parte de las trabajadoras se deteriora en todos los ítems considerados, cuando prestan sus servicios a través de una ETT. Esto, unido al hecho de que este tipo de externalización se practica principalmente en los centros alojativos en Península, sugiere que la implantación de sistemas de contratación externalizada en Canarias, deterioraría aún más las condiciones laborales de las trabajadoras que prestan sus servicios en las islas

No obstante, el territorio canario ha dado un paso hacia delante y ha decidido rechazar la contratación a través de las Empresas de Trabajo Temporal en esta área, aspecto que no ocurre en el resto del territorio nacional. He aquí una muestra de un avance necesario para contribuir a la seguridad laboral de este colectivo.

A través de la encuesta realizada para conocer las condiciones laborales de estas trabajadoras pude apreciar el abandono que tienen por parte de la sociedad, en cuanto a derechos y amparos legales se refiere. Asimismo, es significativo el porcentaje que asegura recibir maltrato por parte de las gobernantas, de las compañeras y hasta de algunos clientes. Además, tienen que lidiar con la sobrecarga de trabajo, el peso de los carros y su desplazamiento por todo el hotel, la falta de materiales adecuados y la obligación de arrastrar camas y muebles para poder hacer una limpieza profunda. De todo lo anterior se derivan las dolencias crónicas, la automedicación y el estrés que forman parte de la vida diaria de las camareras de piso.

Los testimonios personales de las camareras encuestadas y la información recopilada me han servido para darme cuenta, por un lado, de que es un grupo desamparado en el gremio

hotelero y, por otro, que temen visibilizar su situación por la falsa creencia de que su reclamo no servirá de nada. Está en nuestras manos cambiar la realidad de las camareras de piso.

BIBLIOGRAFÍA.

- Alimarket. (2019). *Informe 2019 de Aperturas de Hoteles*. Recuperado el 21 de marzo de 2021 de <https://www.alimarket.es/hoteles/informe/293475/informe-2019-de-aperturas-de-hoteles#>
- BOE.(2002). Orden TAS/2926/2002, de 19 de noviembre, por la que se establecen nuevos modelos para la notificación de los accidentes de trabajo y se posibilita su transmisión por procedimiento electrónico. Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales. Boletín Oficial del Estado. Madrid, 21 de noviembre de 2002, núm 279, Referencia: BOE-A-2002-22650. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2002/BOE-A-2002-22650-consolidado.pdf>
- BOE. (2016) Resolución de 3 de mayo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo de Soluciones de Externalización Hotelera, SL. Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Boletín Oficial del Estado, Madrid, 16 de mayo de 2016, núm 118, pp. 32319 a 32348. Recuperado de: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2016-4701
- BOP.(2015) *Convenio colectivo del sector de Hostelería de Santa Cruz de Tenerife 2015-2019*. Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, núm 136, 28 de octubre de 2015. Recuperado de: https://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/documentos/hosteleria/Convenio_%20Hosteleria_SCTF_en_BOP.pdf
- BOP. (2017). *Convenio colectivo del sector de Hostelería de Las Palmas 2016-2019*.Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, anexo al núm 33, marzo de 2017. Recuperado de: https://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/documentos/hosteleria/Convenio_Hosteleria_Las_Palmas_2017.pdf
- Cañada Mullor, E. (2015). *Las que limpian los hoteles: Historias ocultas de precariedad laboral*. España: Icaria Editorial, 2015. 192 pág.

