



Facultat de Ciències Jurídiques  
i Econòmiques · FCJE

**LA EXPLOTACIÓN LABORAL EN EL SECTOR HOSTELERÍA Y TURISMO**

MARTA JARQUE BALAGUER  
AL291769  
GRAU EN TURISME 2017 - 2018  
TUTOR: ALEJANDRO PATUEL NAVARRO

## RESUMEN

La explotación o precariedad laboral, está repercutiendo negativamente en las sociedades y economías de los países. Pero ¿qué es la precariedad laboral? La precariedad laboral es el estado en que se encuentran actualmente muchos de los trabajadores, la gran mayoría del sector de la hostelería y el turismo, que padecen unas condiciones de trabajo nefastas, es decir, trabajan bajo unas condiciones por debajo de lo ordinario. Se considera precariedad laboral cuando los ingresos que se obtienen por el trabajo realizado no cubren las necesidades de una persona o familia. Por una parte, la gran mayoría de contratos laborales son de carácter temporal y las jornadas de trabajo suelen ser o bien escasas o bien demasiado extensas, es decir, algunos trabajadores trabajan a tiempo parcial sin llegar a ganar una retribución suficiente para poder cubrir todas sus necesidades. Por otra parte, otros trabajadores deben exceder el límite de horas (legales) trabajadas para poder conseguir la remuneración necesaria. En este trabajo, se va a explicar la situación laboral del sector de la hostelería y el turismo, los problemas que esto crea en la sociedad, los trabajadores que la sufren y la economía del país (España) centrándose sobre todo en la situación de precariedad que sufren las camareras de pisos o más comúnmente conocidas como las *Kellys*, ya que es un tema de actualidad y refleja claramente la situación laboral tan precaria que existe de una forma muy clara.

## **ABSTRACT**

Labour exploitation or job insecurity is having a bad impact on societies and country's economy. But, what is job insecurity? Job insecurity is the current state in which many of the workers are, the great majority of the hospitality industry and tourism sector, who suffer from harsh working conditions, in other words, work under conditions that are below the ordinary ones. Job insecurity is considered when the income obtained by the work done does not cover the needs of a person or family. On the one hand, the vast majority of employment contracts are of a temporary nature and working hours are usually either too short or too long, that is to say, some workers work part-time without getting enough compensation to cover all their needs. On the other hand, other workers must exceed the limit of hours (legal) worked to get the necessary compensation. In this paper, we will explain the employment situation of the hospitality and tourism sector, the problems that this creates in society, the workers who suffer it and the economy of the country (Spain), focusing especially on the situation of precariousness suffered by the chambermaids or more commonly known as the *Kellys*, as it is a current issue and clearly reflects the precarious work situation that exists in a very clear way.

# Índice

RESUMEN .....	1
ABSTRACT .....	2
1. – Introducción .....	4
2. - Concepto de explotación laboral .....	4
3. Problemas que causan esta situación de explotación laboral en la hostelería .....	5
3.1. – Temporalidad de los contratos de trabajo .....	9
3.1.1. – Contratos temporales .....	14
3.2. – Externalización y subcontratación .....	21
4.- Derechos sindicales y negociación colectiva .....	28
4.1.- Situación de precariedad en los puestos de trabajo: camareros (bares/ restauración), camareras de pisos (hoteles).....	32
4.1.1. - Situación de las kellys .....	35
4.1.2.- Prevención de riesgos laborales .....	38
4.1.3. - Edad de jubilación .....	40
4.1.4. - Sentencia judicial .....	43
4.1.5. - Ejemplo real: Entrevista personal.....	46
5. - Conclusión.....	49
6.- Bibliografía .....	53

## **1. – Introducción**

El turismo es el sector económico de mayor crecimiento a lo largo de las últimas décadas y ejerce como pilar fundamental del desarrollo de la economía de España. Este sector, es el que mejor resiste los periodos de crisis y estancamiento económico como el actual. El turismo es un fenómeno completamente estructural, ya que la práctica de hacer turismo ha aumentado hasta el punto de convertirse en una "necesidad básica" en las pautas de consumo de muchas personas de una amplia gama social y económica. Pero esta situación que afecta a España, o, mejor dicho, a toda Europa, ha derivado en conseguir que los trabajadores de este sector cada vez estén más explotados, es decir, la escasez, la inestabilidad, la brevedad, el deterioro de las condiciones laborales, la estacionalidad y la contención de los costes salariales influyen a la baja calidad del empleo en el sector turístico y la hostelería. Por lo que el incremento de empresas de trabajo temporal y la externalización de servicios han sido muy perjudiciales, especialmente para los trabajadores más jóvenes, consiguiendo dar lugar a un futuro laboral muy inestable, con pérdida de derechos, dificultades de acceso a la formación y escasas posibilidades de promoción profesional.

## **2. - Concepto de explotación laboral**

A la hora de entrar a trabajar en cualquier empresa, se debe firmar previamente un acuerdo laboral entre el empresario y el trabajador. En este acuerdo, el empresario plantea unas condiciones, de salario, de horario y las funciones a realizar en dicho puesto de trabajo, por lo que el trabajador al aceptarlo recibe a cambio un salario. Cuando este procedimiento se lleva a cabo dentro del marco de la legalidad y el respeto, se trata de una actividad digna, pero si las condiciones son excesivas e injusta para el trabajador, es cuando se produce la explotación laboral. La concepción de la explotación laboral es un conjunto de varias características que se manifiestan de forma conjunta. Por ejemplo, las jornadas laborales deberían tener una duración de ocho horas diarias respetando los horarios de descanso establecidos en la ley. Y los salarios deberían ser pagados como viene acordado en los convenios colectivos según la comunidad autónoma y el puesto que desempeñes. Además, los trabajos se deberían realizar en buenas condiciones y con la seguridad necesaria para no afectar a la salud física o psíquica de los trabajadores.

¿Pero cuál es el problema?

### 3. Problemas que causan esta situación de explotación laboral en la hostelería

El problema de empleo comenzó en el año 2008 con la llegada de una crisis económica a España, o, mejor dicho, a toda Europa. Durante este periodo de decadencia económica, muchas empresas se vieron obligadas a suspender de empleo y sueldo a muchos de sus empleados, ya que no era posible acarrear con todos los gastos que mantenerlos contratados conllevaba. Por tanto, el trabajo que antes realizaban tres personas, ahora lo hace solamente una y si necesita refuerzo, se contrata a alguien durante un corto periodo de tiempo hasta cubrir el momento de necesidad y después termina su contrato. Uno de los sectores más afectados fue el sector de hostelería y turismo, pero ¿estuvo este sector realmente afectado o más bien beneficiado? Pues bien, actualmente, la tasa de empleo (20-64 años) ha aumentado en los últimos tres años creando 1.46 millones de empleos que corresponden a la mitad de los empleos perdidos desde el comienzo de la crisis.

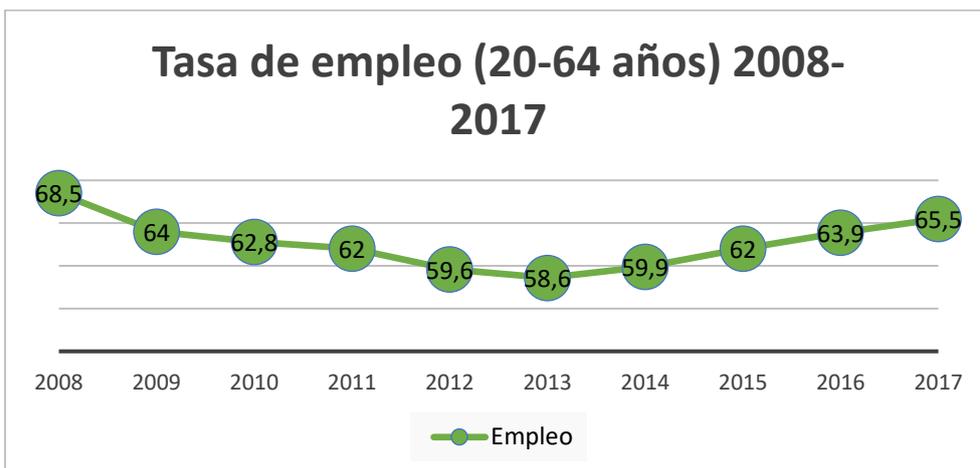


Gráfico 1: Tasa de empleo (20 - 64 años) 2008 – 2017; Fuente: INE

El descenso de la tasa de desempleo ha sido mucho más bajo en el año 2017 incluso que en el 2008.

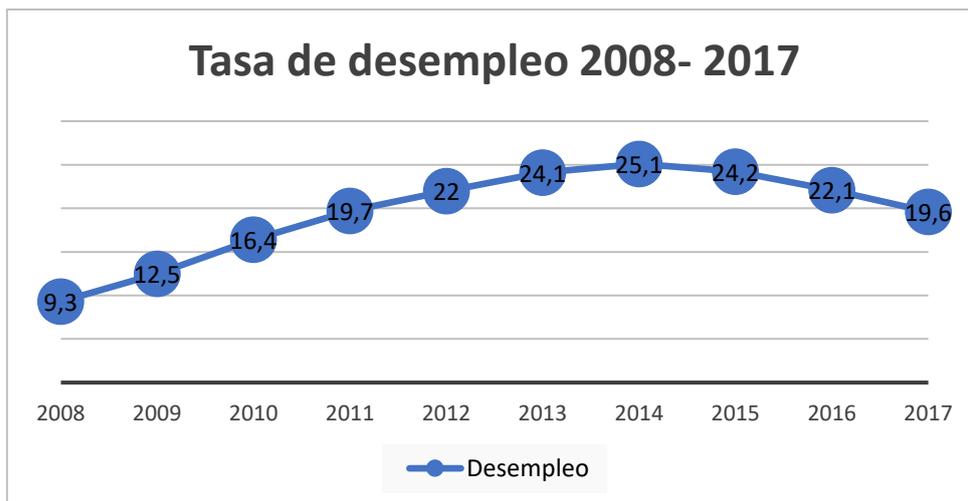


Gráfico 2: Tasa de desempleo 2008 - 2017; Fuente: INE

Las cifras indican una recuperación progresiva, haciéndonos creer que la crisis quedó atrás. Sin embargo, existen otros problemas, además del paro, que es necesario solucionar para que la recuperación sea total o por lo menos se mantenga estable. La solución a la crisis económica no solo depende del descenso del desempleo, sino que existen otros problemas a los que se debería prestar atención. Por ejemplo: la baja tasa de actividad, la elevada tasa de temporalidad y el número de horas trabajadas. El problema que hay en España es que cada vez hay menos actividad laboral, ya que los ciudadanos han decidido acomodarse, lo que se llama pasividad laboral, este ha sido uno de los problemas que más afectan a la recuperación económica ya que para conseguir una mayor inserción social, es necesario minimizar el número de personas que están buscando empleo y no lo encuentran, (acción que forma parte de la tasa de paro) pero también aumentar el número de personas que disponen de un trabajo y sobre todo personas que estén dispuestas a encontrar un empleo, acción que corresponde a la tasa de actividad. Por tanto, para generar ganancias para la economía, es necesario conseguir una alta tasa de actividad y un descenso del desempleo, lo que conlleva a adquirir una alta tasa de empleo. En nuestro caso, España, la tasa de empleo es de un 48.7% en el año 2018 mientras la economía de países cercanos nos supera con creces, por ejemplo, la tasa de empleo del Reino Unido es de un 74'8%.

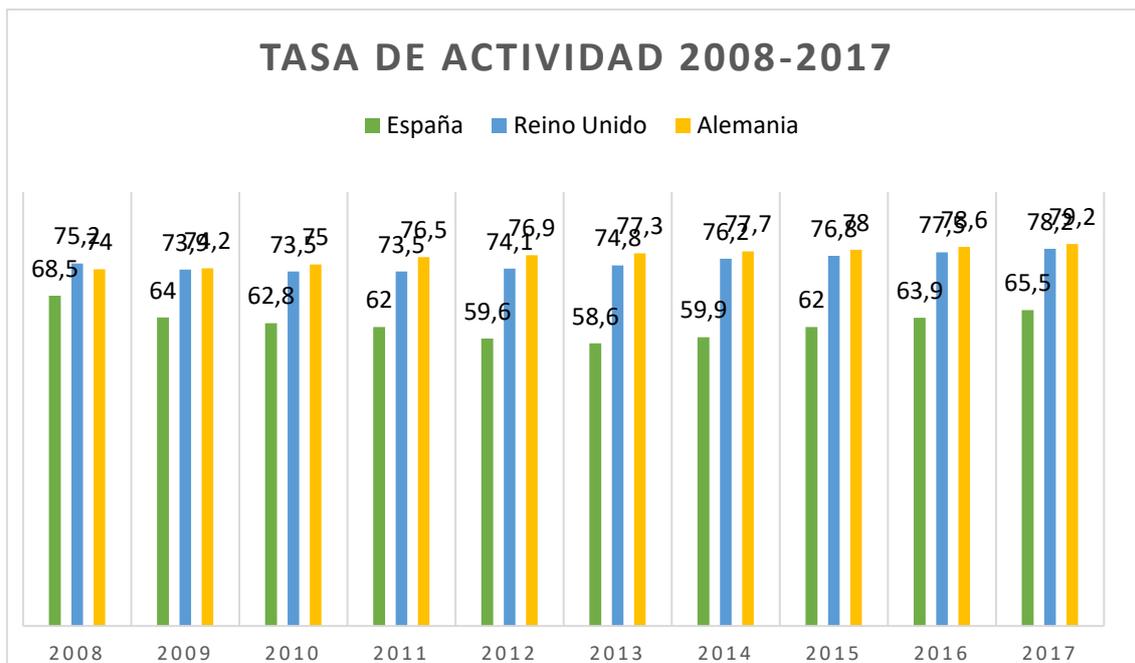


Gráfico 3: Tasa de actividad 2008 - 2017; Fuente: INE

Esta diferencia viene dada por la superior tasa de paro que tiene nuestro país, pero como he explicado anteriormente, no es este solamente el problema y para llegar a alcanzar a las economías mejor posicionadas deberíamos conseguir el aumento de empleo para un o dos millones de personas. Por tanto, es necesario encontrar una forma de mejorar esta situación haciendo una reforma económica que de verdad se centre en mejorarla, como por ejemplo centrarse en los grupos más destacaos o más afectados por este problema, como serían los estudiantes o personas mayores de 16 años, facilitarles la entrada en el mercado, ofreciendo mejores salarios, o mejores condiciones para incentivarles a querer encontrar un empleo.

