

REVISIÓN DE LITERATURA SOBRE CALIDAD DE VIDA Y LA PERPETUACIÓN DE LA  
DOMINACIÓN MASCULINA EN LA PROFESIÓN DE CAMARERA DE PISO EN EL  
SECTOR HOTELERO.

NARRACIÓN PERSONAL COMO TÉCNICA DIVULGATIVA DEL TRABAJO DE LA MUJER  
“KELLY”

*Presentado por:*

**Noelia Martínez Vázquez**

*Tutora/or:*

**Dra. Cristina Giménez García**

Palabras clave: mujer, kelly, salud, calidad de vida, narrativa personal



Máster Universitario en Igualdad de Género en el Ámbito Público y Privado (Plan  
2013)  
[\[Interuniversitario / A distancia\]](#)

XV Edición

Curso académico 2021/22

Primera convocatoria

Palabras clave: mujer, kelly, salud, calidad de vida, narrativa personal

*A mi madre,  
por ser mi inspiración, mi referente y mi ejemplo de superación y lucha*

*A mi tutora,  
por su dedicación, por motivarme y por acompañarme durante todo este aprendizaje*

*A las mujeres entrevistadas,  
por vuestra resiliencia y por vuestra voz que ayudará a vislumbrar y a cambiar  
realidades escondidas*

# ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	<b>5</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
1.1 JUSTIFICACIÓN	8
INTERÉS POR LA INVESTIGACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL CON PERSPECTIVA DE GÉNERO	10
VINCULACIÓN DEL TEMA A INVESTIGAR CON EL TRABAJO SOCIAL	10
<b>II. ANTECEDENTES Y ESTADO DE LA CUESTIÓN</b>	<b>11</b>
2.1 Calidad de vida en la profesión de camarera de pisos	11
2.2 Trabajo doméstico y de cuidados versus Trabajo como camarera de pisos	12
2.3 Riesgos psicosociales asociados a la profesión de camarera de piso de hotel	16
2.4 Situación de la profesión en otras zonas geográficas internacionales	18
2.5 Redes sociales de apoyo en el grupo de mujeres camareras de piso	19
2.6. OBJETIVO GENERAL	21
2.7. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	21
<b>III. ASPECTOS METODOLÓGICOS</b>	<b>21</b>
<b>3.1. PROCESO METODOLÓGICO. TÉCNICAS DE ANÁLISIS</b>	<b>22</b>
3.1.1 TÉCNICA DE LA PRIMERA FASE: REVISIÓN DE LITERATURA	22
3.1.2 TÉCNICA DE LA SEGUNDA FASE: ENTREVISTAS	23
3.1.2.1. CRITERIOS DE ELECCIÓN DE MUESTRAS	24
<b>IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	<b>26</b>
4.1 RESULTADOS: REVISIÓN DE LITERATURA	26
4.2 ANÁLISIS DE ENTREVISTAS: TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN	31
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>47</b>
<b>VI. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>53</b>
<b>NORMAS JURÍDICAS CONSULTADAS</b>	<b>60</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>61</b>

ANEXO 1. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN	61
ANEXO 2. GUIÓN PARA ENTREVISTA INDIVIDUAL A CAMARERAS DE PISO	62
ANEXO 3. TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA N° 1	65
ANEXO 4. TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA N° 2	76
ANEXO 5. TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA N° 3	83
ANEXO 6. TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA N° 4	88

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1. Criterios de inclusión y exclusión de las participantes	25
Tabla 2. Cuadro resumen- análisis de los resultados de la revisión de literatura	27
Gráfico 1. DAFO del puesto de trabajo de las camareras de piso	32

## RESUMEN

La actividad laboral genera unas relaciones, bienes materiales e ideología, cuyos valores culturales y sociales determinan la división sexual del trabajo. A pesar de que el acceso y participación de las mujeres en el mercado laboral ha sido un paso importante para poner en valor la capacidad de la mujer, especialmente en este ámbito las mujeres siguen estando sometidas a una serie de opresiones que les han llevado a la perpetuación de la desigualdad entre mujeres y hombres (Téllez, 2001).

Como ejemplo de esta desigualdad de género en el ámbito laboral encontramos las kellys, mujeres pertenecientes al sector profesional de camareras de pisos en hoteles, que hace años han empezado a agruparse para denunciar públicamente mediante las narrativas en primera persona como estrategia de comunicación (Fernández y Tomé, 2020) las inestables e inseguras condiciones laborales de su puesto de trabajo y a luchar de forma conjunta por un convenio colectivo regulador que «dignifique y visibilice la profesión».

Se pretende con esta investigación de perspectiva de género e interseccional, conocer si la situación de opresión y desigualdad laboral entre mujeres y hombres tiene repercusiones en la calidad de vida de las camareras de piso. Para llevarlo a cabo se aplica una metodología de enfoque descriptivo cualitativo en dos etapas. Primero, se realiza una revisión de literatura para sistematizar conocimientos científicos sobre la calidad de vida de las camareras de piso en el sector turístico con el fin de explorar cómo el desempeño de esta profesión puede afectar a ámbitos de la salud y participación comunitaria. Segundo, se llevan a cabo cuatro entrevistas semiestructuradas a mujeres camareras de piso para recoger sus voces acerca de su experiencia en el contexto laboral y, poder aproximarnos al conocimiento de posibles factores de riesgo laborales relacionados con la calidad de vida y la capacidad de agencia.

Los resultados del presente trabajo de investigación permiten confirmar la correlación del trabajo de camarera de pisos con la prevalencia de factores de riesgo psicosociales y con la afectación a nivel físico y de salud mental, siendo relevante el abuso de fármacos para el desarrollo laboral. Se confirma la relación entre el trabajo y la reducción de las interrelaciones sociales a nivel comunitario, la tendencia al aislamiento y a la reclusión en el hogar, espacio donde se siguen reproduciendo

estereotipos de género, lo que dificulta su inclusión social, viéndose afectada el área de la calidad de vida.

## I. INTRODUCCIÓN

El capitalismo moderno fomenta la división sexual del trabajo remunerado, lo que significa que segrega horizontal y verticalmente y perpetúa los roles y desigualdades de género, dando lugar a empleos femeninos de bajo reconocimiento y valor social. Específicamente, el sector de las camareras de piso sigue siendo, aún hoy, un ámbito laboral feminizado debido a la vinculación tradicional de la mujer a las tareas domésticas y de cuidado, interseccionando además, el género con la variable de la migración. Magreb, Europa del Este y Latinoamérica son los países de los que mayoritariamente provienen las mujeres que desarrollan su actividad laboral como camareras de piso en sectores turísticos (Albarracín y Castellanos, 2013). La etnia y la nacionalidad se convierten en marcadores que clasifican las tareas y el ámbito laboral, a las mujeres latinoamericanas –colombianas y ecuatorianas- se las asignan tareas de cuidados, por los estereotipos asociados de ser dulces y cariñosas, a las mujeres europeas del Este se las asocia a las tareas de atención al público en el sector de la hostelería por considerarlas bellas e inteligentes (Pedreño, 2005 como se citó en Albarracín y Castellanos, 2013).

Esa identificación de la mujer con el ámbito privado hace que el desarrollo de sus tareas profesionales sea menos valorada socialmente al considerar que, por ser mujer, se tiene la capacidad suficiente para realizarlas sin una preparación previa o una formación específica. Y es porque los saberes han sufrido una jerarquización androcéntrica; es decir; se ha valorado las matemáticas o la historia como asignaturas imprescindibles en nuestra vida y se ha obviado el aprendizaje relacionado con las tareas domésticas o con los cuidados, que hasta hace poco eran exclusivos de la educación de las niñas, luego tendrían que ser revalorizados (Torres, 2011).

Según la Estadística de Empresas de Trabajo Temporal<sup>1</sup> de 2019 del Ministerio de Trabajo y Economía Social, antes de la pandemia, el sector de la hostelería era el tercer sector económico con mayor número de contratos temporales, los cuales

---

<sup>1</sup> Estadística de empresa de trabajo temporal. Página consultada el 2 de abril del 2022: [ESTADÍSTICA DE EMPRESAS DE TRABAJO TEMPORAL \(mites.gob.es\)](https://www.mites.gob.es/estadisticas/ET/ET19)



tradicionalmente han sido asumidos mayoritariamente por las mujeres para poder compatibilizarlos con sus principales tareas domésticas y de cuidado en el hogar.

Esto repercute en una pérdida de nivel adquisitivo, en cuanto a beneficios desiguales en un *proceso de acumulación generalizada* (González, 2019, p.157), en una menor o insuficiente cotización que limita el acceso al desempleo y a las prestaciones socioeconómicas como es la pensión de jubilación.

La infravaloración del trabajo de la mujer ha dado lugar a la precariedad laboral, la cual está estrechamente ligada a la sobreexplotación y con las dinámicas de opresión en el mercado laboral. Luego podemos considerar que (Guerra, 2018, p.101)

La precariedad quedaría encajada, por tanto, en la dialéctica entre explotación y marginación, puesto que sitúa a los trabajadores y trabajadoras en el abismo del desclasamiento, ya que la pérdida dilatada del empleo te precipita en la exclusión social, en la marginalidad de la población necesitada de “asistencia”, con lo que tu condición de ciudadanía queda además erosionada.

Esta precariedad laboral en este empleo considerado femenino, se caracteriza por la concatenación de contratos temporales y fijos-discontinuos, un gran ritmo de trabajo, posturas forzadas, tareas repetitivas, sobrecarga laboral y baja remuneración, que se traduce en acumulación y beneficios desiguales entre mujeres y hombres, escasas oportunidades de independencia económica y a la existencia de riesgos de exclusión social.

El desarrollo y exigencia de las tareas repetitivas en el ámbito de la limpieza en el sector de hostelería y en sector de limpieza en empresas multiservicio, cuando se trata de subcontratas, implica un sobreesfuerzo tanto físico como psicológico debido a la dureza y exigencia de las tareas.