- Cañada Mullor, E. (2016). *Externalización del trabajo en hoteles. Impacto en los departamentos de pisos* (Archivo pdf). Editorial Alba Sud, Colección Turismos, Barcelona, 2016. Recuperado de: <http://www.albasud.org/publ/docs/74.pdf>
- Cañada Mullor, E. (2018) *Too precarious to be inclusive? Hotel maid employment in Spain*, *Tourism Geographies*, 20:4, 653-674, DOI: 10.1080/14616688.2018.1437765CCOO. (2019). *Tus derechos, la mejor medicina* (Archivo pdf).
- CCOO. (s.f.). *Consumo de fármacos en camareras de piso* (Archivo pdf). Dossier Recuperado de: <https://www.ccoo.es/814be2a375b8aa913a7cd8c8cd1de3cd000053.pdf>
- Chela-Alvarez, X; Bulilete, O; García-Buades, M.E; Ferrer-Perez, V.A; Llobera-Canaves, J. (2021) *Perceived Factors of Stress and Its Outcomes among Hotel Housekeepers in the Balearic Islands: A Qualitative Approach from a Gender Perspective*. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 18, 52. <https://dx.doi.org/10.3390/ijerph18010052>
- De la Cruz Marco, I. (2019). *Exposición a riesgos laborales para la salud de las camareras de piso: una revisión de la literatura* (Archivo pdf). Trabajo de fin de Máster. Universitat Miguel Hernández (España). Recuperado de: <http://193.147.134.18/bitstream/11000/5691/1/MARCO%20SALAR%2C%20ISABEL%20DE%20LA%20CRUZ%20TFM.pdf>
- Dévora Arteaga, L.(2019). *Camareras de pisos en Canarias. Riesgos laborales y medidas preventivas* (Archivo pdf). Trabajo de fin de Máster. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (España). Recuperado de: <https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/100578/1/Luciano%20Iba%CC%81n%20De%CC%81vora%20Arteaga.Trabajo%20de%20Fin%20de%20Ma%CC%81ster%20%28TFM%29.pdf>
- Epdata. (2020). *El turismo en España y en el mundo, en datos y gráficos*. <https://www.epdata.es/datos/turismo-espana-mundo-datos-graficos/272>
- Eurostat Statistics Explained. (2018). *Estadísticas sobre turismo*. Recuperado el 8 de abril de 2021 de: <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?oldid=482511>

Exceltur. (2018). *Impactur Canarias-Estudio del impacto económico del turismo sobre la economía y el empleo de las Islas Canarias* (Archivo pdf). Recuperado el 8 de marzo de 2021 de <https://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2019/12/IMPACTUR-Canarias-2018.pdf>

Fernández-Muñoz, Cristóbal; Tomé-Caballero, Miguel (2020). *Empleo del storytelling y las narrativas en primera persona en la comunicación de Las Kellys como referente para las ONGs*. Profesional de la información, v. 29, n. 3, e290325. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.25>

Ferri Fuentevilla, E; Rivas Daza, M; Rodríguez Díaz, Z. M. (2020). *Feminization of social damage. Analysis of everyday life in Chambermaid and Local Police after an accident at work*. Web of Science. Artículo publicado en abril de 2020. Recuperado de: https://apps- webofknowledge-com.accedys2.bbtk.ull.es/full_record.do?product=UA&search_mode=GeneralSearch&qid=1&SID=C3LfXA5iJbnNOz2G17N&page=1&doc=3

Fundación Estatal para la formación en el empleo (FUNDAE). (2020). *El turismo según la Encuesta de Población Activa 2020* (Archivo pdf). Recuperado el 21 de marzo de 2021 de <https://www.fundae.es/docs/default-source/publicaciones-y-evaluaciones/cuadernos-de-trabajo/el-turismo-seg%C3%BAAn-la-encuesta-de-poblaci%C3%B3n-activa-2020>

Instituto Canario de Estadística (ISTAC). (2021). *Encuesta sobre Gasto Turístico. 2021. Primer trimestre*. Recuperado el 21 de marzo de 2021 de: <http://www.gobiernodecanarias.org/istac/.content/noticias/encuesta-gasto-turistico-canarias.html>