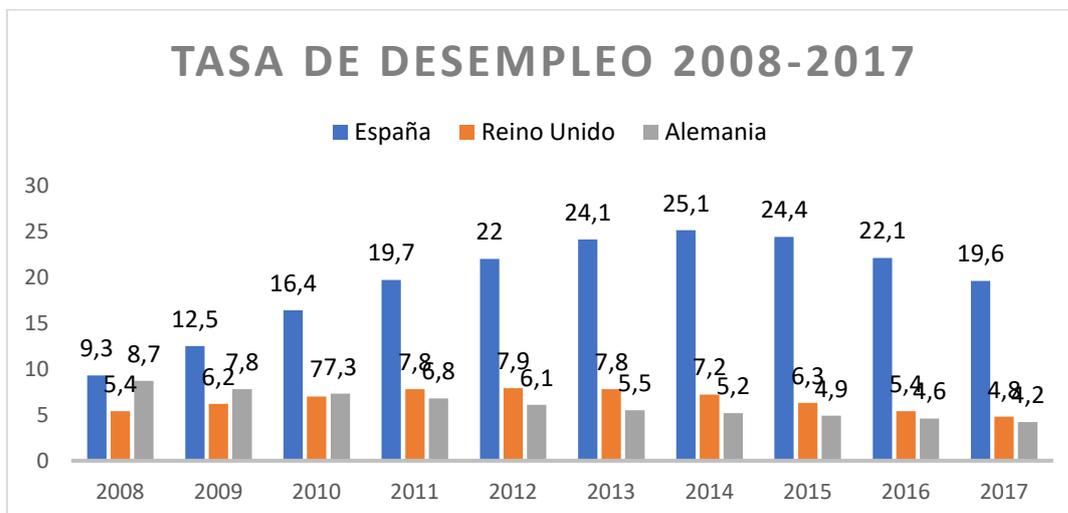


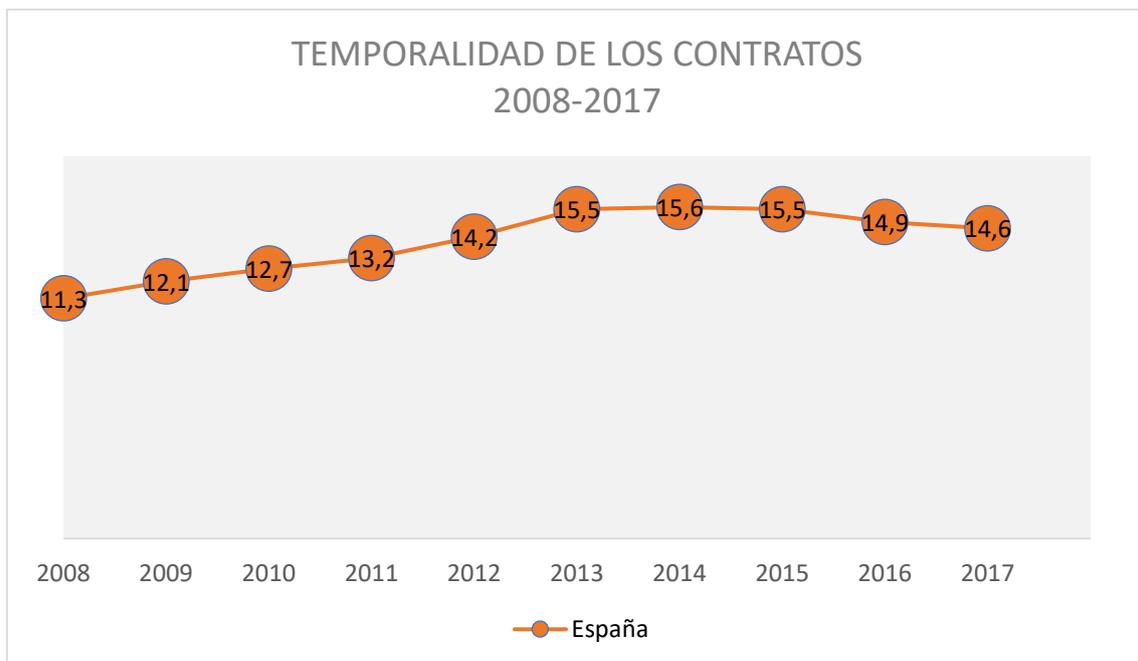
Gráfico 4: Tasa de desempleo 2008 - 2017; Fuente: INE

Por último, la reducción de horas trabajadas es un problema que se atribuye a la falta de creación de empleo en años anteriores y además se afirma que esos nuevos empleos se crearon mediante la reducción de horas de los trabajos vigentes. Para la creación de una parte de estos empleos, probablemente se utilizara ese método, pero en los últimos 3 años, el número de horas se ha incrementado en un 6%. De hecho, la creación de nuevos empleos ha conseguido un aumento de los contratos temporales, bien sean voluntarios o involuntarios por parte del trabajador. Una de las soluciones para este problema es la creación de empleo, ya que cuando no queden gente desempleada, será necesario el aumento de horas y los contratos indefinidos.

### 3.1. – Temporalidad de los contratos de trabajo

Cuando hablamos de tasa de temporalidad, los ciudadanos y trabajadores pensamos que se refiere a que los trabajos son de corta duración. Pero ¿qué es en realidad la tasa de temporalidad? Bien, pues esta tasa se utiliza para calcular la proporción de contratos temporales sobre el total de contratos de un país. Por lo tanto, que en España haya una alta tasa de temporalidad, quiere decir que hay más contratos temporales en comparación con el total de contratos existentes. Para cerciorarse de cuánto duran los empleos, hay que evaluar el tiempo de duración de éste.

Otra de las cuestiones a mejorar es la temporalidad de los contratos de trabajo, que es un problema que perdura en la economía española desde hace tiempo. Por desgracia, no es un problema que podamos atribuir a la temporada alta del verano, ya que durante los últimos tres años el 53% de los empleos han tenido un carácter temporal. Por esta razón la tasa de estacionalidad ha aumentado en el mismo periodo de tiempo en un 2,9%, llegando a alcanzar el 26,8%., cifra cercana a la que alcanzó el país tiempo antes a la crisis económica. Este no es un problema de la reforma laboral, sino de la forma en que se elaboran los contratos, la gran mayoría de contratos temporales, contratos por obra y servicio o bien contratos de interinidad, que son mucho más costosos de anular que los contratos de tipo indefinido.



Gráfica 5: Temporalidad de los contratos 2008 - 2017; Fuente: INE

En este caso unos de los trabajos más afectados son los de camarera/o y los de las camareras de pisos o “Kellys”.

Un ejemplo claro de las malas condiciones que los trabajadores deben soportar es uno de los muchos que se describen Esther Ortega en la revista *Interviú* en el año 2015: “Omar Pinto, de 23 años, que actualmente trabaja en un bar de Oviedo con buenas condiciones laborales. Omar empezó a trabajar con 18 años en lo que le iba saliendo por medio de una ETT (Empresa de Trabajo Temporal). Al acabar su módulo de Producción Audiovisual y no encontrar empleo acorde con su formación, se empleó en un bar de la cadena Copas Rotas, de Oviedo, desde septiembre de 2013 hasta octubre del 2014. “Empecé para las fiestas de Oviedo, con un contrato de obra de 15 días y a tiempo parcial de 14 horas semanales. “Pero se convertían en 10 horas diarias. Cobrábamos unos mil euros, con una nómina de 430, y el resto en un recibí en negro. Nos contrataban con la mínima categoría, aunque hacíamos de todo”. Poco a poco, Omar se fue quemando: “Parecía que encima les tenías que dar las gracias. Te decían que, si no te gustaba, te piraras. Mi contrato era de 14 horas, pero trabajaba durante 54”. Jesús Lodeiro, responsable de hostelería y turismo en UGT Catalunya, denuncia este fraude: “En contratos a tiempo parcial, están prohibidas las horas extra, que se suelen pagar en negro o se cambian por días. La gente nos reclama que tomemos medidas desde fuera; pero claro, si no denuncia, está complicado”. Ginés Díaz, secretario general de la Federación de servicios de las Islas Baleares, asegura que “el incumplimiento del convenio está generalizado. Las inspecciones de trabajo no llegan a cubrir esos abusos y la gente teme denunciar”. Cuando se acercaban de nuevo las fiestas de San Mateo, con mucha mayor carga de trabajo, Omar y sus compañeros se mostraban preocupados por lo que se les venía encima: “Mientras lo hablábamos entre nosotros, empezaron los rumores de despidos. Fue el punto de inflexión”. Entonces Omar decidió llamar a la Inspección de trabajo: “Me acerqué al sindicato Corriente Sindical de Izquierdas y me asesoraron. Como los jefes nos mandaban los horarios por un grupo de WhatsApp, me descargué el chat para demostrar las horas que hacía. En 12 días se pasó la inspectora en el bar”. Tras la inspección, se reconoció la ilegalidad de los contratos, que se debieron ampliar hasta las 40 horas. “Cuando volví a mi puesto em acusaron de ser un vago, decían que había seis millones de parados y que ellos estaban alimentando a cinco familias”, cuenta Omar, al que amenazaban: “Vete a tu puto pueblo -Omar es de León-. No vas a volver a encontrar nada en Asturias. Vas a currar como un cabrón”.

Finalmente, la empresa reconoció la deuda que tenía con Omar por las horas extra y la cotización y llegaron a una conciliación en cuanto a la indemnización.

Otro ejemplo de uno de los trabajos más poco valorados y en uno de los que más explotación laboral sufren los empleados es el de camareras de pisos (Kellys). Como bien explica en este artículo Laura Olías: Jornadas maratónicas de trabajo, bajos salarios, medicación para aguantar el día a día, enfermedades profesionales no reconocidas, externalización e inestabilidad laboral... Son solo algunas de las quejas de las camareras de pisos, limpiadoras de habitaciones de hotel cuyas denuncias llegaron la semana pasada hasta la Moncloa, a través de la asociación de Las Kellys. Una camarera de piso, Francisca Ramírez Ruiz, ha conseguido ganar la batalla en los tribunales a la empresa multiservicios para la que trabajaba. La compañía Mantelnor Outsourcing S.L.

deberá indemnizarla por despido improcedente y lo novedoso es la cuantía que tendrá que abonar: se basa en el salario que marca el convenio sectorial de Hostelería de Málaga, en lugar del convenio de empresa de la compañía, mucho peor remunerado.

La historia de Francisca Ramírez sigue el perfil de muchas camareras de pisos: trabajaba limpiando a diario en un hotel de cinco estrellas en Málaga, el Vincci Posada del Patio, aunque estaba subordinada a una empresa multiservicios (Mantelnor Outsourcing S.L.) a la que el hotel subcontractaba el servicio de limpieza. "Antes había estado limpiando en este hotel con otra empresa subcontractada, pero más allá de la dureza del oficio no había tenido problemas", explica la trabajadora, que conoce bien esta profesión como "hija de camarera de piso y hermana de camareras de pisos".

La mujer denunció a Mantelnor Outsourcing S.L. ante la Inspección de Trabajo el 4 de marzo de 2016, por trato denigrante y exceso de jornada, e inició una baja por ansiedad. "Tuve problemas de acoso y lo pasé muy mal", cuenta Ramírez, que consiguió que la Inspección formalizara un acta de infracción. El mismo día de su denuncia, la empresa envió un burofax a la trabajadora con la comunicación de su despido disciplinario.

La pelea en los tribunales comenzó entonces, abril de 2016. Ramírez, representada por la abogada laboralista Sonia Morán (de Palomino & Morán Abogados), demandó a Mantelnor Outsourcing S.L. por despido improcedente, así como a Vincci Hoteles S.A. La limpiadora también exigió la declaración de la existencia de cesión ilegal de la

empresa multiservicios a la empresa hotelera. En primera instancia, el juzgado reconoció la improcedencia del despido y fijó su indemnización (750,89 euros) en función del salario que percibía. Por otro lado, rechazó la existencia de cesión ilegal de empleados.

A finales de 2016 la limpiadora recurrió ante el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía y su decisión llegó el 19 de abril de 2017. La Sala del TSJ andaluz con sede en Málaga tampoco estimó la existencia de cesión ilegal de trabajadores, pero en cuanto al despido improcedente, los magistrados suscribían este punto y aceptaban la petición de la trabajadora de exigir una indemnización en función del Convenio Sectorial de Hostelería de Málaga, pese a que la empresa cuenta con uno propio.

El Convenio Sectorial malagueño incluye una cláusula, en su artículo 3.1, en la que recoge que "a las actividades desarrolladas por camareras de pisos, personal de restaurante, cocina y recepción, cualquiera que sea la empresa para la que presten sus servicios, les serán de aplicación las condiciones previstas en el presente convenio colectivo". Este tipo de menciones a las camareras de pisos, así como a la externalización de servicios esenciales, se están incluyendo por petición de los sindicatos en varios de los convenios negociados en la actualidad.

El TSJ de Andalucía estimó esta petición de Francisca Ramírez y consideró que la indemnización por despido improcedente debía elevarse, según el salario del convenio sectorial, hasta los 1.330,56 euros. Los magistrados concluyen en el texto que, "a pesar de que exista un convenio de empresa de Maltenor Outsourcing S.L., esta empresa viene obligada a abonar a las camareras de pisos a su servicio, que prestan servicios en Vincci Hoteles S.A., el salario establecido en el Convenio Colectivo de Hostelería de la provincia de Málaga".