A pesar de los riesgos psicosociales o físicos (por ejemplo trastornos musculoesqueléticos - TME) para la salud a los que se ven expuestas las mujeres, su sector profesional no reúne las condiciones de protección adecuadas para evitar la exposición a la siniestralidad laboral o a las enfermedades profesionales.

Esta carencia de protección a nivel laboral unido a la falta de formación específica en este sector y a la infravaloración de las tareas pueden ser las consecuencias de la

falta de reconocimiento de la profesión, así como a la invisibilidad estructural a ojos de la sociedad. Por lo que esta situación requiere una actuación urgente y eficaz que permita mejorar la calidad de vida del colectivo de camareras de piso y dignificar este ámbito ocupacional. Para conseguirlo, resulta necesario partir de un diagnóstico de las necesidades, demandas y recursos que pueda guiar un plan de acción pertinente y sostenible. Es por ello que se hace necesario diseñar un estudio de investigación que tenga el objetivo de explorar cómo el desempeño de la profesión puede afectar el nivel de calidad de vida en cuanto a salud biopsicosocial y participación comunitaria de las mujeres trabajadoras.

A continuación, y tras esta introducción, se dedicará una segunda parte al diseño metodológico con el análisis de la evidencia científica a través de la revisión de literatura y documental y el estudio de la percepción y experiencia de cuatro narrativas personales mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas en profundidad con el fin de aproximarnos a los aspectos psicosociales que inciden en la calidad de vida de estas mujeres y para sus conocer expectativas y necesidades con respecto al puesto de trabajo.

En cuanto a su estructura, el presente TFM está se organiza de la siguiente manera:

En primer lugar, se da una visión general de las investigaciones previas relacionadas con el estudio de la pérdida de calidad de vida de las camareras de piso y se proponen algunas hipótesis. En segundo lugar, se describe la metodología utilizada y se explican las técnicas de recogida y de análisis de datos utilizadas. A continuación, se presentan los principales resultados, divididos en dos subapartados, uno por cada fase de la investigación. Finalmente, se discuten los resultados y se presentan futuras propuestas de investigación y se extraen las principales conclusiones, destacando las implicaciones teóricas, las líneas de investigación futuras y las limitaciones del estudio.

## **1.1 JUSTIFICACIÓN**

La elección del tema a investigar viene dada por varias razones: por ser el motor económico del municipio donde resido, por razones académicas, sociales y de perspectiva de género; a partir de mi primera aproximación al conocimiento del tema a investigar mediante la lectura del artículo *Las Kellys y el turismo: de la invisibilidad del cuidado a la visibilidad política* de López González y Medina Vicent (2020) que

evidencia cómo el trabajo que desempeñan las camareras de piso influye en su salud biopsicosocial y en perpetuación de la dominación del sistema patriarcal.

En primer lugar, el propósito de esta investigación se centra en conocer y analizar los factores de riesgo psicosocial existentes en el puesto de las mujeres camareras de piso en el sector turístico que interfieren en la calidad de vida de las mismas. Uno de los motivos por los cuales se decide investigar este tema es porque al vivir en una localidad turística, en la que la mayor parte de las mujeres residentes trabajan en el sector de la hostelería y la limpieza, hace que conozca su realidad laboral. En consecuencia, mi red social de apoyo, tanto familiar como de amistad, está formada por mujeres que trabajan en este ámbito laboral, por lo que tengo experiencia directa por contar con esos contactos informales.

Esto hace que sea conocedora del trabajo que realizan y las condiciones laborales a las que están sometidas las camareras de piso a través de estas informantes clave. Trabajar en el ámbito turístico en una localidad donde existen más de 54.000 plazas de ocupación hotelera según la Asociación Empresarial Hotelera y Turística de la Comunidad Valenciana (HOSBEC)<sup>2</sup>, puede llevar a trabajar bajo un clima y cultura organizacional de alta competitividad, lo que puede derivar en un mayor nivel de exigencia del servicio. Además, las condiciones de trabajo son cada vez más precarias debido a la externalización de la actividad de limpieza lo que lleva que su práctica sea subcontratada por empresas multiservicios con convenios de empresa precarios.

Este proceso de externalización regulado, en parte, por el artículo 42 y 43 del Estatuto de los Trabajadores (ET) afecta de forma más severa a la profesión de las camareras de piso, las cuales han sufrido en los últimos años despidos colectivos para proceder a una posterior subcontratación del servicio con la empresa multiservicio por parte del hotel. De tal forma que las camareras de piso, haciendo el mismo trabajo, sufren una pérdida de salario de entre un 30 a un 40% menos (Giménez y Soriano, 2017).

---

<sup>2</sup> HOSBEC. Página consultada el 4 de abril del 2022: [HOSBEC](#)

- INTERÉS POR LA INVESTIGACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

El modelo de gestión del sector hotelero reproduce estereotipos y desigualdades entre mujeres y hombres. Los turnos de las camareras de piso afectan a su satisfacción personal, salud laboral y a la conciliación familiar y laboral, siendo los turnos de mañanas y continuos los elegidos por las mujeres a fin de poder compatibilizarlos con las tareas reproductivas respaldadas por la sociedad, lo que lleva a las mujeres a realizar dobles turnos diarios bajo unos contratos temporales y estacionales y salarios inferiores a los de los hombres, reforzándose con ello prácticas patriarcales de subordinación (Albarracín y Castellanos, 2013).

Las tareas de las camareras de piso son consideradas duras y perjudiciales para la salud debido a la sobrecarga de trabajo y al ritmo acelerado al que tienen que adaptarse para poder cumplir con los objetivos empresariales y estándares de calidad del servicio, lo que lleva a este sector profesional a sufrir problemáticas de salud. Cañada (2019) manifiesta que es la reforma laboral de 2012 la que empuja a la degradación de las condiciones de empleo de estas mujeres y a la dependencia de fármacos para poder desempeñar las jornadas de trabajo, caracterizadas por contar con el desempeño de tareas repetitivas y que implican gran esfuerzo físico.

- VINCULACIÓN DEL TEMA A INVESTIGAR CON EL TRABAJO SOCIAL

A pesar de que las mujeres coinciden en valorar las precarias condiciones laborales a las que son sometidas, aceptan seguir trabajando en dicho ámbito laboral.

Por lo que mi interés en la realización de este trabajo de investigación también es social, “dar voz” a las mujeres que han sido visibilizadas, poniendo de relieve las condiciones laborales a las que están siendo sometidas mediante la sistematización de información obtenida, lo que puede motivar la implementación de medidas de carácter político-social a fin de abordar dicha problemática.

En segundo lugar, el área de conocimiento del que provengo es el Trabajo Social, disciplina que precisa de “la apropiación de la práctica investigativa para la lectura de las problemáticas y los escenarios en los que se configura la intervención a fin de fundamentar críticamente la misma” (Andreoni, Rochetti, Suardiaz y Zucherino, 2014). La producción de investigaciones por parte del Trabajo Social no es sólo un deber profesional sino una práctica que ayudará a mejorar los procesos de intervención social.

En conclusión, con dicha investigación se espera evidenciar a través de mis conocimientos académicos obtenidos con la realización de este máster de igualdad y con mi disciplina de Trabajo Social cómo la cultura machista, dentro del sistema patriarcal, influye en la perpetuación de la feminización e invisibilidad de las tareas de las camareras de piso y cómo la intersección entre ser mujer y migrante puede condenar a la mayor infravaloración del puesto de trabajo.

## **II. ANTECEDENTES Y ESTADO DE LA CUESTIÓN**

### **2.1 Calidad de vida en la profesión de camarera de pisos**

La OMS (2002) definió el concepto de calidad de vida como “la percepción del individuo de su posición en la vida en el contexto de la cultura y sistemas de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, expectativas, valores e intereses”.

Este concepto ha ido evolucionando hasta formar parte de las intervenciones profesionales en el ámbito de los Servicios Sociales, en la salud y en la educación, teniendo un rol fundamental en las ciencias sociales (Schalock & Verdugo, 2006 como se citó en Seemann et al., 2011). Ese rol se ha convertido en un marco referencial conceptual y en un constructo social; así como; en un criterio de evaluación de la validez y la eficacia de las estrategias que mejoran la calidad. Por tanto, la calidad de vida se puede definir como un “un agente de cambio social cuyo fin último es mejorar las condiciones y circunstancias objetivas de la vida de las personas” (Schalock, 2004; Schalock et al. 2002; Schalock & Verdugo, 2006 como se citó en Seemann et al., 2011).

Gil Llarío et al. (2016) manifiestan que la calidad de vida es un constructo multidimensional y que su significado y aplicación del concepto es cambiante porque depende de variables como la edad o el contexto y, que al mismo tiempo, es un concepto subjetivo porque se relaciona con el grado de satisfacción experimentada por la persona en cuanto a la cobertura de sus necesidades vitales, tanto en el ámbito del hogar, escolar, laboral y comunitario. Esta autoría remarca el carácter subjetivo del concepto al recoger la experiencia de las personas (indicadores psicológicos) como las condiciones objetivas de vida (indicadores sociales y ecológicos).

En cuanto a la medición de la calidad de vida en distintas áreas (salud, educación, servicios sociales, etc.) se identifican ocho dimensiones de calidad de vida que son:

autodeterminación o la capacidad de tomar decisiones de forma autónoma, derechos, bienestar emocional, inclusión social, desarrollo personal, relaciones interpersonales, bienestar material y físico y veinticuatro indicadores, definidos como las percepciones, conductas o condiciones específicas de las dimensiones que indican el bienestar de la persona (Schalock y Verdugo, 2002/2003; 2007; 2008; Verdugo, Arias, Gómez y Schalock, 2009; Verdugo et al., 2013 como se citó en Gil-Llario et al., 2016).