Instituto Canario de Estadística (ISTAC). (2021). *Estadística de Afiliación a la Seguridad Social / Series mensuales según lugar de cotización. 2010-2021*. Recuperado el 21 de marzo de 2021 de <http://www.gobiernodecanarias.org/istac/jaxi-istac/menu.do?uripub=urn:uuid:d4cd518c-5591-4969-85b5-b09a37c8acdc>

- Instituto Canario de Seguridad Laboral. (2019). *Estudio de las enfermedades profesionales del sector hotelero de Canarias durante 2019* (Archivo pdf). https://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/documentos/informes_estudios_varios_años/2020/EP_hosteleria_19
- Instituto Nacional de Estadística (INE). (2019). *Cuenta Satélite del Turismo de España (CSTE). Revisión estadística 2019 Serie 2016 – 2019* (Archivo pdf). Nota de prensa. Recuperado el 6 de abril de 2021 de: https://www.ine.es/prensa/cst_2019.pdf
- Instituto Nacional de Estadística (INE). (2021). *Establecimientos, plazas, grados de ocupación y personal empleado por comunidades autónomas y provincias*. Recuperado el 1 de junio de 2021 de <https://ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2066>
- Instituto Nacional de Estadística (INE). (2021). *Ocupados por sexo y rama de actividad. Valores absolutos y porcentajes respecto del total de cada sexo*. Recuperado el 1 de junio de 2021 de <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=4128>
- Instituto Nacional de Estadística (INE). (2021). *Tasas de actividad, paro y empleo por provincia y sexo*. Recuperado el 1 de junio de 2021 de <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=3996>
- Instituto Nacional de Estadística (INE). (2021). *Viajeros y pernoctaciones por comunidades autónomas y provincias*. Recuperado el 1 de junio de 2021 de <https://ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2074>
- López-González, José Luis; Medina-Vicent, María (2020). *Las Kellys y el turismo: de la invisibilidad del cuidado a la visibilidad política*. [artículo en línea]. Digithum, n.º 25, pp. 1-13. Universitat Oberta de Catalunya y Universidad dan Antioquia. [18/05/2021]. <http://doi.org/10.7238/d.v0i25.3175>
- Martínez Gayo, Gema. (2020). *Precariedad laboral y social en la industria turística española: el caso de las camareras de piso* (Archivo pdf). Tesis doctoral. Universidad Nacional de Educación a Distancia (España). <http://e-spacio.uned.es/fez/view/tesisuned:ED-Pg-AnaProSoc-Gmartinez>

Plan Nacional sobre drogas del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Recuperado el 7 de abril de 2021 de: https://www.ccoo-servicios.es/archivos/paisvalenciano/Polid%C3%ADptico_v-Castellano.pdf

Real Decreto 303/1996, de 20 de abril, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de camarera/o de pisos. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Boletín Oficial del Estado (BOE). Recuperado el 21 de marzo de 2021 de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1996-8882>

Real Instituto Elcano. (2021). *Estudio de posicionamiento de España como destino turístico*. Instituto Tecnológico Hotelero. Recuperado el 6 de marzo de 2021 de <https://www.ithotelero.com/noticias/estudio-de-posicionamiento-de-espana-como-destino-turistico/>

Sentencia núm 369/2019 del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma de Canarias en Las Palmas de Gran Canaria. Sala de lo Social, sección 1, 2 de julio de 2019. Recuperado de: <https://www.poderjudicial.es/search/openDocument/0f6d25aa54f8d9f8/20190716>

Servicio Social del Comercio (SESC)(s.f.). *Ética en el turismo*. Revista do centro de pesquisa e formação de Sesc São Paulo. (págs.) https://centrodepesquisaeformacao.sescsp.org.br/revista/edicao_especial_espanhol.pdf#page=55

Statista. (2021) *El sector hotelero en España - Datos estadísticos*. Recuperado el 6 de marzo de 2021 de <https://es.statista.com/temas/3875/sector-hotelero-en-espana/>

World Economic Forum. (2019). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019* (Archivo pdf). Recuperado el 16 de marzo de 2021 de http://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2019