Aunque la empresa multiservicios interpuso un recurso de casación para la unificación de doctrina ante el Tribunal Supremo, el Alto Tribunal no ha admitido el recurso. El Supremo considera en su auto que la compañía no logra demostrar la contradicción necesaria con otra sentencia para entrar a valorar el caso, por lo que confirma la sentencia del TSJ andaluz. Francisca Ramírez ha ganado, ya que no cabe recurso. "Estoy súper contenta", reconoce la mujer, que espera que esta sentencia anime a más camareras de pisos a denunciar "hasta que se nos escuche".

La abogada que ha conducido el caso, Sonia Morán, subraya la trascendencia de la interpretación de esta sentencia—"la primera de este tipo en el TSJ de Andalucía en Málaga"—, que "entra en colisión con la reforma laboral del PP", que establece que el convenio de empresa tiene prioridad sobre el sectorial. La abogada celebra el resultado y espera que este criterio se imponga en los juzgados, así como que prosperen las cláusulas de este tipo en los convenios sectoriales. "Defiendo a muchas camareras de pisos y muchas de ellas cobran casi un 50% menos que lo que marca el convenio sectorial, esto supondría una diferencia grandísima", añade Morán.

Como apunta la abogada laboralista, la interpretación de la sala del TSJ de Andalucía choca con lo dispuesto en la reforma laboral de 2012, que da prioridad al convenio de empresa sobre el sectorial en materia salarial, entre otras. En este sentido, Ignasi Beltrán, profesor de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social en la Universitat Oberta de Catalunya, reconoce que la sentencia es "novedosa, pero controvertida". "Pone un poco en duda la posibilidad de pactar un convenio colectivo en empresa, neutraliza lo que se pacta cuando haya un convenio en el sector. El encaje normativo con la reforma laboral de 2012 es muy discutible", argumenta.

La misma interpretación sostiene Jesús Lahera, doctor en Derecho y profesor también de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social en la Universidad Complutense. Lahera sostiene que "hoy por hoy es difícil que se aplique el convenio sectorial, porque la reforma laboral dijo que tenía prioridad el de empresa en materia salarial de forma muy clara". Ambos expertos ven "discutible" la interpretación del TSJ andaluz, que se apoya en el artículo 42 del Estatuto de los Trabajadores —sobre "Subcontratación de obras y servicios"— para sostener su decisión. Además, el hecho de que el Supremo haya inadmitido el recurso ha evitado que se pronuncie sobre el criterio del TSJ andaluz.

Ignasi Beltrán cree que la interpretación de esta sentencia "tendrá poco recorrido" por sus argumentos. "No digo que el fondo esté mal, convendría una equiparación salarial de estas trabajadoras, pero el camino para llegar a ese resultado es discutible".

### **3.1.1. – Contratos temporales**

El **contrato temporal**, es aquel que tiene por objeto el establecimiento de una relación laboral entre empresario y trabajador por un tiempo determinado. Puede ser a jornada completa o media jornada. Se formalizará por escrito, sólo podrá ser verbal en el caso de que la duración de éste sea inferior a cuatro semanas a jornada completa por circunstancias de la producción.

Existen cláusulas específicas que hacen que un contrato sea de este carácter, existen diferentes situaciones que pueden darse como temporalidad: Por la finalidad de incentivación de empleo, es decir para fomentar por ejemplo el empleo de personal discapacitado, exclusión social, víctima de violencia de género o terrorismo, o mayores de cincuenta años entre otros. Otra situación sería causada por el objeto de contratación, es decir, situaciones de obra y servicio, interinidad, circunstancias de la producción). Por otro lado, para impulsar la actividad investigadora (científica y técnica) también, incitar la contratación temporal para trabajos subvencionados de interés social/Fomento de empleo agrario

Los contratos temporales o de duración determinada pueden en algunos casos ser beneficiarios de incentivos a la contratación, cuando se cumplan los requisitos que en cada caso se exijan por la normativa de aplicación, dependiendo de las características de la situación temporal, de la empresa, del trabajador, de la jornada o de la duración. El uso injustificado de la contratación temporal o el incumplimiento de obligaciones convierte la contratación temporal en indefinida. Los trabajadores que en un periodo de treinta meses hubieran estado contratados durante un plazo superior a veinticuatro meses, con o sin solución de continuidad, para el mismo o diferente puesto de trabajo con la misma empresa o grupo de empresas, mediante dos o más contratos temporales, sea directamente o a través de su puesta a disposición por empresas de trabajo temporal, con las mismas o diferentes modalidades contractuales de duración determinada, adquirirán la condición de trabajadores fijos, excepto para las relaciones laborales de interinidad y relevo. Lo establecido en el párrafo anterior también será de aplicación cuando se produzcan supuestos de sucesión o subrogación empresarial conforme a lo dispuesto legal o convencionalmente.

#### Normas de formalización:

1. Puede ser tanto verbal como escrita. Obligatoriamente deben estar por escrito aquellos que se acojan a programas como el fomento de empleo, los de relevo, obra o servicio determinado y a distancia. Cuando la duración del contrato sea más de cuatro semanas. Si en algún momento se requiere de esa formalización y no se dispone de ella, el contrato pasará a ser de carácter indefinido y a jornada completa.
2. Se les atribuirá contrato fijo a los trabajadores que no se les hubiera dado de alta en la seguridad social, independientemente de la modalidad de su contrato, cuando la duración de este sea igual a la de un periodo de prueba (legal), a no ser que la naturaleza de los servicios contratados se deduzca de forma clara que son de carácter temporal. Por otra parte, los contratos temporales celebrados en fraude de ley, también se presumirán por tiempo indefinido.
3. Es obligatorio para los empresarios, notificar los contratos realizados de acuerdo con las modalidades de contratación por tiempo determinado según la Normativa reguladora a la representación legal de los empleados en las empresas, cuando no sea obligatorio legalmente entregar una copia básica de los mismos. Además, el Servicio Público de Empleo Estatal debe estar informado en el plazo de diez días a la concertación de los contratos, así como sus prorrogas, deban o no ser formalizadas por escrito.
4. Si la empresa quiere formalizar un contrato con trabajadores discapacitados, éste debe ser formalizado por escrito, además debe ir acompañado por una solicitud de alta en el régimen correspondiente de la Seguridad Social acompañado por el certificado de discapacidad del trabajador.
5. Cuando el empleado realice sus funciones a distancia, el contrato deberá hacerse constar en el lugar donde esté realizando la prestación.
6. Cuando el contrato se celebra a tiempo parcial, deben figurar en él el número de horas ordinarias de trabajo al día, semana, mes o año contratadas y la distribución de las mismas. Cuando estas exigencias no se cumplan, el contrato se presumirá celebrado a jornada completa, excepto si existe otra prueba que acredite el carácter parcial de los servicios y la cantidad de horas contratadas.

Por otra parte, también se utilizan el contrato de tipo **fijo discontinuo**. Se trata de contratos concertados para la realización de labores en puestos de trabajo que no duran

todo el año y que tienen unos picos de actividad estables. Se encuentra regulado en el artículo 16 del Estatuto de los Trabajadores. Cuando se utiliza esta clase de contrato, el empleado dispone de un contrato indefinido durante el tiempo que se prolongue la actividad que realiza y cuando esta finaliza, estos trabajadores reciben una prestación por desempleo. Una de las ventajas de utilizar un contrato de esta modalidad, es que el empleado tiene la seguridad de que después del periodo de desempleo en el que no hay actividad en el lugar de trabajo, volverá a ser llamado, es decir tendrá prioridad ante nuevos empleados ya que se realizan por orden de antigüedad en la empresa.

Entonces, ¿qué diferencia existe entre un contrato temporal y un contrato de tipo fijo discontinuo? Bien, la única diferencia es que el contrato indefinido discontinuo se utiliza para la realización de tareas durante el tiempo de actividad de la empresa mientras que el contrato temporal se utiliza para en casos extraordinarios relacionados con la producción, es decir, cuando se requiere mano de obra eventual para cubrir esta necesidad de la empresa.

Normas de formalización:

1. Debe celebrarse por escrito
2. En este tipo de contratos debe aparecer indicado la duración que la actividad durará.
3. Debe contener la adjudicación de la jornada laboral estimada y su horario orientativo.
4. En este tipo de contratos debe aparecer el orden y la forma de convocar a los empleados según el convenio colectivo aplicable.
5. Los convenios pueden pactar si estos contratos se celebran a tiempo parcial.
6. Los requisitos para la conversión de fijo-discontinuo a temporal y viceversa también podrán ser acordados por convenio.

En cuanto a los llamamientos de los empleados después del periodo de paro, como he explicado anteriormente se suele hacer de forma que el empleado con más antigüedad debe ser el primero en ser avisado cuando vuelva la actividad de la empresa. Si en algún momento esto se incumple, el empleado tiene la responsabilidad de reclamar ya que se consideraría despido improcedente. Debe realizar la queja en un plazo de 20 días desde el momento en que descubra la falta de llamamiento ante la jurisdicción competente.

Pero existen diferentes tipos de situaciones en las que en el momento del llamamiento el trabajador no se encuentre disponible, ¿Cuáles son y qué se puede hacer?

En primer lugar, si un trabajador no pudiese acudir al trabajo en el momento del llamamiento por razones de fuerza mayor, sigue manteniendo el derecho a ser llamado en la temporada siguiente.

También se puede dar el caso en que el trabajador de forma voluntaria, por tanto, si decide no presentarse al llamamiento perderá su derecho a la indemnización por despido y también al desempleo.

Y por último si en el momento del llamamiento el trabajador se encuentra indisposto para incorporarse, la empresa debe darle de alta y después de baja laboral para que no se considere despido improcedente.

El trabajador puede trabajar para distintas empresas excepto que se considere concurrencia desleal o haya firmado un pacto de exclusividad.

**Contrato temporal de obra o servicio determinado** se basa en la realización de obras o servicios con autonomía y sustantividad propias dentro de la actividad de la empresa y cuya ejecución, aunque limitada en el tiempo, es en principio de duración incierta, no pudiendo tener una duración superior a tres años. Los convenios colectivos podrán identificar aquellos trabajos o tareas con sustantividad propia dentro de la actividad normal de la empresa que puedan cubrirse con contratos de esta naturaleza.

Normas de formalización:

1. Este tipo de contrato deberá formalizarse por escrito y especificar claramente el carácter de la contratación y la obra y servicio para el cual se necesita a ese trabajador, las actividades a desarrollar y el tiempo de duración. Asimismo, puede concertarse tanto a tiempo completo como a tiempo parcial y el tiempo de duración será el exigido para la realización de la obra o servicio, no pudiendo superar los tres años de duración, eso sí, puede ser ampliado en doce meses más por convenio colectivo (sectorial estatal o inferiores). Cuando este tiempo finalice, los trabajadores obtendrán la condición de trabajadores fijos en la empresa.
2. El contrato se extinguirá, previa denuncia de cualquiera de las partes, cuando finalice la obra o servicio objeto del contrato.

3. Cuando la duración del contrato sea superior a un año, la parte que formule la denuncia está obligada a notificar a la otra la terminación del contrato con una antelación mínima de quince días. El incumplimiento por parte del empresario del plazo mencionado anteriormente le obligará al abono de una indemnización equivalente al salario correspondiente a los días en que dicho plazo se haya incumplido.
4. Una vez concluida la obra o servicio, si no existe denuncia y el trabajador sigue prestando sus servicios, el contrato pasará a ser considerado como prorrogado por tiempo indefinido excepto si existe alguna prueba que demuestre la naturaleza temporal del servicio.
5. A la finalización del contrato, llegado a término, el trabajador tendrá derecho a recibir una indemnización de doce días de salario por cada año de servicio para los contratos temporales celebrados a partir del 1 de enero de 2015.

El **contrato de interinidad** es un contrato que puede realizarse por tres circunstancias. En primer lugar, por sustitución de un trabajador, es decir, cuando se sustituye a un trabajador con derecho a la reserva de su puesto en virtud del convenio colectivo, una norma o bien un acuerdo individual. Por otro lado, puede realizarse para cubrir de forma temporal un puesto de trabajo durante la duración de un proceso de selección de personal para dicho puesto. Y por último también puede utilizarse en caso de sustitución de un trabajador autónomo o bien por riesgo durante el embarazo, maternidad/paternidad o adopción.

Normas de formalización:

1. Este tipo de contrato deberá formalizarse siempre por escrito, especificando la modalidad del contrato (interinidad). Además de identificar claramente al trabajador y las causas de la sustitución.
2. Debe incluir la indicación del puesto de trabajo que realmente va a cubrir, si bien el de la persona a la que debería sustituir o el trabajo de otro trabajador de la empresa que desempeñe el puesto del trabajador que necesita ser sustituido.
3. La duración del contrato es otro punto que debe figurar en la formalización de este tipo de contratos.
4. El empresario debe registrar al trabajador/a en la oficina de empleo correspondiente y depositar un ejemplo de éste (diez días después de la firma del contrato)

5. En cuanto al periodo de prueba, su duración no debe ser superior a seis meses para trabajadores con el título de técnico, y para los demás trabajadores no puede exceder los dos meses, a no ser que el convenio indique una cláusula diferente.
6. Hay que tener presente que en las empresas de 25 trabajadores o menos, este periodo de prueba no podrá superar los tres meses de duración. Si la duración del contrato va a durar seis meses o menos, el periodo de prueba no podrá sobrepasar de un mes.

El **contrato de prácticas** es un contrato que tiene como propósito la obtención mediante el trabajo de la práctica profesional apropiada al nivel de estudios cursados. La experiencia de las prácticas debe conducirse sobre las materias aprendidas. Este contrato se concertará solamente con personas que acrediten un título reconocido de acuerdo con las leyes reguladoras del sistema educativo vigente, o de certificado de profesionalidad, de acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica 5/2002 de las Calificaciones y de la Formación profesional que han cursado esa materia y que lo habiliten para comenzar su vida laboral.