Mantovano (2015) relaciona el concepto de calidad de vida con la profesión en su estudio descriptivo de la situación de las camareras de piso en España. Presenta la conexión entre las precarias condiciones laborales de este sector laboral como el elevado ritmo de trabajo, de exigencia y/o las bajas condiciones de contratación con el empeoramiento de la calidad de vida y el desarrollo de problemas psicológicos como pueden ser: la ansiedad clínica, la falta de concentración y de energía, que continuadas en el tiempo, pueden propiciar una depresión y/o a protagonizar ideas suicidas. Los TME o el riesgo de padecerlos es otra consecuencia de la sobrecarga laboral, por lo que una de las medidas paliativas para afrontar la jornada laboral diaria les lleva al autoconsumo de medicación.

El deterioro de las condiciones laborales en el sector hotelero ha afectado a las condiciones de vida, lo que se ha traducido como una continua insatisfacción laboral, siendo las mujeres las que menos lo expresan debido a “la normalización interiorizada de su situación vulnerable de empleo” (Albarracín y Castellanos, 2013).

## **2.2 Trabajo doméstico y de cuidados versus Trabajo como camarera de pisos**

El trabajo de servicios a las personas como es la hostelería ha sido uno de los sectores donde se han empleado a un mayor número de mujeres debido a su asociación al ámbito reproductivo. Este sector está caracterizado por emplear a mujeres con menor remuneración y contratos inestables, considerando su trabajo como un complemento salarial de la unidad familiar, lo que les limita para ser independientes económicamente (Albarracín y Castellanos, 2013).

Esta segmentación del trabajo de hombres y mujeres en el turismo, ejemplifica cómo la mayoría del trabajo que desempeñan las mujeres se basa en actividades estacionales, a tiempo parcial y mal remuneradas, en sectores profesionales del comercio minorista, la hostelería y limpieza” (Ferguson, 2011, como se citó en Aguilar-Escobar et al., 2021).

Según Federici (2013) el trabajo doméstico permaneció invisible y sin valoración hasta que surgió un movimiento de mujeres que rechazaban el trabajo reproductivo como destino natural. En Europa y EE. UU. entre 1960 y 1970 las mujeres se rebelaron contra este tipo de trabajo que puso en valor la importancia del trabajo doméstico no remunerado para la economía capitalista y que la inversión en la reproducción no supone una garantía de incremento de la productividad laboral. Además, la inversión estatal en la fuerza de trabajo ha hecho que la reproducción se materialice en servicios productores de valor que la clase trabajadora debe adquirir y pagar por ellos.

Las feministas demostraron que la reproducción de la fuerza de trabajo requería de la centralidad de la reproducción y del trabajo doméstico para el desarrollo capitalista. Desde los años setenta, la teoría feminista confirmó que el capitalismo no tiene por qué identificarse con el trabajo remunerado, sino que es trabajo forzado, e identifica la relación entre la devaluación del trabajo doméstico y la devaluación de la posición social de las mujeres.

Federici (2013) manifiesta que el reconocimiento del trabajo doméstico ha posibilitado la comprensión de que el capitalismo se sustenta en la producción de un tipo determinado de trabajadores y de un determinado modelo de familia, sexualidad y procreación, lo que ha conducido a redefinir la esfera privada como una esfera de relaciones de producción y como terreno para las luchas anticapitalistas.

A partir de este análisis, a mediados de los años setenta aparecieron los primeros ápices de la reestructuración neoliberal de la economía mundial por la crisis capitalista como respuesta a las luchas invisibles de las mujeres contra el trabajo doméstico, así como al incremento de la resistencia al legado del colonialismo, lo que subvierte el modelo reproductivo que había constituido el pilar del sistema fordista. Esas luchas de las mujeres contra la división sexual del trabajo, la dependencia económica de los hombres, la subordinación social, la naturalización del trabajo no pagado, y una procreación y una sexualidad controladas por el Estado ya no eran «invisibles».

En los años ochenta, la reestructuración producida por la globalización hace que se ponga en evidencia la contribución de las mujeres al desarrollo y se reorganiza la reproducción.

Las luchas feministas de los años sesenta y la expansión del sector servicios no acaban con el trabajo doméstico no remunerado, tampoco con la división sexual laboral y la discriminación del salario ni de la falta del mismo (Federici, 2013).

En el artículo *Las Kellys y el turismo: de la invisibilidad de los cuidados a la visibilidad política* López y Medina (2020) definen que un trabajo de cuidado es todo aquel trabajo necesario para mantener un mundo común, que proporciona el bienestar de las personas y el mantenimiento de un entorno vivible para las personas. Trasladándose al sector turístico, es un trabajo que se realiza bajo el anonimato y que exige una garantía básica.

Dicha autoría cita a Dörre, Lessenich y Rosa (2015) en sus estudios sobre la fuerza laboral que las mujeres tienen que desarrollar en su puesto de camareras de piso y que empujadas por el miedo a perder el trabajo suelen aceptar su estado y adaptarse a su precariedad, lo cual diluye toda esperanza de reacción y movilización.

Además, esta autoría introduce la crítica feminista que se ha establecido hacia la desvalorización del trabajo de cuidados de forma histórica y su invisibilidad estructural.

Ferreira-Marantea et al., (2017) evidencian la necesidad de explorar el impacto del trabajo en la ocupación y en la salud de las camareras de piso, profundizando en su contexto laboral como factor influyente en la salud y en su día a día, denominado por esta autoría como alienación o deprivación ocupacional, ya que, las condiciones laborales de las camareras de piso son limitantes en cuanto al desarrollo de una ocupación significativa, luego les empujará a una invisibilidad social, a que sus derechos se vean vulnerados y a la limitación de su participación ciudadana en la comunidad.

La investigación pone en valor la percepción y vivencias personales de las camareras de piso desde un prisma de justicia ocupacional mostrando las repercusiones que tiene para las camareras de piso la cotidianidad de sus jornadas laborales, a nivel físico por los esfuerzos, movimientos repetitivos y la elevada carga y ritmo de trabajo, que influye negativamente en la salud mental, con episodios depresivos y de estrés, lo que unido a la falta de reconocimiento y respeto a su trabajo, a la falta de estabilidad en los días de descanso y a la dificultad de compatibilizar el trabajo con su vida personal y familiar, hace que este área social también se vea afectada. A esto se añade la invisibilidad social y el estigma ante un trabajo sucio (Vlijmen, 2019 como se



citó en Aguilar-Escobar et al., 2021) y añade que, como medida para la mejora del reconocimiento social de la profesión, se reciba una formación no sólo técnica sino también sobre aspectos sociales de su trabajo; es decir; saber para quién se hace la limpieza y fomentar la comunicación entre el personal que la realiza y la clientela.

Ferri Fuentevilla et al. (2020) incorporan la perspectiva de género en su estudio. Comparan el daño social percibido en la profesión históricamente feminizada de camareras de piso y el trabajo masculinizado de policía local y analizan a dichas víctimas de accidentes en el trabajo a nivel personal, social, familiar y laboral. Las autoras relacionan el creciente número de accidentes laborales con las precarias condiciones laborales que sufren profesionales altamente feminizadas como las camareras de piso. Manifiestan que el sistema patriarcal dificulta la reconstrucción del día a día de las camareras de piso tras sufrir accidentes laborales debido a que sus lesiones físicas y psíquicas se reconocen como enfermedad por contingencia común y no como enfermedad laboral, convirtiéndose por ello, en enfermedades feminizadas que se diagnostican y tratan desde una visión androcéntrica y bajo el paradigma de la desigualdad. Campos-Serna et al (2012) habla de esa desigualdad de género en el empleo, en las condiciones de trabajo, en el ámbito doméstico y de cuidados y en las enfermedades laborales, afirmando que la misma está condicionada por la clase social y el ámbito de actividad-económica y que tendría que incorporarse a las políticas públicas en salud ocupacional.

Dicha autoría señala que las mujeres trabajadoras, especialmente aquellas con descendencia, tienen mayor número de enfermedades respiratorias y cardíacas, estrés, depresión, trastornos musculoesqueléticos que los hombres.

En la dimensión familiar, las mujeres camareras de piso y policías cobran protagonismo en ese ámbito privado. En las primeras no aparecen cambios entre el sistema construido y el reconstruido porque siguen realizando las mismas tareas tras sufrir el accidente pero utilizando apoyos externos como la medicación y aparatos que facilitan el trabajo doméstico. En cambio, las mujeres policías asumen una mayor dedicación de las tareas domésticas y del cuidado al contar con más tiempo y una menor fuente de ingresos económicos. Esto hace que pierdan identidad profesional, red social, tiempo de ocio y tiempo libre relegándolas al ámbito privado. En cambio, las camareras de piso a nivel social y laboral no encuentran cambios tras el accidente, al

igual que pasa en la dimensión familiar debido a que siguen realizando las mismas tareas bajo análogas condiciones laborales precarias, con la novedad de la autoadministración de altas dosis de medicación para afrontar la jornada laboral, posicionándose así, en una situación mucho más vulnerable e inestable.

### **2.3 Riesgos psicosociales asociados a la profesión de camarera de piso de hotel**

El Real Decreto 1376/2008, de 1 de agosto, regula diez certificados de profesionalidad de la familia profesional Hostelería y turismo, entre ellos el de camareras/os de piso, que se trata de un certificado de formación teórica-práctica de 335 horas. El anterior Real Decreto 303/1996, derogado, recoge las competencias de esta profesión, como son: la limpieza y puesta a punto de habitaciones y dependencias y zonas comunes en hoteles, apartamentos, residencias, etc., cuidando el buen estado de instalaciones y mobiliario. Entregar objetos perdidos por la clientela y atenderla durante su estancia ofreciendo un buen servicio mediante la utilización del material y las habilidades adecuadas, son otras de las funciones de las camareras de piso.

A nivel universitario, desde hace cinco años se imparte en INVAT·TUR y en el CdT de Benidorm un curso de experto en housekeeping, organizado por la Red de Centros de Turismo de la Generalitat junto con el Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas y la Universidad de Alicante.