Normas de formalización:

1. El contrato tiene que formalizarse por escrito reflejando claramente la titulación del empleado, la duración de éste y que actividades va a realizar durante el periodo de prácticas, ya que, si en algún momento se exige el contrato y éste no está formalizado correctamente, éste se supondrá como indefinido a jornada completa, a no ser que exista alguna prueba de su condición temporal como se dispone en el artículo 8.2. del Estatuto de los Trabajadores. Igualmente deberán constar por escrito los contratos de trabajo cuando así lo exija una disposición legal y, en todo caso, los de prácticas y para la formación y el aprendizaje, los contratos a tiempo parcial, los fijos-discontinuos y de relevo, los contratos para la realización de una obra o servicio determinado, los de trabajadores a distancia y los contratados en España al servicio de empresas españolas en el extranjero.
2. Este contrato debe ser notificado al Servicio público de empleo a los diez días siguientes a su formalización.
3. Los contratados deberán acreditar su título reconocido de acuerdo con las leyes reguladoras del sistema educativo vigente, o de certificado de profesionalidad, de acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica 5/2002 de las Calificaciones y de la

Formación Profesional que han cursado esa materia y que lo habiliten para comenzar su vida laboral.

4. Además, para ser contratado mediante un contrato de prácticas, el tiempo desde que se finalizaron los estudios hasta a concertación del contrato no puede exceder los cinco años. Si se trata de un empleado con alguna discapacidad el tiempo se amplía hasta siete años. Y si el estudiante es menor de treinta años, no se presta atención al tiempo de finalización de los estudios.
5. En el caso de un trabajador con discapacidad, cuando se formalice el contrato, debe ser de forma escrita, por cuadruplicado, en el modelo oficial. Al contrato se acompañará la solicitud de alta en el régimen correspondiente a la Seguridad Social, así como el certificado de discapacidad.
6. Si el alumno decide hacer sus prácticas a distancia, en el contrato debe aparecer el lugar en el que está prestando el servicio.
6. A la hora de hacer uso de este contrato, la compañía deberá entregar al trabajador cuando finalice el contrato, un documento donde aparezca detallado el puesto que ha desempeñado y las principales tareas que ha realizado.
7. El contrato no podrá ser superior a dos años, si está cursando las prácticas para la misma titulación que anteriormente. Pero si el trabajador continúa en la empresa porque han decidido contratarlo, no podrá estipularse un periodo de prueba, ya que en las prácticas ya ha cumplido ese periodo de tiempo y además cuenta como antigüedad en la empresa.
7. La retribución del trabajador será la fijada en convenio colectivo para los trabajadores en prácticas, sin que, en su defecto, pueda ser inferior al 60% o al 75% durante el primero o el segundo años de vigencia del contrato, respectivamente, del salario fijado en convenio para un trabajador que desempeñe el mismo o equivalente puesto de trabajo.
8. En ningún caso el salario será inferior al salario mínimo interprofesional. En el caso de trabajadores contratados a tiempo parcial, el salario se reducirá en función de la jornada pactada.

### **3.2. – Externalización y subcontratación**

La externalización y subcontratación de los servicios o actividades a empresas externas son parecidas, pero no son lo mismo, excepto que las actividades que se subcontratan sean todas las que conforman una función concreta dentro de la empresa.

Por ejemplo, la externalización se basa en traspasar a una organización externa una o más funciones correspondientes a la empresa como por ejemplo la limpieza, la alimentación, el transporte o la vigilancia. Lo que se hace al utilizar la externalización es traspasar toda la función a esa otra empresa.

Y en cuanto a la subcontratación, lo que se hace es traspasar solamente una parte de la función perteneciente a tu empresa a otra entidad externo a ésta. Un ejemplo sería que el servicio de alimentación subcontratara a un grupo de personal para servir la comida, pero en cambio, la preparación de los alimentos y el servicio posterior continúa estando a cargo de la empresa mediante su servicio de alimentación.

Aunque estas estrategias que utilizan las empresas para economizar costes se utilizan en la gran mayoría de las empresas, normalmente en el sector hostelería el más utilizado es la externalización ya que así evitan también gestionar los horarios y funciones de los trabajadores y se “libran” de muchas otras funciones que al externalizar el servicio es la otra empresa la que se encarga de hacerlo.

En España, la externalización de los hoteles ha sido asumida por diferentes grupos de empresas de externalización. Algunas fueron creadas a propósito cuando este tipo de empresas construyó un nicho de mercado a raíz de la reforma laboral. La gran mayoría se crearon por empresas ya existentes. Se pueden diferenciar varios tipos de empresas dependiendo de las características de la empresa que las crea.

Por una parte, están las empresas de externalización de grandes Empresas de Trabajo Temporal (ETT). Donde las más grandes decidieron crear sus empresas multiservicios particulares y así ofrecer sus servicios más ampliamente y conseguir la oportunidad de ofrecer otros que antes estaban fuera de su alcance.

Después están las empresas de servicios integrales, que comenzaron como empresas de limpieza que ofrecían diferentes servicios dentro de un mismo inmueble y más adelante empezaron a asumir la prestación de múltiples servicios a diferentes empresas.

Por otra parte, existen las empresas multiservicios a partir de un negocio dedicado a la limpieza profesional de diferentes lugares y más adelante se centran en los hoteles.

Por último, las empresas de seguridad, que gracias a los servicios de empresas multiservicio, podían esquivar determinadas limitaciones legales de su ley reguladora.

La ventaja que tienen las empresas multiservicios es que no se ajustan a las condiciones laborales de los convenios colectivos, es decir, crean su propio convenio con el que se benefician tanto ellas como las empresas que contratan sus servicios. Por ejemplo, en cuanto a los salarios de los trabajadores, al no tener que ceñirse a las normas del convenio, pagan un salario más bajo (cercano al salario mínimo interprofesional) que el que correspondería por convenio colectivo por el hecho de las categorías laborales.

Cabe decir que no todas las empresas del sector hotelero utilizan los servicios de las empresas multiservicios. Según Hosteltur, solo un determinado número de empresas hoteleras han externalizado sus servicios. Aquí pongo cinco ejemplos de empresas que se dedican a limpieza de pisos.

NOMBRE DE LA EMPRESA	SEDE EN	ACTIVIDADES
Ecolimpieza	Badajoz	Limpieza de pisos y zonas comunes, Jardinería, Servicios Auxiliares
Grupo-BN	Madrid	Limpieza industrial y de pisos, servicios auxiliares, apoyo comercial
GrupoConstant/Staff Hotel	Barcelona	Limpieza de pisos, Limpieza zonas comunes, Limpieza fin de obra, Mozos, Jardinería
Grupo Mnemon/Kerdos	Pozuelo	Limpieza de pisos y zonas comunes
Record Seguridad	Santa Cruz de Tenerife	Limpieza Industrial, Seguridad, Jardinería, Lavandería, Mantenimiento

Tabla 1: Empresas que utilizan la externalización de servicios; Fuente: Externalización del trabajo en hoteles (Cañada, Ernest 2016)

Hay dos puntos de vista en cuanto a la contratación de servicios a través de empresas externas. Por una parte ¿Qué opinan los empresarios hoteleros sobre la utilización de las empresas multiservicios?

El turismo ha crecido en gran medida en los últimos años, y siempre ha sido uno de los motores principales de la economía de nuestro país. Años atrás, los turistas que iban en busca de turismo de sol, se desplazaban a diferentes partes del Mar Mediterráneo como por ejemplo Turquía o Egipto entre otros, pero la inestabilidad (sobre todo política) de esos países ha conseguido que los turistas se piensen dos veces si visitar esos destinos. Esta situación ha sido favorable para las Islas Canarias, Islas Baleares, Comunidad Valenciana y Cataluña. Pero no solamente los visitantes han aumentado, sino también su gasto en la estancia y esto ha ayudado al sector de hostelería a reducir el impacto de la crisis. Para no tener que cerrar, como muchas otras empresas tuvieron que hacer durante

la crisis económica, intentaron buscar la manera de reducir costes. Según una encuesta que Hostelmarket realizó a cien hoteles con diferentes características (capacidad, tipología y jerarquía) en el año 2014 con diferentes conclusiones en las ventajas del ahorro de costes que esto supone. Por ejemplo, llegan a ahorrarse un 43% de los costes, la flexibilidad de las operaciones de un hotel en el 30%, disponer de acceso a personal con experiencia en un 24%, conseguir un servicio de una calidad superior y mejorar la organización interna en un 15% (Pastor 2014). El gerente de hoteles de la ciudad de Barcelona (Manel Casals), sugiere que la externalización es una opción de estrategia para adaptarse a la crisis y la competencia surgida de alojamiento que utilizan la economía colaborativa () que generan una mayor rivalidad por atraer clientes. Por tanto, al encontrarse en esta difícil situación y teniendo que afrontar tanto la crisis como la competencia desleal, se ha utilizado la contratación a través de empresas multiservicios para reducir sus costes fijos. Algunas de las medidas tomadas para este fin son: tener una estructura de personal más reducida durante todo el año (por la variación en la ocupación)

Otra de las aportaciones del señor Casals, es que la contratación indefinida de trabajadores da miedo a los empresarios hoteleros por la incertidumbre de la situación económica y por eso es más seguro y sencillo para ellos decantarse por la externalización sin pensar en los efectos negativos que esto conlleva tanto para la economía del país como para los ciudadanos/ trabajadores.

Según el grupo Uno los costes que un hotel puede evitarse contratando a una empresa externa son:

En primer lugar, se ahorrarían pagar las primas a sus trabajadores, considerado como coste de producción. Cuando el trabajador viene de una empresa externa la prima que recibirá está acordada en el contrato entre el cliente (dueño del hotel) y el proveedor (empresa externa).

Los cambios del servicio, realizar la organización de turnos y horarios para todos los empleados, la ausencia de personal por razones personales u otros, la planificación de horas extras, están considerados como costes de gestión y mediante una empresa externa todos estos costes son asumidos por la empresa externa.

Para defender esta idea se explica que actualmente la demanda es muy inestable y varía según muchos factores, por lo que si un hotel tiene contratado a un empleado por la alta estacionalidad, después ese trabajador se queda con hora "muertas" y hay otros momentos puntuales de auge en que se precisa la ayuda de más personal, por lo que la forma más

fácil y rápida de conseguir a alguien con experiencia que pueda cubrir esa necesidad de personal en momentos puntuales son las empresas temporales. "A diferencia de trabajar con una ETT, la externalización aporta el personal necesario de acuerdo con la demanda, quedando la planificación y gestión de la plantilla a cargo de la empresa externa." Por otro lado, menciona el absentismo laboral (entre el ocho y diez por ciento de los costes), es decir la desaparición de algunos miembros del personal sin previo aviso (por malestar, problemas de salud, problemas personales, etc.), que contratando una empresa externa está garantizado la asistencia de personal de forma continuada sin tener que preocuparse por las ausencias sin previo aviso". (Grupo Uno, 2011). Por otra parte, otros costes como la prevención de riesgos laborales y calidad (costes de actividades anexas), son acordados entre el hotel y la empresa externa, quedando a cargo de la empresa multiservicios.

Por tanto, según Javier Manchón de Cluster y otros empresarios, coinciden en que el ahorro total de los costes está entre el quince y treinta por ciento. Por estas razones las empresas multiservicios animan a las personas a ver su forma de negocio no como una amenaza sino como socios estratégicos de quienes los contratan (María Vanessa León, 2016) para conseguir una mayor rentabilidad en el negocio focalizando todos sus servicios "secundarios" en la misma empresa. Es decir, contratar los servicios a través de una tercera empresa para que ésta se ocupe de los procesos de las tareas y de los empleados utilizando un método en el que el salario es una cantidad fija por servicio realizado o por horas dependiendo de la ocupación y la época del año en que se realiza la tarea. (Hosteltur, 2014)

¿Y cuál es la opinión de los trabajadores y los sindicatos?

Como es lógico, las organizaciones sindicales, asociaciones profesionales y los trabajadores, no coinciden con la forma de pensar de los empresarios en cuanto a la opinión de por qué se utiliza la externalización. Además de esto, sus opiniones acerca de la consideración del trabajo de camarera de piso como actividad central referido al sector de la hotelería, también son divergentes.

Aquí tenemos algunas opiniones sobre estas dos cuestiones laborales que provocan descontento en los trabajadores, al contrario que a los empresarios como se ha explicado en el punto anterior.

Ana María Dobaño, secretaria general de ASEGO (Asociación Española de Gobernantas de Hotel y Otras Entidades), se refiere a la crisis como la oportunidad del empresario para reducir tanto trabajos relacionados con la gestión del personal, como de reducir significativamente los costes fijos. Esto es lo que la señora Dobaño opina acerca de estas cuestiones:

*“Al coste, al coste puro y duro, a no querer tener a personal vinculado a la empresa, a querer reducir las plantillas, y también por los problemas con los sindicatos, pues evidentemente, si un hotel tiene menos plantilla pues también tiene menos representantes sindicales. Pero sobre todo al querer quitarse de encima a tantas mujeres. Hay muchas bajas, muchas incidencias, nos quejamos de la carga del trabajo, las mujeres siempre hemos sido las que nos hemos quejado, y bueno han visto una oportunidad para quitarse al núcleo que les genera dolor de cabeza, y además me lo quito abaratando costes, reduzco plantilla, reduzco mis gastos fijos y me paso a externalizar los servicios y pago por habitación hecha.”* (Ana María Dobaño, gobernanta, ASEGO, Madrid).

Por otro lado, el secretario general de la Federación de servicios, movilidad y consumo de la UGT, Miguel Ángel Cilleros, da su opinión acerca de estas cuestiones que tanto están afectando al mundo laboral de la hostelería:

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

Y por último la opinión de una de las trabajadoras del grupo más afectado de este sector, las camareras de pisos o Kellys, Eulalia Corralero, una de las valientes trabajadoras que ayuda a dinamizar una campaña de denuncia contra este abuso laboral utilizando las redes sociales (Facebook) para que otras personas que estén pasando por la misma situación no se sientan sin apoyo y que puedan formar parte de esta lucha.

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

## 4.- Derechos sindicales y negociación colectiva



Imagen 1: Convenio colectivo de trabajo; Fuente: UGT

En primer lugar, para hablar sobre los sindicatos tenemos que tener clara su función. Según la ley federal del trabajo: “un sindicato es la asociación de trabajadores y trabajadoras o dueños/as de empresas/negocios, que está creado para el estudio, mejora y defensa de sus correspondientes intereses”.

Cada cual tiene el derecho a crear su propio sindicato por lo que existen sindicatos únicamente de trabajadores y otros propios de los empresarios.

Los trabajadores crean el sindicato para defenderse del despotismo de los empresarios y conseguir mejorar sus condiciones laborales a través de la negociación colectiva, procedimiento para establecer reglas y para la toma de decisiones llevado a cabo por los representantes tanto de los trabajadores como de los empresarios que generalmente firman el convenio colectivo (acuerdo escrito en el que se regulan las condiciones de trabajo y productividad de un ámbito determinado como por ejemplo empresas o sectores). La negociación colectiva se basa en el “autogobierno” por parte de ambos bandos y suele desarrollarse siguiendo unas reglas mínimas legales y por las pautas elaboradas y aceptadas por las partes negociadoras. El carácter normativo de los convenios colectivos justifica que ésta deba acogerse a lo establecido en la Ley, que según el artículo 37.1 BOE, la ley garantizará el derecho a la negociación colectiva laboral entre los representantes de los trabajadores y empresarios, así como la fuerza vinculante de los

convenios, puesto que es ésta la que reconoce validez jurídica a aquéllos. Esta negociación es muy dispersa, es decir, se desarrolla en distintos ámbitos laborales y territoriales. Por supuesto que permite satisfacer necesidades concretas que los poderes públicos no pueden regular de forma heterónoma. El gran problema de la negociación colectiva es la dispersión ya que existen gran variedad de acuerdos pactados en convenios colectivos que regulan o, mejor dicho, pretenden regular las condiciones laborales de los trabajadores dependiendo de su funcionalidad y ámbito además del nivel territorial.

Aunque la finalidad principal de la negociación colectiva es establecer reglas que permitan mejorar las condiciones de trabajo, pero también suele usarse como por ejemplo para la creación de canales de comunicación y participación entre las empresas y sus trabajadores, o entre los representantes de ambas partes, y para ayudar, según el artículo 37.2 BOE (Se reconoce el derecho de los trabajadores y empresarios adoptar medidas de conflicto colectivo, la ley que regula el ejercicio de este derecho, sin perjuicio de las limitaciones que puedan establecer, incluirá las garantías precisas para asegurar el funcionamiento de los servicios esenciales de la comunidad) en la gestión de los conflictos colectivos. De igual forma, la Ley les permite redactar sus propios estatutos, votar a sus representantes y estructurar su administración y sus actividades libremente.

Los sindicatos, en teoría, están hechos para ser los portavoces de los intereses y aspiraciones futuras de los trabajadores, pero poco a poco empiezan a surgir las insuficiencias y dificultades en términos generales de las normas que regulan los derechos de los sindicatos en las empresas, llegando a conseguir que éstos estén más considerados como colaboradores de los empresarios, más que como apoyo de los trabajadores que les ayuda a luchar por sus derechos. De todas formas, como bien explica Ana María Dobaño: *“si un hotel tiene menos plantilla pues también tiene menos representantes sindicales”*, por lo que al fin y al cabo la suerte siempre cae hacia ‘el lado del más fuerte’, es decir el/la empresario/a.

En cualquier caso, todas las empresas cuentan con algún representante sindical, aunque en cada comunidad autónoma las normas y condiciones que se pactan son diferentes, cada cual tiene sus propias normas y formas de actuación.

Desde hace años, pero sobre todo desde la crisis, los sindicatos han ido perdiendo poco a poco su poder, ya que como he mencionado anteriormente, cada vez se reduce más y más la cantidad de trabajadores afiliados a los sindicatos. Todo esto es por la forma en la que

está fraccionado el mercado laboral, es decir, existen diferentes grupos. En primer lugar, se encuentran los empleados que cuentan con un contrato indefinido con condiciones de trabajo estables. En segundo lugar, se encuentran los trabajadores con contratos temporales y con condiciones laborales inestables. Y por último las personas sin empleo. Por tanto la situación de los sindicatos es complicado porque no es tan fácil defender de la misma forma a los trabajadores con distintas condiciones y cada vez más son los trabajadores con condiciones irregulares y temporales, por tanto lo que se consigue es que las personas que cuentan con un contrato indefinido puedan defender sus derecho y condiciones laborales a través de los sindicatos de una forma más fácil que aquellas que continuamente cambian de empleo por la condición temporal de su contrato, por lo que es más difícil estar afiliado a un sindicato. Por estas razones cada vez la ciudadanía se cuestiona más la funcionalidad y utilidad de los sindicatos a la hora de representar a los trabajadores. A parte del desglose del mercado laboral, otro punto que ha dificultado la actuación de los sindicatos en algunos grupos ha sido la aparición de cada vez más sectores en el sector servicios y la incertidumbre e inestabilidad de las condiciones de trabajo desde el comienzo de la crisis hasta hoy. Cabe resaltar que la forma en que actúan los sindicatos es muy diferente a otras épocas. Por ejemplo, durante el franquismo, el sistema existente era el Corporativismo de Estado que servía para el control político de las relaciones laborales. La libertad de asociación era inexistente porque tanto los trabajadores como los empresarios debían formar parte del único sindicato que entonces existía, el sindicato vertical. En este tiempo, apareció el sistema de Convenios colectivos, como sustitutivo de la magistratura de trabajo, con el que se conseguía reconocer algunas facultades de las categorías profesionales o sectores pactando soluciones para los conflictos existentes en ellas, pero bajo la supervisión del estado. Toda relación laboral se regía por el Fuero del trabajo siendo una ley fundamental de la dictadura y la aparición de la OSE (Organización Sindical Española) creada en 1940.

Las relaciones laborales se basaban en que el estado controlaba todas las relaciones sociolaborales y por esta razón no cabía la posibilidad de conflictos ya que solo existía un sindicato, el sindicato vertical, que por supuesto estaba controlado por el estado.

En 1958 aparece la Ley de Convenios Colectivos en donde cabía la posibilidad de negociar, pero de forma muy limitada y bajo el control del estado. Pero en el año 1973 aparece la Ley de Convenios Colectivos donde ya se estaba permitido la negociación de las bases mínimas y teniendo un mínimo de libertad descendiendo el control estatal.

Cuando se regula la negociación colectiva nace el sindicato de CC. OO (Comisiones Obreras) como organismo representativo para la defensa de los intereses de los trabajadores.

Con la muerte de Franco en 1975, da comienzo el periodo de la transición que en 1977 da paso a los denominados Pactos sociales para hacer un cambio a mejor en la sociedad laboral donde los sindicatos y las organizaciones patronales se fundan sin relaciones parlamentarias y sin una ideología en concreto, solamente con predisposición política. Es aquí cuando hay grandes cambios en la política y en los sindicatos, cuando el estado trata de ser democrático. Estos cambios llevan a la elaboración de pactos sociolaborales un poco más justos. En primer lugar, cabe mencionar el pacto más importante, el pacto de la Moncloa, es decir, la creación de la Constitución española (1977). Aquí es donde comenzó la forma que los sindicatos siguen hoy en día.

Por otro lado, el Acuerdo Básico Interconfederal elaborado en el año 1979 entre la UGT (Unión General de Trabajadores) y la CEOE (Confederación española de Organizaciones Empresariales), para poder consolidar y fortalecer su imagen.

Al año siguiente, el PSOE (Partido Socialista Obrero Español) y el UCD (Unión de Centro Democrático) crean un pacto y de él nace el Estatuto de los trabajadores.

Otros pactos fueron firmados para poco a poco conseguir que los trabajadores de alguna forma puedan reivindicar y defender sus derechos laborales.

Por tanto, a pesar de toda la problemática actual con los sindicatos tenemos que tener en cuenta que gracias a estas figuras (los sindicatos y la patronal) lucharon unidos para que sus demandas para conseguir ser más activos en la economía y la regulación de las relaciones laborales se hicieran realidad.

#### **4.1.- Situación de precariedad en los puestos de trabajo: camareros (bares/ restauración), camareras de pisos (hoteles).**

Según un estudio de UGT, actualmente la precariedad laboral está considerada por los ciudadanos como exceso de contratos temporales. Pero no es tan simple como eso. Otros inconvenientes o acciones que conllevan a la precariedad laboral son no tener derechos laborales como el derecho a formación o información que las empresas ocultan al trabajador tanto al entrar a trabajar como cuando finaliza su contrato o bien es despedido/a. Otro problema que sin darnos cuenta cada vez más está perjudicando a los trabajadores, es hacer una jornada laboral más extensa de lo que deberían por convenio sin consideración ni retribución. Por otra parte, cuando esta persona trabaja en una empresa donde se carece de convenio colectivo donde los trabajadores no pueden defender sus derechos y acarrean con todos estos problemas durante toda su vida laboral.

Por tanto, la precariedad laboral es un cúmulo de condiciones de desigualdad e inferioridad dentro de las empresas. Además de la alta temporalidad de los contratos existen otras causas asociadas a esta, como por ejemplo, la dificultad de ascender o promocionarse profesionalmente, el abuso de horas trabajadas en las jornadas laborales, normalmente no retribuidas, la situación de inestabilidad económica como laboral, los riesgos para la salud laboral por falta de formación o información, la renuncia al libre ejercicio de la libertad sindical por miedo a perder el trabajo que tanto les ha costado conseguir y no hay que olvidar el hecho de que los trabajadores no sean dados de alta en la Seguridad Social, y por tanto, no estén cubiertos por las prestaciones del sistema y la economía sumergida.

Como en todas las actividades existen grupos que sufren más que otros. En este caso los grupos más afectados por la precariedad laboral son los jóvenes menores de 35 años (18-35) que suelen trabajar o bien en el sector servicios, en hostelería o en construcción entre otros. Hostelería es el más afectado ya que son los primeros trabajos que desempeñan los jóvenes y siempre con condiciones temporales y con salarios bajos además de las malas condiciones y exceso de horas que pueden afectar a su salud tanto física como psicológica.

La ocupación laboral de los más jóvenes está descendiendo gradualmente desde el año 2005. Según datos de la EPA (Estadísticas de población activa), la ocupación desciende en 50900 personas en el 2017 (cuarto trimestre), lo que hace ver que la tasa de variación del empleo sea de 0.27%. En cuanto a la tasa de empleo contando con la población de

dieciséis años hacia adelante, es del 49'7% descendiendo en veinte centésimas en el trimestre previo.

**Evolución intertrimestral de la ocupación, en miles (variación del 4º trimestre sobre el 3º del mismo año)**



Gráfico 6: Evolución trimestral de la ocupación, en miles; Fuente: INE

Dependiendo de la forma en que se midan estas cifras pueden ser positivas para algunos grupos, como por ejemplo si lo hacemos por sexo, el empleo se incrementa este trimestre en 30.400 trabajadores referido a mujeres y disminuye en 81.300 entre los hombres.

Por otra parte, otro aspecto a analizar de cierta relevancia son las diferencias que hay en la contratación de jóvenes nacionales y extranjeros si medimos la ocupación por nacionalidad, nos muestra que la ocupación baja en 65.500 personas entre los españoles y sube en 14.700 entre los extranjeros, pero, en cuanto hablamos de las condiciones de trabajo, los jóvenes de diferentes nacionalidades se encuentran con una precariedad mucho más elevada que los jóvenes nacionales y todo esto viene dado por la inseguridad de no tener bien regularizada su situación, por lo que aceptan condiciones nefastas o trabajos sin contrato e incluso a veces en la economía sumergida.

Aun así, indistintamente de la nacionalidad, la gran mayoría de los jóvenes, son contratados mediante contratos temporales. Si medimos la ocupación según la edad, los grupos de mayores de 40 años, el grupo entre cincuenta y cincuenta y cuatro años, es el que refleja un mayor aumento (34.900 ocupados más que el anterior trimestre). En cambio,

por debajo de los cuarenta años baja la ocupación, siendo los jóvenes entre veinte y veinticuatro años, el grupo que presenta un descenso de 69.800 personas.

En el último año, la tasa de variación en la ocupación es de un 2'65%, que, aunque haya aumentado el empleo en 490.300 personas, este porcentaje supone una bajada de diecisiete centésimas respecto del trimestre anterior.



Gráfico 7: Evolución del total de ocupados, en tasa anual. Fuente: INE

El último trimestre de 2017, el empleo a tiempo completo desciende en un total de 130.400 empleados, entretanto la ocupación de empleados a tiempo parcial aumenta en un total de 79.600, lo que supone un 14.77% más que el trimestre anterior.

El problema es que el paro desciende y la tasa de ocupación y de empleo aumenta en los meses de temporada alta para cada sector, pero cuando ésta acaba, aumenta el desempleo y disminuye la tasa de ocupación y empleo. Sobre todo, en las empresas dedicadas a la hostelería y el turismo.