Las tareas reguladas en el RD 1376/2008 asociadas al trabajo de las camareras de piso se consideran repetitivas y duras por la sobrecarga de trabajo, los esfuerzos y el ritmo de trabajo al que estas mujeres son sometidas, lo que conlleva una serie de riesgos físicos y psicosociales (UGT, 2011):

En relación a la seguridad en el trabajo: caídas al mismo y distinto nivel, cortes, pinchazos y golpes, incendios.

En cuanto a la higiene industrial, los riesgos derivados de la manipulación y uso de los productos químicos, ruido de los equipos de trabajo (aspiradoras, pulidoras, etc.), riesgos por condiciones ambientales (temperatura, humedad) y de iluminación, cortes y pinchazos por accesorios de la clientela.

Atendiendo a la ergonomía, las camareras de piso se exponen a riesgos ergonómicos identificados como posturas incómodas y forzadas, sobreesfuerzo y manipulación de cargas, la repetitividad de los movimientos y posturas, etc. que les provoca TME como son: tendinitis, bursitis aguda, osteocondritis, dolores en la espalda y de cuello, artritis, síndrome abdominal, sinovitis, inestabilidad lumbosacra, sacrolumbalgia, fibrosis

muscular, lumbociatalgia y epicondilitis, entre otros, siendo fundamental saber identificar y evaluar las posturas que pudieran provocar esos TME (Real-Pérez et al., 2010). Estas patologías y lesiones invalidantes merman su calidad de vida (Las Kellys, 2017).

Y respecto a la psicología aplicada, se dan riesgos por estrés laboral, acoso laboral y violencia en el trabajo.

Los riesgos psicosociales son descritos por Poyatos (2018, p.21) como:

contextos laborales, hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de las personas trabajadoras, siendo los efectos en su salud diferente en cada persona. El estrés, es un ejemplo de riesgo psicosocial, el cual mantenido en el tiempo puede ocasionar un daño, que es la lesión o enfermedad producida por la no prevención de los factores causantes (dolencias físicas o patologías mentales, ansiedad, depresión, etc.).

En cuanto a la organización de la jornada laboral, (Hsieh et al., 2016, como se citó en Aguilar Escobar et al., 2021) afirman que la presión del tiempo causada por las prisas por limpiar las habitaciones genera un gran estrés en las trabajadoras y perjudica su bienestar psicológico. Continúan describiendo cómo las camareras de piso de los hoteles están expuestas a una amplia gama de riesgos laborales que tienen un efecto negativo en su salud (Kensbock et al., 2016, como se citó en Aguilar-Escobar et al., 2021) definen la profesión de camarera de pisos en hoteles como “una ocupación predominantemente femenina que implica un trabajo duro físico y psicológico, un estatus bajo y un salario mínimo” (p. 656), y añaden que los factores estresantes físicos y psicológicos impactan en su bienestar y rendimiento laboral.

Cañada (2017) en su artículo *Reforma laboral y externalizaciones en España: precarización del trabajo de las camareras de piso*, realiza una investigación sobre la acentuación de la precarización de las condiciones de trabajo de las camareras de piso en España como consecuencia de la generalización de las prácticas empresariales de externalizar departamentos centrales de los hoteles a partir de la reforma laboral de 2012<sup>3</sup>. La consecuencia de todo ello es la pérdida de profesionalidad, la extensión del miedo y una fuerte afectación en la salud física y psíquica de esas trabajadoras, lo que las empuja a aumentar el consumo y dependencia de fármacos para poder desempeñar su trabajo.

---

<sup>3</sup> Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral.

El sindicato CCOO llevó a cabo un Proyecto financiado por la Delegación de Gobierno para el Plan Nacional sobre Droga relacionado con el consumo de fármacos por parte de las camareras de piso, cuyas causas fueron asociadas a las excesivas cargas de trabajo y presión del tiempo, a la falta de evaluación de riesgos ergonómicos, ausencia de medidas preventivas, a los materiales (elevado peso de los carros y los colchones o exposición a líquidos nocivos), la ausencia de Equipos de Protección Individual, riesgos psicosociales (aislamiento, falta de unidad con compañeras, estrés), problemas físicos (TME, envejecimiento acelerado, problemáticas de tensión y en las vías respiratorias) y psíquicos (insomnio, estrés y ansiedad, miedo, agotamiento psicológico, depresión), entre otras.

#### **2.4 Situación de la profesión en otras zonas geográficas internacionales**

Haciendo un análisis comparativo entre distintas geografías, se puede afirmar que el trabajo feminizado y las precarias condiciones laborales de las camareras de piso en hoteles turísticos españoles se puede extrapolar a otros hemisferios, como es el caso de Varadero, destino turístico internacional ubicado en la isla de Cuba, donde el trabajo de las camareras de piso se caracteriza por albergar una carga laboral dura, precarias condiciones y de organización y sometido a riesgos químicos, físicos y biológicos (Real-Pérez et al, 2011).

Esta autoría en su investigación realiza un diagnóstico ergonómico en las camareras de piso de tres hoteles en Varadero con resultados negativos en el índice de evaluación ergonómico (IEE) que hacen entender la necesidad urgente de implementar medidas preventivas y correctoras para eliminar y reducir los problemas y necesidades en la calidad laboral de las camareras de piso, en cuanto a cinco variables: condiciones ambientales, organización del trabajo, carga física, aspectos psicosociales y factor seguridad.

El quehacer diario de esta profesión es cambiante debido a que las actividades varían constantemente lo que se puede traducir como pausas enmascaradas o pausas técnicas cuando esperan a llenar un cubo o a que la clientela abandone la habitación o pausas injustificadas cuando hablan con compañeras o con la clientela. Durante su tiempo reglamentado de descanso se alimentan, muchas veces, en las mismas habitaciones de la clientela debido a que no les da tiempo a ir al comedor y descansar, lo cual muestra que las camareras de piso trabajan más tiempo del establecido y que no disfrutan de un descanso que, según la OIT tiene que ser pasivo de 45 minutos en

un sitio destinado a ello para reducir la fatiga laboral y los síntomas del cansancio tras la jornada laboral (Real Pérez et al., 2019).

En Cancún, México, Balbuena Vázquez y López López (2021) exponen otra percepción diferente de las camareras de piso sobre su trabajo, vinculada a la variable de pobreza estructural. Consideran que el puesto de trabajo no les afecta en su salud y se sienten empoderadas al recibir un salario y agradecidas de poder trabajar y salir de su entorno social donde interactúan y se relacionan con personas de otras culturas. Onsøyen et al. (2009) en su estudio sobre las experiencias y condiciones laborales de las camareras de piso de hotel en Noruega, destaca líneas futuras de investigación sobre las frecuencias y la prevalencia de los problemas sociales en el trabajo y las condiciones que los obstaculizan debido a que dichos problemas generan riesgos para la salud y el bienestar. Otra medida de mejora se refiere a cambios en las políticas de gestión de la empresa como es el programa Scandic “Omtanke” y en las condiciones laborales de las camareras de piso promovido por los sindicatos, para ello es fundamental el aumento de la afiliación de la plantilla.

En Australia, la autoría Kensbock et al. (2016) expone que esta profesión se enfrenta a la opresión, la explotación y la marginación y se le asocian bajos salarios, condiciones laborales precarias, escasas formación y capacitación e inadecuación y sexualización de los uniformes con el uso de vestidos cortos para el trabajo. Estas condiciones laborales aportan, por otro lado, aspectos positivos porque ante la adversidad aparece el denominado *esprit de corps*, la relación de apoyo mutuo entre las compañeras de profesión que comparten una experiencia común.

El bajo estatus, las condiciones del trabajo, las jerarquías laborales y sociales y las relaciones de poder dan lugar a los rendimientos de las camareras de piso, que se basa en sus experiencias vividas.

## **2.5 Redes sociales de apoyo en el grupo de mujeres camareras de piso**

Tal y como pasase en los años sesenta, en 2014<sup>4</sup> las mujeres pertenecientes al colectivo de camareras de pisos en hoteles empiezan a manifestar sus pareceres y experiencias personales en relación al daño y sufrimiento por sus precarias condiciones laborales incomprensibles y no representadas por los sindicatos

---

<sup>4</sup>.Asociación Las Kellys. Página consultada el 2 de abril del 2022: [LAS KELLYS – Asociación \(wordpress.com\)](https://www.laskellys.com/)

tradicionalistas de supremacía masculina debido al componente patriarcal del capitalismo (Moral Martín, 2020). En 2015 empiezan a autoorganizarse y a movilizarse haciendo pública su reivindicación para la defensa de sus condiciones laborales y formando grupos territoriales en algunos destinos turísticos españoles como Barcelona, Benidorm, Cádiz, Fuerteventura, La Rioja, Lanzarote, Madrid y Mallorca. Más adelante crean redes de apoyo social con las mujeres temporeras de Huelva, las cuales se han autoorganizado desde 2018 denominándose *Jornaleras de Huelva en Lucha*, abriendo su propia web<sup>5</sup> para denunciar las graves agresiones sexuales por parte de los empleadores y graves situaciones de explotación laboral. En la web de las Kellys se puede comprobar que mantienen una relación con sindicatos como Sindillar (sindicato de trabajadoras del hogar), y con el Sindicato de cuidadoras municipales, apoyándose mutuamente en sus reivindicaciones.

Estos sectores laborales junto a las trabajadoras de los servicios de atención domiciliaria y de cuidados, son espacios donde desempeñan su labor la mayor parte de las mujeres migrantes y racializadas, que ven agravada su posición de desigualdad. Estas mujeres acaban asumiendo las tareas domésticas y de cuidados que las mujeres kellys o sus familias (especialmente las abuelas) no pueden realizar (Federici, 2013 como se citó en López González y Medina Vicent, 2020; Albarracín y Castellanos, 2013).

En resumen, las mujeres de clase trabajadora y que además están cruzadas por otros ejes de desigualdad, como ser migrada, sufren diversidad de violencias y vulneración de derechos laborales por parte del sistema capitalista y patriarcal. Por lo que el nacimiento del movimiento de Las Kellys coopera con la lucha feminista para la erradicación de la desigualdad entre mujeres y hombres (Medina Vicent, 2020).

Estos movimientos organizados de mujeres contribuyen políticamente a la repolitización del concepto de cuidado en un contexto de acuciada precariedad por lo que debe reconocerse como una valiosa contribución a la progresiva desarticulación de la desigualdad de género en el marco estatal (Medina-Vicent, 2020 como se citó en López González y Medina Vicent, 2020). Es por ello que se pretende con este estudio, con perspectiva de género e interseccional, constatar si las condiciones laborales y el contexto social de las mujeres camareras de piso tiene repercusiones en su calidad de vida.

---

<sup>5</sup> Jornaleras de Huelva en lucha. Página consultada el 2 de abril del 2022: [SUSTRATO – Jornaleras en Lucha](#)

## **2.6. OBJETIVO GENERAL**

OG1. Mejorar la comprensión sobre los factores psicosociales que tienen relación con la calidad de vida de las camareras de piso.

A partir del objetivo general se diseñan preguntas descriptivas de investigación:

## **2.7. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

1. ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial expresados por las camareras de piso que pueden influir en su calidad de vida?
2. ¿Cuáles son las consecuencias para la salud mental y física que tienen los factores de riesgo expresados?
3. ¿Qué factores modulan el impacto de los factores de riesgo en la calidad de vida de las camareras de piso?

## **III. ASPECTOS METODOLÓGICOS**

El propósito de este estudio es el diseño de una estrategia investigadora que aplique el método científico para evidenciar cómo el contexto laboral de la profesión de camarera de piso impacta en su nivel de calidad de vida.

De acuerdo con el objetivo general planteado en este trabajo de investigación, el enfoque metodológico que se pretende utilizar es el descriptivo y de estudio de casos bajo el paradigma de la teoría crítica feminista.

Se escoge el método deductivo para el análisis de los datos que se obtengan en la investigación, tratando de ir de lo general a lo particular, haciendo primero un análisis teórico inicial de los antecedentes o del estado de la cuestión para conocer los estudios realizados en el período entre 2006 y 2022 sobre las condiciones laborales del puesto de camarera de pisos, para poder analizar cómo esas situaciones generalizadas afectan a nivel individual y grupal a las personas sujetas de esta investigación, a fin de construir a partir de ellos.

Además, se emplea la triangulación metodológica para el análisis y contraste de datos sobre el fenómeno de la calidad de vida en el puesto de camareras de piso, obtenidos en la combinación de dos técnicas cualitativas de recolección de datos: la revisión de

literatura y las entrevistas realizadas a cuatro mujeres, lo que permitirá confirmar o refutar las preguntas de investigación. Los datos recogidos se codifican y se analizan de forma independiente y se comparan posteriormente a fin de validar los hallazgos (Arias, 2000).

### **3.1. PROCESO METODOLÓGICO. TÉCNICAS DE ANÁLISIS**

Las técnicas cualitativas aplicadas en esta investigación han sido la revisión de literatura y un análisis comparativo para identificar y sistematizar conocimientos científicos sobre la calidad de vida de las camareras de piso para proporcionar un marco de muestreo. Para ello, para la selección de artículos se consultaron revistas científicas a través de Internet, en webgrafías y bases de datos bibliográficas disponibles en la biblioteca virtual de la Universidad Jaume I, en el portal bibliográfico «Dialnet», Web of Science, Redalyc, Google Académico, Scopus, Aranzadi (Westlaw Premium), Scifinder y Proquest Central.

En cuanto a la clasificación y análisis de datos, durante todas las fases de la investigación se han examinado, categorizado y reorganizado los datos que se obtienen en función de las unidades de análisis y en función de los objetivos y del estudio. Para la clasificación bibliográfica y la gestión de citas bibliográficas se ha usado la aplicación Refworks y para la transcripción de las entrevistas se ha utilizado la aplicación oTranscribe.

#### **3.1.1 TÉCNICA DE LA PRIMERA FASE: REVISIÓN DE LITERATURA**

En cuanto al procedimiento para la realización de la revisión de artículos científicos se ha seguido el método PRISMA, como herramienta que contribuye a mejorar la claridad y la transparencia en la publicación de la metodología de las revisiones sistemáticas (Urrútia y Bonfill, 2010). Para la búsqueda en las bases de datos señaladas se incluyeron criterios de inclusión como estudios en inglés y español y las palabras clave en castellano son: mujer, kellys, camarera de pisos y salud. Las palabras clave en inglés han sido: woman, chambermaids/waitresses/cleaners and health.

De forma adicional, se realizó una selección y búsqueda de artículos de fuentes secundarias entre las referencias bibliográficas de los datos primarios.



Se encontraron 95 artículos en total en la revisión de artículos de revistas y capítulos de libros publicados, entre 2006 y 2022, a nivel mundial, en las revistas y bases de datos señaladas.

En cuanto a la selección de artículos y clasificación del tema se llevó a cabo en dos etapas: la primera etapa de lectura de la autoría, título, resumen y palabras clave. Tras esta etapa se seleccionaron 18 artículos y se descartaron los restantes al no estar vinculados con la temática a investigar y/o al no encontrarse el artículo completo por su falta de disponibilidad en línea o de acceso abierto. La segunda etapa comprendió la lectura del texto completo para analizar los resultados de la investigación y analizar las conclusiones principales.

La utilización de técnicas cualitativas, como la observación documental para la recogida de datos secundarios es definida por Ginot (2008,p.105):

La revisión bibliográfica de investigaciones previas es uno de los primeros pasos a dar ya que permite familiarizarse con el tema de estudio, sus antecedentes y la metodología ya ensayada. La información obtenida mediante la observación documental descubrirá el conocimiento que ya se tiene sobre el tema elegido.

Del mismo modo que las técnicas de investigación citadas anteriormente, se utilizaron técnicas para el análisis e interpretación de los datos basados en la categorización, cuyos datos fueron previamente sometidos a ciertas operaciones para hacerlos más manejables e inteligibles desde el punto de vista de nuestras hipótesis de trabajo (Ginot 2008,p.109).

### 3.1.2 TÉCNICA DE LA SEGUNDA FASE: ENTREVISTAS

En cuanto a las técnicas específicas que se desempeñaron, se ubican dentro del marco de las Ciencias Sociales, concretamente en la disciplina del Trabajo Social, cuyo estudio cualitativo y comparativo se ha llevado a cabo dentro del paradigma de la teoría crítica feminista con el análisis de la división del trabajo. Yung, 2000 como se citó en Guerra, 2018, habla de esa división del trabajo como una opresión que se caracteriza como “explotación”, como “marginación” y como “carencia de poder” o desempoderamiento. Asimismo, la precarización laboral, abarcaría una modulación de estas tres formas de opresión, referidas a la división social-sexual del trabajo.

Por lo que desde la teoría crítica feminista se abordó si existe infravaloración y perpetuación de la dominación masculina de los colectivos de camareras de piso.

La técnica cualitativa que se utilizó, fundamental desde el Trabajo Social fue la entrevista semiestructurada en profundidad a cuatro mujeres (ver anexos), para conocer su visión sobre los factores que influyen en la agencia y calidad de vida.

Es importante tener en cuenta dichas experiencias, ya que, cuando se incorpora la voz de las mujeres, todo lo que se creía inamovible empieza a tambalearse. (Gilligan 1982 como se citó en Medina Vicent, 2016). Asimismo, se tuvieron en cuenta las categorías de formas de mobbing horizontal y vertical-descendente, clima y cultura organizacional, vulnerabilidad y estabilidad emocional y afectivo para el análisis del contenido de los relatos de las mujeres.

Todas estas técnicas de metodología cualitativa tienen la función de describir aproximadamente la realidad, explicar dicha realidad en base a unos supuestos teóricos, establecer comparaciones entre distintas situaciones y prever futuros comportamientos (Ginot, 2008, p. 145)

### 3.1.2.1. CRITERIOS DE ELECCIÓN DE MUESTRAS

#### - **Selección de las mujeres participantes**

En cuanto a los criterios para la elección de la muestra de la población de mujeres camareras de piso que participan en el estudio de investigación se seleccionaron mediante un muestreo selectivo o intencional para comprender la complejidad de los procesos y fenómenos sociales (Martínez-Salgado, 2012).

Para la selección de las mujeres participantes se aplicaron criterios de inclusión y exclusión que se recogen en la siguiente tabla número 1.

**Tabla 1. Criterios de inclusión y exclusión de las participantes**

<b>Criterios de inclusión</b>	<b>Criterios de exclusión</b>
Mujer Edad entre 40 y 60 años Diversidad de nacionalidad y de etnia Trabajar o haber trabajado como camarera de pisos o gobernanta (primera o segunda) en hoteles de Benidorm Aceptación explícita mediante consentimiento informado	Haber trabajado como camarera de pisos antes del año 2006 Trabajar en hoteles fuera del municipio de Benidorm No firmar el consentimiento informado

Fuente: Elaboración propia (2022)

Una vez definidas las características de las participantes en el estudio, se valoró que no era necesario que la muestra sea representativa de la población de estudio, luego como no era posible estudiar a toda la población, la muestra de participantes fue elegida de manera aleatoria e intencional, con el propósito que todas las mujeres tuvieran la misma probabilidad de ser incluidas en el estudio. Para ello, se contactó con la asociación Las Kellys de Benidorm mediante llamada de teléfono y el envío de un mensaje de correo electrónico explicando el objetivo del estudio, la intención de realizar entrevistas en profundidad, la necesidad de contar con mujeres que participen de forma voluntaria en él. Tras estas etapas surgieron cuatro participantes interesadas que mostraron voluntariedad por participar en el estudio, por lo que la autora contactó con ellas a través de la aplicación Whatsapp para acordar citas y llevar a cabo las respectivas entrevistas individuales.