En un artículo del diario por Laura Olías, el mercado laboral español recupera la cifra de diecinueve millones de trabajadores. También explica, como he explicado en el párrafo anterior, que el mes de junio es un mes benévolo tanto para el empleo como para el desempleo. Ya que, la temporada de verano hace que el empleo aumente y el paro se reduce de forma significativa. La afiliación a la Seguridad Social se acrecienta en la gran mayoría de los sectores económicos que se ven ayudados por el turismo, sobre todo

podemos destacar el crecimiento de trabajadores en el sector de la hostelería con la contratación de 34.375 personas. Todo esto comparándolo con el mes de junio del año 2017. En el año 2018, el empleo continúa creciendo llegando a estar por encima del 3%.

Según las oficinas de empleo, el paro se redujo en junio de 2017 en 89.968 personas comparándolo con el mes de mayo del mismo año, siendo el menor descenso desde el año 2011.

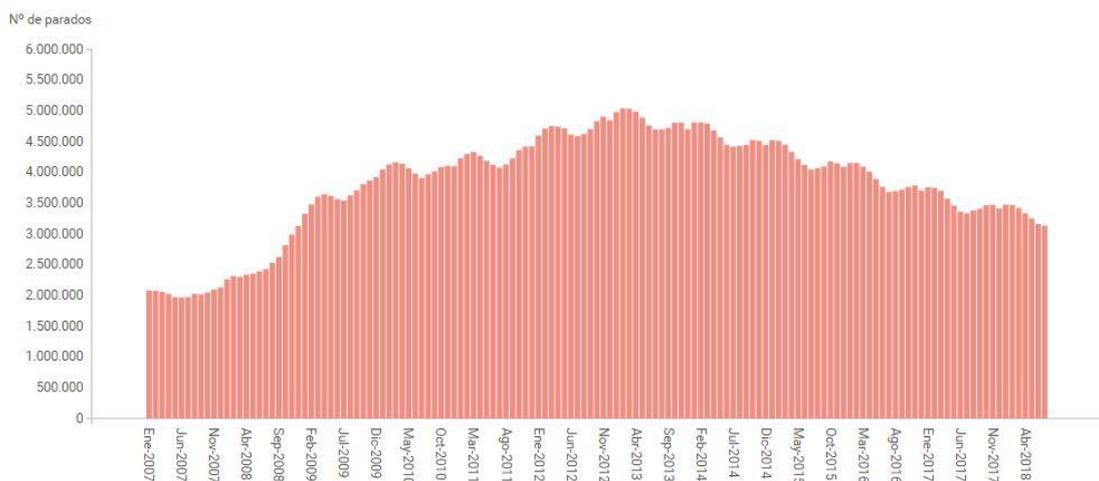


Gráfico 8: Reducción del paro. Fuente: INE

Aunque el descenso haya sido menos escandaloso, los parados llegan a alcanzar la cifra de 3.162.162 personas, casi 90.000 desempleados.

Todo esto viene dado por los tipos de contrato que se utilizan en temporadas altas y que cuando ésta finaliza, todas las personas contratadas para cubrir la necesidad del aumento turístico, con condiciones bastante precarias, finalizan su contrato de trabajo y vuelven al paro hasta encontrar otro empleo. Y así sucesivamente creando inestabilidad e inseguridad.

#### 4.1.1. - Situación de las Kellys

Uno de los mejores ejemplos en la actualidad sobre inestabilidad, inseguridad y precariedad en empleos del sector hostelería y turismo, es el de las camareras de pisos, limpiadoras de hoteles o como ellas se hacen llamar las Kellys (las que limpian).

Las camareras de pisos llegaron a ser las Kellys cuando crearon una asociación en el año 2014 para iniciar un proceso de denuncia por las condiciones laborales en las que trabajaban y continúan trabajando. “A pesar de que el trabajo limpiando habitaciones nunca fue muy lucrativo, Las Kellys denuncian que la reforma laboral que adoptó España

en 2012 las está afectando gravemente al permitir que los hoteles contraten los servicios de limpieza a empresas que no respetan los estándares habituales de la industria” (Badock James, 2017). A pesar de tener trabajo en uno de los sectores que contribuyen al once por ciento de la economía de España, las camareras de piso denuncian que anteriormente no habían recibido salarios tan bajos, ni sufrieron tantos problemas de salud o fueron tan poco respetadas como actualmente.

Con remuneraciones tan ínfimas como cobrar dos euros y medio por habitación limpiada y salarios que apenas superan los setecientos euros netos al mes por jornadas de más de ocho horas, las camareras de pisos son víctimas de un sistema de externalizaciones del que ellas son el último eslabón. El grado de explotación es equitativo con el grado de invisibilidad que sufren. Solo de esta manera se puede explicar que, en la cadena de valor del negocio turístico, se pague tan poco por dejar impoluta una habitación por la que el cliente ha podido llegar a pagar hasta 300 euros.

Por estas razones, decidieron crear una asociación y salir a la calle en el 2015 (un año después de su creación) para denunciar esta situación de precariedad y defender sus derechos.

Según un artículo de las provincias por Inés Gallastegui, estas trabajadoras, para ser más exactos 200.000 de ellas, decidieron irrumpir en el Senado para hacerse escuchar ayudadas por la senadora María José López Santana, quién pronunció un discurso que consiguió que los demás asistentes se pusieran por unos momentos en la piel de estas valientes trabajadoras mencionando los problemas de salud con los que acarrean, las míseras pensiones que reciben después de una vida de duro trabajo y la impotencia de ganar tan poco por asear y dejar impecables habitaciones por las que el cliente paga cantidades desorbitadas (Gallastegui, Inés; 2018).

El problema es que a pesar de que normalmente representan el treinta por ciento la plantilla de un hotel, la gran mayoría de trabajadoras tienen temor a represalias y no tratan de defender sus derechos laborales y con esto, la precarización del colectivo se ha agravado y extendido, hasta el punto de que se estima que la mitad de las más de doscientas mil mujeres que se ocupan de estas tareas en España trabaja fuera de convenio. Algunas de las razones por las que actúan de esta forma es por el simple hecho de ser o bien extranjeras o madres solteras que necesitan el salario para poder mantener a sus familias. Para poner un ejemplo de las consecuencias que puede tener el denunciar esta

situación en algunas empresas, es lo que una trabajadora afirma en una entrevista, que por denunciar a la empresa en la que estaba trabajando, incluyeron su nombre en una lista negra para que tuviese muy difícil encontrar otro trabajo en cualquier hotel de la cadena en la que trabajó durante veinte años (Badock James, 2017).

Para poder hacerse una idea de la diferencia salarial después de la reforma laboral, expongo el ejemplo dado en el artículo de la BBC por James Badock: Antes de la reforma laboral, las camareras de pisos en la capital española, trabajando a tiempo completo recibían salarios de 1209.88 euros al mes por convenio colectivo. Pero cuando en 2012 la reforma laboral permitía a las empresas utilizar la externalización como forma de contratación para este tipo de tareas a empresas que pagan a estas empleadas 820.99 euros al mes por turnos de trabajo de teóricamente seis horas. Esto es posible ya que disponen de su propio convenio colectivo el cual está redactado de forma que salen ganando tanto la misma empresa de externalización como el hotel o la empresa que la contrata. Estas mujeres deben limpiar por lo general veinte habitaciones por turno de trabajo, sin periodos de descanso. Además, en ningún momento son avisadas con más de veinticuatro horas de antelación para entrar a trabajar.

Por supuesto este salario mencionado anteriormente es el salario bruto al que hay que descontar impuestos y deducciones. También es necesario mencionar que estamos hablando de la capital de España, pero fuera de esta los salarios son más bajos todavía, si cabe.

#### **4.1.2.- Prevención de riesgos laborales**

Según el BOE (Boletín Oficial del estado), el artículo 40.2 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos, como uno de los principios rectores de la política social y económica, velar por la seguridad e higiene en el trabajo.

Este mandato constitucional conlleva la necesidad de desarrollar una política de protección de la salud de los trabajadores mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo y encuentra en la presente Ley su pilar fundamental. En la misma se configura el marco general en el que habrán de desarrollarse las distintas acciones preventivas, conforme a las decisiones de la UE (Unión Europea) que ha manifestado su ambición de mejorar de forma gradual las condiciones de trabajo y de conseguir este objetivo de progreso con una concordancia sucesiva de esas condiciones.

Desde que España forma parte de la UE, la obligación de coordinar nuestra política con la política comunitaria en este asunto, que se centra cada vez más en estudiar y tratar la prevención de los riesgos derivados del trabajo.

Por tanto, es obligatorio por ley el determinar garantía y responsabilidades para el establecimiento de un nivel de protección de la salud de los trabajadores adecuado a los riesgos derivados de las condiciones de trabajo. Todo esto dentro de una política que sea coherente y eficaz para la prevención de los riesgos laborales. Partiendo del reconocimiento del derecho de los trabajadores en el ámbito laboral a la protección de su salud e integridad en la ley, las empresas deben garantizar este derecho y por supuesto la actuación de las Administraciones públicas que dispongan de potestad para incidir de forma positiva para alcanzar este objetivo.

Pero a pesar de estar establecido y ser obligatorio por ley, ¿se cumple esto en todos los puestos de trabajo?

A primera vista, siguiendo con el ejemplo de las camareras de pisos, las condiciones laborales de este colectivo si las comparamos con otros trabajos como por ejemplo construcción o agricultura, no llamarían particularmente la atención. Pero, es necesario destacar que el trabajo que estas trabajadoras ejercen, afecta sobre todo y de una forma bastante violenta a riesgos que afectan tanto a los músculos como a los huesos. Este problema se le llama de forma técnica trastornos musculoesqueléticos, reconocidos en el artículo 14.2 y 15 de la LPRL (Ley de Prevención de Riesgos Laborales) a partir del principio de la adaptación del trabajo a la persona.

En este puesto de trabajo, el riesgo de padecer algún problema de salud vinculado a algún tipo de trastorno músculo esquelético aumenta considerablemente, ya que las trabajadoras deben cargar con máquinas de limpieza, cargar con cubos llenos de agua y otros utensilios para la realización de sus tareas diarias.

Todo esto puede llevar a adoptar posturas incorrectas y producir sobreesfuerzos por algunas de las posturas que deben adoptar para poder adecentar las habitaciones además de arrastrar el carrito con todos los productos y el material que necesitan. Como consecuencia, se pueden producir sobrecargas en zonas de la columna vertebral. Esta situación se ve acrecentada al llevar un cuantioso ritmo de trabajo y por la sobrecarga de trabajo diario. Además, los aspectos organizativos del trabajo, como por ejemplo las posturas forzadas, sobreesfuerzos, exceso de horas, instrucciones de trabajo inadecuadas, elevado ritmo de trabajo, entre otras que representan el 32,1% de las deficiencias que, según las personas encuestadas, producen los accidentes, seguidos de las condiciones materiales (instalaciones y equipos de trabajo).

La falta de tiempo de descanso, la reducida plantilla que conlleva al exceso de trabajo y de tiempo deberían ser tomadas en consideración por las empresas, los servicios de prevención y la Administración Pública de forma necesaria la carencia de prevención en el sector de la hostelería.

### **4.1.3. - Edad de jubilación**

La edad de jubilación es otro tema que afecta a las trabajadoras en el sector de la hostelería y otros sectores. También está relacionado con el punto anterior que es la prevención de riesgos laborales.

Las reformas que los principales países de nuestro entorno están realizando en la búsqueda de la sostenibilidad de sus sistemas de pensiones son un tema de rabiosa actualidad.

Entre las principales novedades que traen dichas reformas, destacan las fórmulas de cálculo para determinar la cuantía de la pensión, la modalidad en la que se determinará la revalorización anual de las pensiones y, sobre todo por el calado social, las novedades en la edad de jubilación. En el año 2014, los trabajadores españoles podían jubilarse a la edad de sesentaicinco años si se había cotizado durante treintaicinco años y medio, si el tiempo de cotización no es igual o superior a este mencionado, el/la trabajador/a deberá jubilarse cuando lleve sesentaicinco años y dos meses cotizados. Al año siguiente aumentaron estas cifras, pudiéndose jubilar con sesentaicinco años si tenías cotizados treintaicinco años y nueve meses (tres meses más que el año anterior), si no cumplía este requisito podía jubilarse deberá alargarlo hasta los sesentaicinco años y tres meses. Estas cifras se incrementarán anualmente hasta el año 2027 implementando la edad de jubilación en sesentaisiete años, excepto si tienes cotizados treintaiocho años y seis meses en tu vida laboral, en cuyo caso la edad de jubilación se acortará dos años (sesentaicinco).

Este problema ocurre en otros países de la unión europea también, por ejemplo, en Alemania, según su reforma prevista la edad de jubilación aumentaba a sesentaicinco y sesentaisiete paulatinamente desde el año 2012 hasta el 2019 siempre en función de los años cotizados. Pero durante las negociaciones del gobierno alemán, llegaron al acuerdo de conceder la jubilación a los sesenta y tres años teniendo al menos cuarentaicinco años cotizados.

Por otra parte, Francia, en su última reforma aumenta la cantidad de años cotizados que tienes que haber cumplido antes de jubilarte de cuarenta y uno y medio hasta cuarenta y tres para poder recibir la pensión completa. La edad mínima para jubilarse es de sesenta y cinco años, pero irá aumentando de forma continuada a cuatro meses por año hasta el 2023 en el que el mínimo de edad será los sesenta y siete años.