#### - **Descripción de las mujeres participantes**

En este estudio participaron cuatro mujeres con edad comprendida entre 53 y 62 años cuya profesión en ese momento o pasada era la de camarera de pisos en el sector hotelero. Estas mujeres tenían que haber trabajado o estar trabajando en Benidorm entre tres y más de treinta años. Su educación reglada oscilaba entre la formación básica a la educación secundaria. Su situación civil en dos de ellas era de viudedad, una se encontraba separada y otra casada.

#### **IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

En esta sección del trabajo se reflejan los resultados obtenidos en la revisión de la literatura y las conexiones entre los datos recogidos en las entrevistas semiestructuradas a las mujeres.

##### **4.1 RESULTADOS: REVISIÓN DE LITERATURA**

En la siguiente tabla (ver tabla número 2) se muestran los resultados de la selección de revistas científicas y capítulos de libros, clasificados por autoría y año, país, participantes, tipos de análisis metodológico o procedimiento y conclusiones principales.

**Tabla 2. Cuadro resumen- análisis de los resultados de la revisión de literatura**

AUTORÍA (AÑO)	PAÍS/ PARTICIPANTES	TIPO DE PROCEDIMIENTO/ANÁLISIS	CONCLUSIONES PRINCIPALES
Aguilar Escobar et al., (2021)	España. 6 camareras de piso (30-49 años. Antigüedad: 5-14 años)	Estudio de tiempos y análisis de datos estadístico (SPSS v.24)	Profesión con el nivel más alto de riesgos laborales Efectos en la salud
Balbuena Vázquez y López López (2021)	México. 10 camareras de piso, migrantes, estudios primarios (nivel máximo)	10 entrevistas semiestructuradas y en profundidad (procesadas con ATLAS. ti)	Problemas de conciliación laboral. Abuso de poder a nivel vertical (jefes/as y turistas) Percepción positiva por las propinas, socialización, autonomía y empoderamiento.
Cañada (2018)	España. 24 camareras de piso (18 españolas y 6 migrantes)	Revisión bibliográfica y 44 entrevistas semiestructuradas y en profundidad	La externalización del servicio supone: sobrecarga de trabajo, mayor incertidumbre en la duración del empleo, ampliación del horario de trabajo, acentuación de los problemas de salud, etc.
Fernández Muñoz y Tomé Caballero (2020)	España. 7 mujeres y 4 hombres	Un grupo de discusión, entrevistas cualitativas (una informal, otra en profundidad y cuatro estandarizadas abiertas) y tres análisis de contenido.	Las kellys como agente social de cambio de la situación de explotación laboral Narrativas personales como herramienta comunicativa con impacto en RRSS
Ferreira Marante et al., (2017)	España. 3 camareras de piso (25-49 años), gallegas, con estudios (entre básicos y superiores). Antigüedad (1-13 años).	Triangulación metodológica. 6 entrevistas semiestructuradas (dos por cada participante) y administración de 3 cuadernos de reflexión, observación directa y comunicación no verbal	Percepción de las camareras de piso de su propio trabajo como agotador y que influye en su bienestar social y mental, en la pérdida de derechos, de valor y de reconocimiento

Ferri Fuentevilla et al., (2020)	España. 5 camareras de piso y gobernanta (49-61 años), 4 policías hombres (37-58 años) y 3 policías mujeres (44-51 años)	12 entrevistas semiestructuradas	Reconocimiento de lesiones físicas y psíquicas como enfermedad por contingencia común Consecuencia de las lesiones: el refuerzo del sistema de cuidado y tareas domésticas de la mujer
INVASSAT (2018)	España. 1639 camareras de piso	1639 cuestionarios "Test de Salud Total y molestia percibida", mesa de Trabajo de camareras de piso	Variables "edad" y "antigüedad" influyen en la percepción de molestias. Las medidas preventivas que controlan la aparición de TME reducen dicho riesgo pero no lo evitan. El 65% de camareras de piso no manifiesta patologías asociadas a factores de riesgo psicosociales, Un 18% presentan alteraciones de la salud por posibles factores de riesgo psicosocial.
Jiménez Fernández et al., (2010)	España. 368 mujeres camareras de piso	Análisis de las LOM (programa Stata 17.0) y análisis de relación de variables (aplicación del test de Kolmogorov-Smirnov y la prueba de Mann-Whitney)	12.8% de las (LOM) son consideradas accidentes de trabajo (AT) Escasa FPRL (23,3%) Raquis como la LOM más frecuente. Ser migrante asociado a menor riesgo de LOM o baja por AT Inexistencia de baja por EP. Alta prevalencia de LOM (67%) aunque infraestimada.
Kensbock et al. (2016)	Australia. 46 camareras de piso (20-61 años), 25 australianas o europeas, 18 de herencia confuciana y / o antecedentes del sudeste asiático, 2 de Papúa Nueva Guinea y una africana	46 Entrevistas individuales en profundidad	Opresión, explotación y marginación bajos salarios, condiciones laborales precarias, escasa formación y capacitación Inadecuación y sexualización de los uniformes Esprit de corps
López González y Medina Vicent (2020)	España.	El método de la revisión de literatura y la prospectiva.	Profesión de camarera de pisos como trabajo de cuidados en el turismo Invisibilidad y menosprecio del trabajo Las kellys como lucha laboral y feminista

Mantovano (2015)	España. 123 mujeres camareras de piso	123 cuestionarios BDI-2. Inventario de Depresión de Beck	Las condiciones laborales de las camareras de piso dificultan la calidad de vida y generan problemas psicológicos y TME. Consumo de medicación unida al trabajo diario
Moral Martín (2020)	España. Selección de 10 (ocho hombres y dos camareras de piso)	Entrevistas semiestructuradas y análisis de documentación	Daño y sufrimiento de su puesto de trabajo agravado con las reformas laborales
Onsøyen et al., (2009)	46 camareras de piso, noruegas y migrantes. Antigüedad: entre pocos meses y más de 15 años	13 entrevistas semiestructuradas en grupos focales (3-5 personas)	Menor atención al acoso sexual Prevalencia de problemas sociales y condiciones laborales que generan riesgos en la salud y bienestar Propuesta: cambios en las políticas de gestión empresarial con el programa Scandic "Omtanke" y la afiliación a sindicatos.
Real Pérez et al., (2010)	Cuba. 104 camareras de piso. Antigüedad: 13-18 años	Reuniones y formación del equipo de trabajo, revisión de documentos, utilización del mapa del cuerpo y del método RULA	Las principales afectaciones en las camareras de piso son: zona cervical, lumbar, hombro, brazos y rodilla. Programa de intervención para mejorar las actividades más críticas.
Real Pérez et al., (2011)	Cuba. Se desconocen las participantes	El diagnóstico ergonómico surge del Índice de Evaluación Ergonómico para camareras de piso (IEEc).	El diagnóstico ergonómico refleja una situación desfavorable en el IEEc. En 1/3 de los hoteles las condiciones ambientales son bien valoradas
Real Pérez et al., (2012)	Cuba. Camareras de piso. No se describe ni el número ni el perfil	Revisión bibliográfica, observación no participante, encuestas y entrevistas a las camareras	El IEEc evalúa 5 elementos que afectan a las camareras de piso: condiciones ambientales, organización del trabajo, factor seguridad, carga física y factores psicosociales. Evaluación que posibilita un programa de mejoras de los problemas diagnosticados previamente.

Real Pérez et al. (2019).	Cuba. 28 camareras de piso, 33 camareros y 27 trabajadores de recepción.	Encuestas, cuestionario Yoshitake, fotografía individual y la estimación del descanso según la OIT. Análisis estadístico de datos (paquete SPSS) y de frecuencia (Mann-Whitney y Chi-Cuadrado), la proporción Binomial, el método Kendall y la revisión bibliográfica	Chi-Cuadrado evidencia la no relación de la pausa con el tiempo de descanso Yoshitake muestra coincidencia total en la percepción de cansancio tras finalización de jornada La fotografía registra un intenso ritmo de trabajo y elevada actividad física
Rizo Heredia et al., (2006)	España. Camarera de pisos de 35 años, con estudios primarios, con contrato indefinido y antigüedad de 8 años	Una entrevista, la observación y la grabación de tareas y dos cuestionarios (índice de la capacidad para el trabajo y el de estrés ocupacional)	Trabajo en cadena como solución para evitar problemáticas de salud.