Y por último el ejemplo de Reino Unido, donde la edad de jubilación es de sesenta y cinco años, pero para el año 2020 aumentará hasta los sesenta y seis años, para poder jubilarse acreditando que se tienen cotizados treinta años para poder recibir la pensión básica estatal. Pero, además, en este país no se da la posibilidad de prejubilación o jubilación anticipada

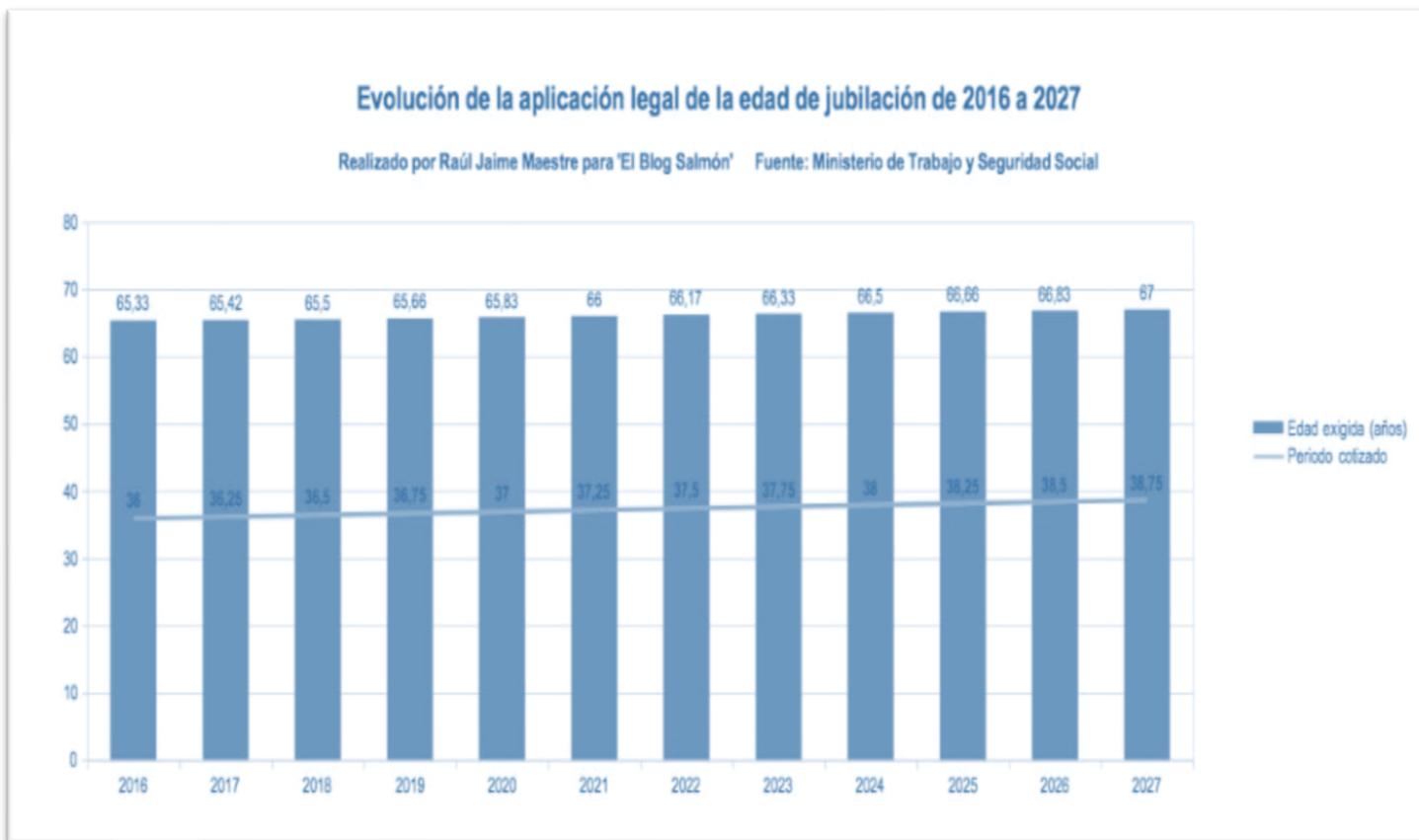


Gráfico 9: Evolución de la aplicación legal de la edad de jubilación de 2016 a 2017; Fuente: EPA (INE)

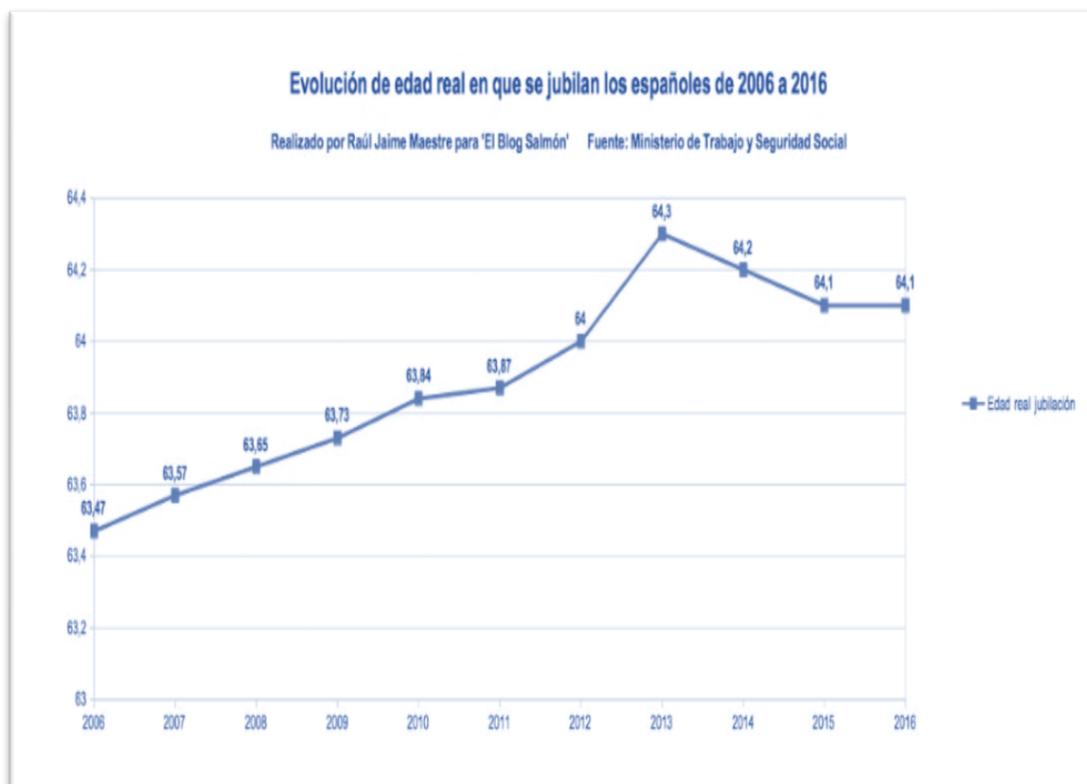


Gráfico 10: Evolución de edad real en que se jubilan los españoles 2006 - 2016; Fuente: EPA (INE)

#### **4.1.4. - Sentencia judicial**

Como ya se ha explicado a lo largo del trabajo, los bajos salarios, las extenuantes jornadas laborales, las enfermedades profesionales que no son reconocidas, el aumento de la externalización y la precariedad laboral han hecho que las camareras de pisos salgan a la calle a denunciar su situación. Explicamos el caso de Francisca Ramírez Ruiz, una trabajadora que denunció su situación a los tribunales y consiguió ganar la batalla a la compañía multiservicios para la que prestaba servicios. Se trata de la compañía Mantelnor Outsourcing S.L. que fue denunciada por despido improcedente por lo que deberá pagar a la trabajadora una indemnización basándose en el convenio de Hostelería de Málaga, en vez de ceñirse a las condiciones del convenio de la propia empresa multiservicios, el cual contaba con unas condiciones mucho más bajas y precarias que en el convenio sectorial malagueño.

Este solo es uno de los muchos casos que ocurren en la gran mayoría de hoteles y a gran parte de las camareras de pisos de estos. Francisca Ramírez, trabajaba limpiando un hotel de cinco estrellas de Málaga. Estaba contratada por el hotel a través de una empresa multiservicios mediante la cual el hotel contrataba a trabajadoras para este cometido, la limpieza de su negocio. Esta mujer explica que anteriormente había estado trabajando para este mismo hotel, pero contratada a través de otra empresa multiservicios, pero que a parte de lo agotador que era el trabajo, no había tenido problemas de ningún tipo. El cuatro de marzo del año 2016, esta mujer decidió denunciar frente a la inspección de trabajo realizada este día a la empresa multiservicios por trato denigrante y exceso de horas de su jornada laboral. En este momento comenzó una baja laboral por ansiedad. Cuenta la trabajadora que había sufrido acoso y que lo había estado pasando muy mal y consiguió que la Inspección formalizará un certificado de infracción. En este momento cuando la empresa recibió el acta, comunicó a la trabajadora su despido disciplinario. Entonces fue cuando comenzó la disputa en los tribunales con la ayuda de la abogada laboralista Sonia Morán, que impuso una denuncia a Mantelnor Outsourcing S.L. y al hotel (Vincci Hoteles S.A.) por despido improcedente de la trabajadora. En primera instancia el juez consideró la improcedencia del despido y precisó la indemnización que la empresa debía abonar a la empleada. Esta indemnización impuesta en función del salario que la trabajadora recibía ascendía a 750'89 euros. Por otro lado, la trabajadora también exigió la declaración de la presencia de la cesión ilegal de empleados de la empresa multiservicios al hotel, pero ésta fue rechazada por el juzgado.

A finales de ese mismo año, la trabajadora decidió seguir su lucha, por lo que decidió recurrir al Tribunal Superior de Justicia de Andalucía con sede en Málaga, que respondió a su petición en abril del año siguiente (2017). Los magistrados del TSJ andaluz, aceptaron la demanda de la trabajadora de aplicar el convenio sectorial de hostelería malagueño para la cuantía que debía recibir como indemnización, aunque la empresa multiservicios contara con su propio convenio.

El convenio sectorial de Málaga en el artículo 3.1 contiene una cláusula en la que exige que “las actividades desarrolladas por camareras de pisos, personal de restaurante, cocina y recepción, cualquiera que sea la empresa para la que presten sus servicios, les serán de aplicación las condiciones previstas en el presente convenio colectivo”

Actualmente, este tipo de alusiones a las camareras de pisos, del mismo modo que a la externalización de servicios, se están incluyendo a demanda de los sindicatos en varios de los convenios. Por lo que la camarera de pisos ganó esta lucha y consiguió que su indemnización fuese pagada según el convenio de hostelería aumentando ésta hasta los 1.330,56 euros, aumentando ésta en 579'57 euros.

La empresa Mantelnor Outsourcing S.L. interpuso un recurso de casación que fue denegado por el Tribunal Supremo ya que consideraba que no tenía suficientes recursos para demostrar la contradicción necesaria con otra sentencia para llegar a valorar este caso.

En cuanto a la cesión ilegal de empleados de la empresa multiservicios al hotel, que fue rechazada por el TSJ., también fue rechazada por el TSJ andaluz.

La abogada del caso argumenta que es la primera sentencia que colisiona con la reforma laboral del Partido Popular, la cual establece que el convenio colectivo de hostelería empresarial tiene prioridad sobre el sectorial. Sonia Morán añade que "Defiendo a muchas camareras de pisos y muchas de ellas cobran casi un cincuenta por ciento menos que lo que marca el convenio sectorial, esto supondría una diferencia grandísima" y que espera que esta norma se aplique tanto en los juzgados como en los convenios sectoriales.

¿Está todo el mundo de acuerdo con este resultado?

Pues como en todos los casos siempre hay alguien que discrepa de los resultados. En este caso, Ignasi Beltrán, profesor de derecho del trabajo en la UOC (Universitat Oberta de Catalunya), comenta que esta sentencia pone en duda la posibilidad de pactar un convenio colectivo en las empresas y que neutraliza lo pactado en los convenios sectoriales y que se puede debatir la concordancia con la reforma laboral.

Por otra parte, el doctor en Derecho y profesor de la Universidad Complutense Jesús Lahera propone que la interpretación del TSJ andaluz es bastante discutible acogiéndose al artículo 42 del Estatuto de los trabajadores sobre la subcontratación de obras y servicios, con lo que es difícil la aplicación del convenio sectorial cuando en la reforma laboral manifiesta que en materia salarial tenía preferencia el convenio de empresa. Por otra parte, Lahera opina que el hecho de que el Tribunal Supremo haya rechazado el recurso de la empresa multiservicios, ha evitado que el TSJ andaluz de su opinión sobre este criterio.

#### **4.1.5. - Ejemplo real: Entrevista personal.**

Una camarera de piso de una localidad cercana accedió a contarme su experiencia como camarera de piso, aunque prefirió mantener su identidad anónima, el único dato que puedo publicar es su nombre de pila Inmaculada.

#### **¿Cuál es su jornada de trabajo?**

*Nuestro jornal está bien. Nosotras trabajamos 24 hora semanales de trabajo y el jornal es de 753 euros. Lo que pasa es que nosotras en cuatro horas hacemos trabajo de seis y siete horas. Y lo tienes que hacer y nosotras que aún llevamos tiempo en la empresa nos quejamos y nos vamos, pero las trabajadoras nuevas a lo mejor hacen una hora o dos más gratis para poder hacer todo el trabajo que se les exige.*

#### **¿Qué haría para cambiar sus condiciones de trabajo?**

*Mis condiciones de trabajo son muy difíciles de cambiar porque primero se necesita más personal y entonces no sale lo que ellos tienen programado ganar. El empresario del hotel cada año compra un hotel nuevo para su cadena. Pues podría comprarlo cada dos años y con ese dinero intentar mejorar las condiciones de sus trabajadores.*

#### **¿Entonces está usted contratada todo el año y para temporada alta se contrata más personal?**

*Nosotras tenemos un contrato fijo discontinuo, entonces cerramos cuando se acaba la gente y luego estamos unos días recogiendo y luego empezamos a trabajar en enero. Entonces esos dos meses nos apuntamos al paro. El único problema que tenemos*

*Sí, en temporada alta contrata más personal pero no saben hacer el trabajo. Por lo que ponen a las nuevas con las veteranas Somos una plantilla muy pobre somos once o así. Y con las nuevas somos 28 pero ellas no sacan la faena porque al ser nuevas no saben hacerlo. Por lo que las veteranas enseñan a las nuevas por lo que su faena es doble. Estas trabajadoras nuevas después de dos años se les acaba el contrato para no tener que hacerlas fijas.*

#### **¿Tenéis vacaciones?**

*No, nosotras no tenemos vacaciones. Hay veces que el hotel cierra y en vez de darte los papeles para apuntarte al paro te cuenta como vacaciones. Yo hay veces que he ido a apuntarme al paro el día de noche buena habiendo cerrado el hotel en noviembre. Y yo*

*lo que quiero es descansar ahora que es cuando estoy cansada porque estás en plena campaña y poder disfrutar de unas vacaciones con mi familia en julio o en septiembre, porque en noviembre que han cerrado el hotel, ¿de qué me sirven a mí unas vacaciones para descansar si estoy en el paro?*

*Nosotras, las veteranas que somos fijas y al dueño no le interesa echarnos porque sacamos la faena y además porque nos tendría que pagar la indemnización. Además, ayudamos a que las chicas que empiezan nuevas hagan bien el trabajo, por esa razón nosotras siempre vamos a quejarnos a la jefa para que nos den vacaciones, o para no hacer más horas de las que entran por contrato. Y bueno hemos conseguido lo de las horas, porque antes nos tocaba quedarme también y ahora estamos luchando por lo de las vacaciones. Somos siete u ocho las que metemos caña porque siempre hay quien se calla.*

### **¿Tienen un tiempo determinado para hacer cada habitación?**

*La media es de diez minutos. Por ejemplo, nosotros en este hotel es muy pesado porque es un hotel muy familiar, por lo que vienen muchos niños. Los clientes no tienen cuidado de nada, está lleno de juguetes, te pintan las paredes y no tiene ningún miramiento. Mucha gente cuando va de vacaciones va a que se lo hagan todo, pero una cosa es pasárselo bien, pero las habitaciones están para dormir y si haces algo más pues por lo menos tenerlo en cuenta. Además, te dejan las maletas extendidas y tú tienes que moverlas para hacer las camas. La gente va de vacaciones y eligen una habitación con camas supletorias porque les sale más barato y por lo tanto puedes llegar a encontrarte una habitación con cuatro camas en la que no puedes prácticamente ni moverte. Porque la gente quiere ir de vacaciones sin gastarse mucho dinero y tenerlo todo perfecto y no te da tiempo ni facilidad de trabajo.*

### **¿Cada día tienes que hacer un número de habitaciones en concreto o depende del tiempo?**

*Depende, mi pasillo es de diecisiete habitaciones en la época en la que viene un grupo del IMSERSO yo me hago las diecisiete y dos o tres del otro pasillo. He llegado a hacer veintidós habitaciones. La gobernanta me va cambiando dependiendo de las necesidades del hotel.*

### **¿Disponéis de convenio colectivo?**

*No, nosotras no disponemos de convenio colectivo porque somos muy poca plantilla y la gran mayoría tiene miedo a perder el trabajo. Por lo que al final para defendernos hacemos un grupo entre las fijas y nos quejamos a la gobernanta para poder conseguir al menos unas condiciones mejores, aunque el hotel en el que trabajamos no es uno de los peores.*

*De todas formas, nosotras también intentamos reivindicar que las nóminas se hagan a nuestro nivel, es decir, de manera que nosotras entendamos lo que ponen, pero no las hacen. Están muy poco especificadas.*

### **¿Y, por último, muchas de ustedes sufren alguna enfermedad derivada de su trabajo?**

*Pues nuestro trabajo requiere mucho esfuerzo, llevar el carrito de la limpieza con todo el material necesario para limpiar cada habitación, cambiar las sábanas y toallas y arrastrar las camas entre otras cosas. Las camas es lo más duro porque hay camas de metro cincuenta y después las camas King size, los colchones son entre treinta y treinta y dos centímetros y esto pesa mucho, pero para hacer las camas las tienes que arrastrar lo que nos provoca contracturas cervicales y lumbares y lo que pasa es que todo eso la mutua no lo reconoce. Te recetan relajantes musculares o algún otro remedio a no ser que sea más grave y te puedes coger la baja. Yo hace dos meses tuve un enganchón lumbar y el hotel no lo quería reconocer y darme el papel para poder ir a la mutua a ser atendida para que la mutua no lo reconozca como accidente laboral. Eso sí, cuando vas a la seguridad Social no les queda otro remedio y te dan la baja, pero por supuesto esto te lo descuentan del salario. Una compañera mía que estuvo de baja laboral durante un mes cobró 300 euros.*

## **5. - Conclusión**

El análisis sobre la precariedad laboral en España desde el punto de vista de la experiencia de algunos trabajadores ha sacado a la luz muchos problemas existentes y poco entendidos por la sociedad como el crecimiento del uso de las empresas de externalización en el departamento de camareras de pisos en los hoteles ha acrecentado otros problemas:

1. El auge de la precarización en el trabajo sobre todo en el colectivo de las camareras de pisos y los camareros en locales de restauración. Aunque estos puestos ya se encontraban en una mala situación antes de la crisis económica.
2. La acentuación de los inconvenientes de las trabajadoras para la defensa de sus intereses, las dificultades para las organizaciones sindicales para la defensa de las trabajadoras procedentes de empresas externas lo que influye en la funcionalidad y la capacidad de representación de estas organizaciones.
3. La utilización del departamento de camareras de piso para la investigación de los empresarios sobre las amenazas y oportunidades que conlleva la contratación externa que pueden llegar a efectuar cambios en otros departamentos y sectores de trabajo como la recepción y los restaurantes.
4. Por otro lado, la desgana y el malestar de los trabajadores en su puesto de trabajo podría suponer una pérdida en la calidad de los servicios que afectaría a estos sectores de forma que se desprofesionalizaría al personal y creando un riesgo al destino turístico, afectando esto a la economía del país.
5. Esto conllevaría a la creación de alternativas para el alojamiento, aunque ya existen algunas como el coach surfing o el air b&b, lo que afectaría mucho más a la baja de salarios en el sector hotelero.

En cuanto a la externalización podríamos decir que está siendo utilizada como mecanismo de gestión empresarial para el ahorro de costes para las empresas. Pero como medida empresarial está siendo bastante pésima en el sentido de que en primer lugar no mejora la organización de la empresa ni contribuye a la obtención de mayores beneficios, sino todo lo contrario, como hemos podido ver en la entrevista personal anteriormente expuesta. Por otra parte, es necesario decir que repercute en el aumento de la pobreza de los trabajadores que, por esa misma razón al ganar menos dinero, después en la vida cotidiana gasta menos, por lo que la economía se ralentiza y así sucesivamente hasta que vuelva a decaer.

A mi parecer, los hoteles son lo más responsables de esta situación, ya que son los encargados de impulsar y aplicar este modelo de gestión en sus negocios, las empresas multiservicios simplemente aprovechan la oportunidad para poco a poco enriquecerse, aunque no dejan de ser menos culpables de las pésimas condiciones laborales en las que se encuentran los trabajadores en este sector gracias a la creación de sus precarios e injustos convenios propios.

Aunque, por otra parte, de acuerdo con la sindicalista de CCOO (Comisiones Obreras) de Madrid Encarni Bonilla, *“las empresas hoteleras están eligiendo la opción de utilizar la externalización de una manera exagerada. Los dueños de los hoteles al contratar estos servicios están al tanto de las condiciones laborales de esas empresas. Por tanto, la responsabilidad también recae sobre ellos porque son los que han elegido utilizar este método como política empresarial”*.

De todos modos, los impactos que suponen estos procesos son totalmente contradictorios, es decir, el sector empresarial tiene una visión positiva cuando se refieren a las dificultades presentes como una dificultad de tiempo de adaptación y la necesidad de enmendar casos particulares de malas experiencias y malas puestas en práctica pero que a fin de cuentas la externalización es el futuro para el área de gestión del sector.

Según la Organización Internacional del Turismo Social (OITS) en el artículo sexto de la *Declaración de Montreal - Por una visión humanista y social del Turismo* enuncia que: El sector turístico debe crear empleos y al mismo tiempo garantizar los derechos fundamentales de las personas que trabajan en este sector. (OITS, 1996). Con esto quiero decir que hay que tomar en consideración el malestar de los trabajadores en este sector ya que es importante que los trabajos sean dignos para poder conseguir un futuro para el sector turístico que sea sostenible y rentable para todos.

Siguiendo a definición de la OIT (Organización Internacional del trabajo) sobre el trabajo decente: “Trabajo productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad, en el cual los derechos son protegidos y que cuenta con remuneración adecuada y protección social. (OIT, 1999; Conferencia Internacional del Trabajo nº 87). Pero hoy en día y cada vez más, la externalización de los servicios de limpieza de los hoteles está cada vez más alejado de la decencia.

El trabajo decente se enfoca hacia el ideal de la OIT en el que para tener un empleo digno deben tenerse en cuenta la protección social, los derechos de los trabajadores con la ayuda

de un modelo laboral en el que trabajes por un salario digno con condiciones beneficiosas para el trabajador y por supuesto con protección social y la libertad de sindicato (Espinoza, M. 2003; Trabajo decente y protección social). Pero en España en la gran mayoría de los hoteles se vulneran estas condiciones.

En primer lugar, los salarios que reciben estas trabajadoras mediante las empresas multiservicios es escaso para poder mantener a una familia. Aunque no sea excesivo el salario que cobran mediante el convenio de hostelería, por lo menos permite llevar una vida más desahogada económicamente hablando.

También cabe mencionar que el empleo cada vez es más inestable, es decir, las trabajadoras deben estar atentas para acudir al trabajo siempre que las llamen. El empresario es el que decide cuándo vuelve a llamar a las trabajadoras. Como viven con la incertidumbre de cuándo las van a volver a contratar, se ven obligadas a aceptar cualquier tipo de condición relacionado con los días de trabajo (festivos), el horario, que normalmente afecta a su rutina cotidiana.

Por otra parte, la salud de las/los trabajadoras/es es de vital importancia para su mejor rendimiento y un servicio más eficaz. Pero el deterioro de ésta aumenta con la externalización de los servicios. Es aquí donde se identifica de forma clara el problema grave de falta de atención y reconocimiento médico por parte de las mutuas por “polemizar” si las dolencias de estas trabajadoras son a causa del sobreesfuerzo del trabajo o por otras razones ajenas a éste.

Otro punto que resaltar son las formas de contratación que se utilizan en estos casos y que suelen ser temporales. Además, con el poco tiempo que trabajan y cotizan no es suficiente para llegar a la edad de jubilación en condiciones y es aquí cuando la protección social pierde su poder.

Por último, en cuanto a la libertad sindical se ve afectada también por la externalización de los servicios porque se minimiza o simplemente no existe la capacidad de negociación colectiva de los sindicatos ya que, al ser pocos empleados fijos, los que están de forma temporal no tienen suficiente tiempo como para poder formar un grupo en el que defender unos derechos de los que meses después no van a cambiar para ti. Y en cuanto a las trabajadoras de las empresas multiservicios se ven discriminadas cuando intentan estructurar y fundar un sindicato para la defensa de esas condiciones tan malas.

En resumen, la manera en la que las autoridades públicas tanto españolas como europeas han gestionado la crisis económica ha resultado en el deterioro de las condiciones de trabajo, sobre todo en el sector del turismo ya que es una de las actividades económicas más importantes del sur de Europa. Esto afecta a los sectores más endeble, ya que, por causa de la utilización de métodos de gestión como la externalización y la subcontratación de servicios, se consigue una mayor precarización de la que nadie se da cuenta, ya que lo único que se publica en los medios son las elevadas cifras del crecimiento laboral y turístico español en la época estival.

El verdadero problema está en permitir la utilización de gestionar el empleo de una forma tan precaria y descuidando los derechos humanos a un trabajo digno. La lucha de las trabajadoras ya ha empezado y esperamos que muchas otras se armen de valor para defender sus derechos y poder llegar con las empresas a un acuerdo justo para ambas sin necesidad de explotar y hacer malvivir a una de las partes.

## 6.- Bibliografía

Cañada, E. (2016) Externalización del trabajo en hoteles, impactos en los departamentos de pisos [Alba Sud].

Correa, M.J. (2018) ¿Por qué la precariedad laboral es un grave problema social en España? El Diario [Online] 25 de abril Accesible: [https://www.eldiario.es/cv/opinion/precariad-laboral-problema-social-Espana\\_6\\_764733523.html](https://www.eldiario.es/cv/opinion/precariad-laboral-problema-social-Espana_6_764733523.html)

España, uno de los países con más casos de explotación laboral (2015) La Vanguardia 8 de junio

Instituto Nacional de Estadística (INE) Encuesta de población Activa (EPA), España

Instituto Nacional de Estadística (INE) Análisis de la evolución reciente de la población activa en España (2014)

Jiménez, A. (24 de agosto 2013) El verdadero problema del mercado laboral español El blog Salmón [Opinión online]

Martín, E. y Salvador, J. (1976) Los enlaces sindicales, la acción sindical en la empresa Barcelona: Editorial Laia S.A.

Ortega, E. (2015) Barra libre para l explotación, fraudes, salarios de miseria y discriminación por el físico tras l contratación de camareros en España. Entreviú 27 de julio. Accesible: <https://www.ccoo-servicios.es/archivos/andalucia/barralibreexplotacionlaboralhosteleria.pdf>

Rallo, J.R. (28 de julio 2017) Tres grandes problemas no resueltos de nuestro mercado laboral El Confidencial [Opinión online]

Rodríguez, G. y otros autores (2007) La temporalidad en el empleo: atrapamiento y trayectorias Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

Rodríguez, G. y otros autores (2007) Las estadísticas del mercado de trabajo en España Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Secretaría de Políticas Sociales, Empleo y Seguridad Social Gabinete Técnico Confederal UGT (2017) Balance de situación del mercado de trabajo en España.

Sevilla, J. (2017) Los serios problemas con el empleo El Mundo [Online] 5 de febrero Accesible: <http://www.elmundo.es/economia/2017/02/05/589626ceca4741311f8b4599.html>