Fuente: Elaboración propia (2022)



## **4.2 ANÁLISIS DE ENTREVISTAS: TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

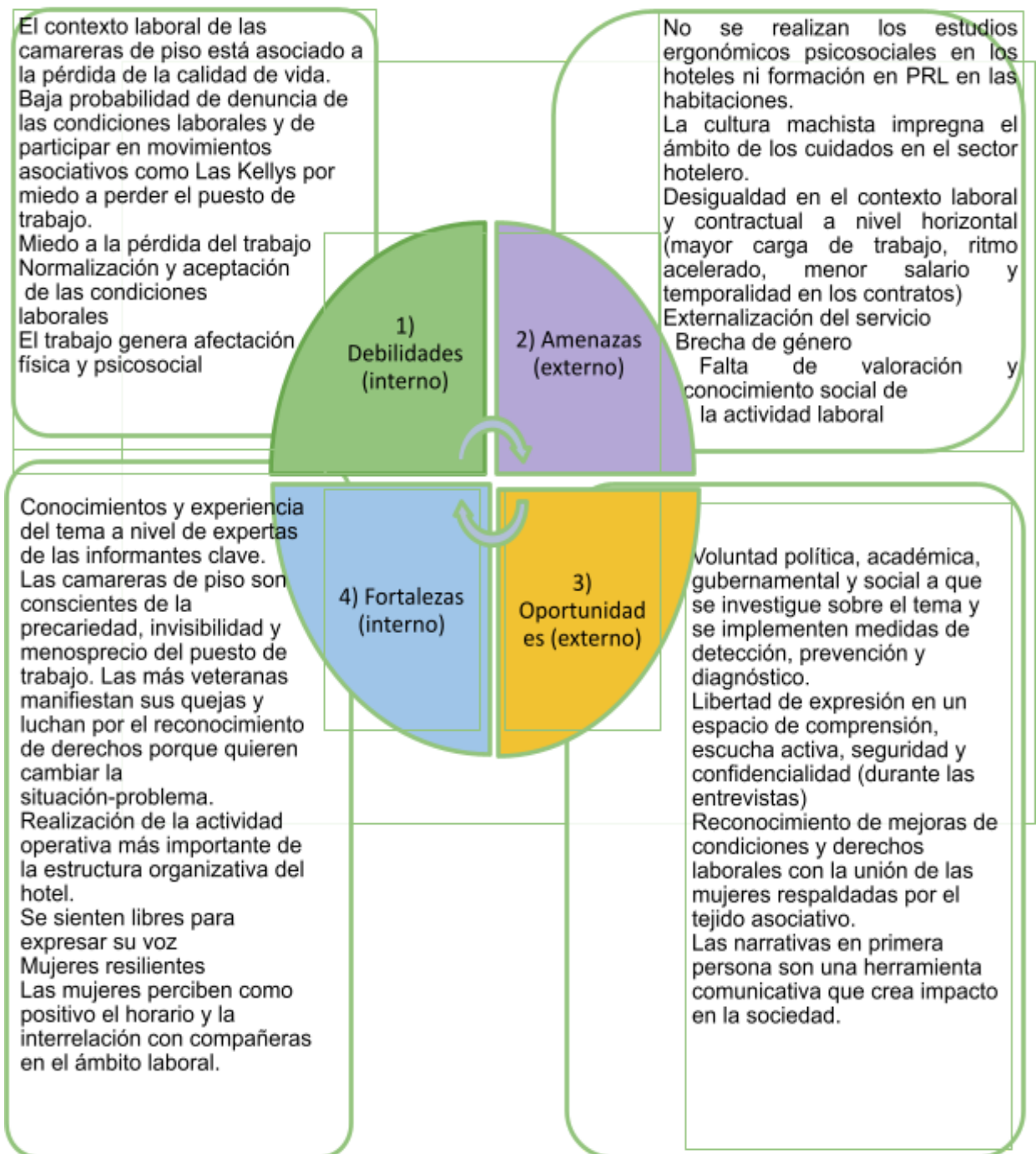
A partir de la información recabada en la revisión de literatura y en la recolección de evidencias mediante las cuatro entrevistas en profundidad, se aplica la triangulación metodológica para combinar los datos de ambos métodos de recogida, de tal forma que nos aproxime a la realidad investigada.

Todas las mujeres entrevistadas han proporcionado información y fuentes de datos que han confirmado las referencias teóricas encontradas en la revisión bibliográfica y discusión teórica.

En el siguiente gráfico se expone el análisis DAFO con las conclusiones que se han obtenido de la propuesta de estudio tras la estrategia metodológica de triangulación múltiple de resultados.

Gráfico 1. *DAFO del puesto de trabajo de las camareras de piso*

**Gráfico 1. DAFO del puesto de trabajo de las camareras de piso**



Fuente: Elaboración propia a partir de la triangulación metodológica (2022)

A continuación, el trabajo se centrará en generalizar resultados con el análisis conjunto de los datos obtenidos en ambas fases de la investigación, lo que permitirá evidenciar los puntos comunes y distintos.

Aguilar Escobar et al., (2021) propone generalizar el Estudio de Tiempos destacando las tareas que consumen más tiempo de limpieza. lo que va a repercutir en ventajas para el hotel, clientela y satisfacción y protección de las camareras de piso. La autoría afirma que las camareras de piso están expuestas a una amplia gama de riesgos laborales que tienen un efecto negativo en la salud. A consecuencia de estos riesgos se da una prevalencia del dolor de espalda y cuello relacionados ambos con la carga de trabajo físico y los problemas ergonómicos, por lo que son los sindicatos quiénes están luchando para reducir las cargas laborales y asignación de habitaciones.

*“La Ley de prevención lo dice bien claro, que se tienen que hacer los estudios ergonómicos psicosociales para calcular los ritmos de trabajo, [...] se llama, estudio Ergonómico Psicosocial, donde se miran los tiempos para calcular las ratios de habitaciones para que ese trabajo no termine siendo lesivo”.*, [...] (Participante nº.4).

Balbuena Vázquez y López López (2021) manifiestan que casi la totalidad de las camareras de piso no están sindicalizadas (aunque el sindicato no resuelve los problemas laborales sólo otorga una parte del sueldo) porque temen perder su empleo. Por ello, aceptan las condiciones laborales del sector hotelero basado en sobrecarga laboral y horarios extensos cuyas horas extras no son remuneradas, interfiriendo en la conciliación laboral. Además, sufren abusos, maltrato psicológico y acoso sexual que no denuncian por miedo a no ser recontratadas. Se refleja un abuso de poder por parte de jefas y jefes y turistas, cuyas versiones ante una imputación o queja tiene más valor y reconocimiento que la respuesta a la acusación por parte de la camarera de pisos.

*“Si se pierde algo la habitación, somos las culpables. Muchas veces el cliente nos ha acusado de que ha desaparecido algo y luego lo han encontrado, te han echado la bronca del siglo, casi tan acusado, pero, sin embargo, luego, cuando ha aparecido, nadie ha venido a pedirte disculpas”* (Participante nº.4).

Cañada (2018) expone que, ante el crecimiento del turismo español, la externalización y la subcontratación ha producido un acentuado y oculto proceso de 'precarización', al reducirse los salarios al adaptarlos a lo estipulado en los convenios propios de empresa, los cuales en el caso de las camareras de piso están bajo el umbral de la “pobreza laboral”. Esa precarización se ha traducido en empleos inseguros, deterioros

de la salud física y mental, faltas de protección social tras la jubilación y afecta a la libertad de sindicalización de las trabajadoras. Cañada aboga por el turismo inclusivo que tenga en cuenta las dimensiones de clase y género.

*“Luego estuve en otro hotel contratada por una empresa externa y de categoría de peón de limpieza [...]. De peón de limpieza es una categoría inferior a auxiliar de limpieza y de auxiliar de camarera de pisos”. [...] Trabajaba seis horas pero que luego hacías a lo mejor 7 u 8 y esas horas no nos las pagaban. Y era pues eso, seis horas alrededor de 760 €. Sin pagas extras y vacaciones 30 días, los días festivos se los comen ellos. [...] Mucha diferencia en cuestión de dinero entre el hotel y la empresa externa. [...] A ver, en las empresas externas te cambian mucho, te van mandando de un hotel a otro, no estás en un hotel, fija y eso crea estrés. A lo mejor te llamaban a las 22.00 horas para decirte a qué hotel tenía que ir al día siguiente. Estuve en seis hoteles diferentes y en cada hotel se trabajaba de forma diferente. Por lo que, hasta la noche no sabías dónde te iban a mandar. Cada vez es un sitio diferente y aunque sea el mismo trabajo, cambia. A mí me ponía nerviosa esos cambios pero no me quejaba. [...] El contrato que me hicieron en la empresa externa era de obra y servicio, que era que te contratan hasta que hubiese trabajo. No sabías cuándo te ibas a quedar sin trabajo y eso es una inseguridad. Si no había trabajo antes del verano, te daban los días juntos para que librases y en verano, como hay trabajo, ya no libras ningún día. Tienes 30 días de vacaciones en la empresa externa y el resto de días no te los dan. El convenio de hostelería tiene reconocidos 49 días de vacaciones, incluidos los festivos y el contrato tiene una duración determinada, que tú sabes en todo momento cuándo vas a acabar. [...] Yo de la empresa externa me fui. (Participante nº.2)*

*“[...] hemos llegado a ver en la asociación hasta contratos de peones de la limpieza, que eso no existe. [...] pero ni eres limpiadora ni eres peón de la limpieza, que es una categoría profesional inferior. [...] si tienes un problema, como no te contrata el hotel te tienes que quejar en tu empresa y esa empresa físicamente puede estar en otra CCAA o no sabes dónde está. Mi hermana, por ejemplo, trabajó en Alicante con una empresa de éstas, y la sede está en Málaga. Aquí vinieron, le dieron una charla para un hotel, las contrataron, pero para cualquier cosa tenían que coger un teléfono y llamar a Málaga. [...] porque las camareras externalizadas las obligaban a ir por la tarde a hacer las habitaciones de salidas que se habían quedado. [...] a no ser que estés externa, que eso ya es diferente. Eso es ya la precariedad de la precariedad”. (Participante nº.4)*

Fernández Muñoz y Tomé Caballero (2020) como conclusiones principales manifestaban que Las Kellys se han convertido en un agente social de cambio, que han visibilizado la problemática de la baja calidad de su trabajo; así como; la explotación laboral a la que son sometidas, situando esta problemática en la agenda mediática digital española y en el debate político-social y destacan la importancia de

considerar las narrativas personales como herramienta comunicativa al ser bien valoradas por el periodismo y tener resultados significativos en redes sociales.

*“Entonces, algo está cambiando pero no todo lo rápido que nosotras quisiéramos y está cambiando por las reivindicaciones que se llevaron en todo el país, pues se tomó muy en serio y porque, claro, hemos ido al Congreso de los Diputados, hemos ido a los autonómicos, hemos llegado a Bruselas, hemos salido en muchos medios de comunicación, hemos ido 2 veces a Europa con las compañeras de Marsella para denunciar la carga de trabajo y esas cosas.[...] Entonces el trasladar eso a la opinión pública les hizo daño y replantearse que aquello les podía perjudicar [...]. Lo que se hace público, lo que se saca porque no se ve es lo que molesta. Nosotras decidimos hacerlo público porque veíamos que nada cambiaba. La única manera para que nos hicieran caso era decirlo, visualizar la problemática y nosotras aportábamos ideas, nos estudiábamos convenios, leyes. Yo no entendía lo que era una ley de prevención de riesgos laborales, pero me metí un día, me la descargué y me la leí y me costó entenderla. Aún así entendí que había una cosa que se llamaba, estudio Ergonómico Psicosocial y hablamos con el INVASSAT y hablamos con los técnicos de prevención. Y se hizo una guía de camarera de pisos por nuestra lucha, se hizo por eso. Y es que esta guía de camarera de pisos del año 2018 del INVASSAT es demoledora”* (Participante nº.4).

Ferreira Marante et al. (2017) declaran que, del análisis de datos surge que, las propias camareras de piso manifiestan que su trabajo es agotador por los esfuerzos físicos que realizan, que repercuten en su bienestar mental y social. Su jornada laboral está marcada por contratos temporales y condiciones laborales precarias, así como, de una pérdida de derechos laborales con la externalización del servicio de limpieza en los hoteles. Las mujeres han interiorizado dichas condiciones como algo normalizado en la cotidianeidad y como única opción laboral percibida. Añaden que este trabajo dificulta compatibilizar el trabajo con su vida personal y familiar. Las participantes expresan que se sienten menospreciadas e invisibilizadas y que les gustaría que se les valorase y respetase su trabajo.

*“No es valorado por los jefes, los jefes nunca lo van a valorar”* (Participante nº.1).

*“No me gusta nada pero es lo que hay y es lo que sé hacer”* (Participante nº.3).

*“[...] porque nos maltratan en el trabajo porque hay muchas maneras de maltrato, desde el esfuerzo, desde la cantidad de trabajo que al final terminamos lesionadas, con el túnel de carpiano o la epicondilitis, la ciática crónica, maltrato psicológico. [...] Entonces se quedan con que no es una profesión, como que es la mujer que está ahí limpiando. Por lo que no te se valora. Yo he salido muchas veces de mi trabajo sin sentirme para nada valorada ni con un ¡gracias!, ni ¡qué bien lo habéis dejado!”* (Participante nº.4).

Según los resultados de su estudio, Ferri Fuentevilla et al. (2020), declaran que el sistema patriarcal empuja a las camareras de piso a tener limitaciones para reconstruir su día a día tras accidentes laborales. Sus lesiones físicas y psíquicas se reconocen como enfermedad por contingencia común y no como enfermedad laboral, por lo que se convierten en enfermedades feminizadas que se diagnostican y tratan desde una visión androcéntrica y bajo el paradigma de la desigualdad. Esto hace que pierdan identidad profesional, red social, tiempo libre y de ocio, relegándolas al ámbito privado. Tras estas lesiones siguen realizando las mismas tareas bajo análogas condiciones laborales, con la novedad de la autoadministración de altas dosis de medicación para afrontar la jornada laboral, posicionándose así, en una situación mucho más vulnerable e inestable. Según CCOO (s.f) se trataría más bien de un policonsumo porque para reducir los efectos secundarios de uno o varios fármacos supone el consumo en cadena de otros no siendo, en la mayoría de los casos, medicamentos recetados por personal médico sino más bien una recomendación de “boca a boca”.

*“Me tomaba lexatin y nolotil porque mi marido también lo tomaba para ir a trabajar más tranquila, para estar más tranquila pero a veces, sentía que me costaba más trabajar”*  
(Participante nº.2)

*“Cuando no dormía bien, lo primero que hacía [...]me tomaba el Nolotil y luego, a media mañana, me tomaba un Ibuprofeno. Al principio, me lo mandaba al médico y al final, nos automedicamos prácticamente porque sabemos que el Ibuprofeno, te alivia el dolor al principio, que el Nolotil te quita el dolor de cabeza y si no te queda a tí, una compañera lo lleva en el bolso o la propia gobernanta, lo tiene en el despacho y no le importa dártelo porque muchos cajones de las gobernantas parecen botiquines, sobre todo, de antiinflamatorios, Nolotiles, Ibuprofenos, de eso hay un montón. Casi todas llevamos en el bolso en algún momento, cuando vamos a trabajar. Yo tomaba antiinflamatorios como todas, [...]”*

Acerca de los factores de riesgo psicosociales vinculados al trabajo, INVASSAT (2018) en su campaña de camareras de piso afirma que un 80% de las mujeres entrevistadas percibe que no cuenta con autonomía en la gestión del tiempo porque el ritmo de trabajo viene impuesto por la tarea y un 57 % siente insatisfacción con la realización de su trabajo al considerarlo monótono y repetitivo.

*“Gustarme no, pero hay necesidad, es lo único que he hecho siempre. ¿Con mi edad, dónde voy?”* (Participante nº.1)

*“[...] no me gusta mucho, es un trabajo pero es muy duro”* (Participante nº.3)

*“Me gustaba, sí pero ahora no me gusta y no me gustaría tener que volver a trabajar”.*  
(Participante nº.4)

Se evidencia que la variable de edad y antigüedad en el puesto de trabajo influye en la salud, a mayor edad y antigüedad de las camareras de piso mayores son las patologías sanitarias y percepción de molestias asociadas posiblemente a riesgos psicosociales.

En cuanto a la percepción de molestias, el 66% de las entrevistadas manifiesta sufrir molestias en la zona dorsal-lumbar de la espalda, un 56% perciben molestias en hombros y brazos y un 52% en el cuello y un 48% sufre molestias en antebrazos, muñecas y manos así como en piernas y pies. Las molestias en las rodillas alcanzan el 33% y en las caderas, nalgas y muslos el 31%.

*“[...] porque hay muchas camareras de pisos con muchos dolores crónicos. Lo dice la guía del INVASSAT, sin ir más lejos. [...] Y es que esta guía de camarera de pisos del año 2018 del INVASSAT es demoledora. Dice que un 67% de las camareras de pisos terminan con lesiones crónicas. ¿Dime tú a mí en qué profesión pasa eso?”.* (Participante nº.4)

Según datos del INVASSAT, la evaluación ergonómica y psicosocial no se lleva a cabo en la mitad de los hoteles investigados por lo que se reduce la implementación de medidas preventivas.

*“La Ley de prevención lo dice bien claro, que se tienen que hacer los estudios ergonómicos psicosociales para calcular los ritmos de trabajo y yo, te aseguro que en todos los hoteles que he estado (y he pasado con unos cuantos), nunca he visto que nadie viniera a hacer un estudio ergonómico psicosocial para hacer los planes preventivos específicos de camareras de pisos”.*  
(Participante nº.4)

En relación a las contrataciones externas, según el INVASSAT en los hoteles investigados predomina la contratación de camareras de piso por el propio del hotel, siendo sólo un 10% de los hoteles los que hacen uso de empresas de servicios o empresas de trabajo temporal. Tras analizar los datos se observa que dicho porcentaje debería ser mayor puesto que en los hoteles existen también personas contratadas simultáneamente por el hotel, la ETT y empresas de servicios que no se han contabilizado y variables como la temporada y el tamaño del hotel que influyen en su porcentaje.

Según el INVASSAT (s.f) el tiempo de limpieza de las habitaciones oscila entre 27-29 minutos, cuando se trata de una habitación doble con salida; es decir cuando la clientela abandona la estancia en el hotel, y de unos 17-19 minutos cuando la habitación es doble sin salida. El número de habitaciones que tienen que limpiar

aumenta según el tamaño del hotel, si los hoteles son pequeños se realizan diariamente entre 17-18 habitaciones, en hoteles medianos entre 20-21 habitaciones y en hoteles grandes entre 24-25 habitaciones diarias. En esas tareas diarias se identifican posturas forzadas y exposición a factores de riesgo ergonómicos pero se valora que el programa de medidas preventivas orientadas a controlar el riesgo de sufrir TME reducen el riesgo pero no lo evitan.

*“Lo que pasa es que en seis horas tenemos que hacer veinticinco o treinta o hasta treinta y cinco habitaciones. [...] Las habitaciones tienen baño y terraza, si tardamos en hacerla entre diez y quince minutos en otra habitación tenemos que tardar menos. Tenemos que estar cinco minutos pero es que no puedes hacer un baño con mampara y todo en condiciones”* (Participante nº.1).

*“Eran 24 habitaciones...[...] Si en vez de veinticuatro habitaciones fueron dieciocho, sí me gustaría”* (Participante nº. 2)

*“[...] porque te aseguro que cuando llegas a contar en un día 25 habitaciones, donde la gran mayoría tienen cuatro camas, he llegado a contar 75 camas. No te puedes poner ni recta al final del día, o sea, te duele hasta respirar”.* (Participante nº.4)

Jiménez Fernández et al., (2010) evidencian que las lesiones osteomusculares (LOM) son consideradas accidentes de trabajo, y ninguna enfermedad profesional, luego se tratan como enfermedades comunes, por lo que no se invierten en medidas de prevención ni en formación en prevención de riesgos laborales.

El 13% de las camareras sufrió al menos una baja por accidente de trabajo, siendo todos leves, y la mayoría, contusiones en miembros inferiores. La edad de 41-50 años se asocia con mayor probabilidad de recibir FPRL específica, y el ser migrante, con menor riesgo de LOM o baja por AT posiblemente porque suelen comunicar menos sus dolencias físicas por razones culturales, pero esto no significa que no las padezcan. Las camareras más veteranas sufren mayores bajas por AT porque las recién incorporadas están más alerta con la ejecución correcta de sus tareas para evitar sufrir lesiones.

*“Enfermedad común lo del hombro, el túnel del carpiano también enfermedad común porque no estaba reconocido cuando me operaron, la rodilla como accidente de trabajo”.* (Participante nº.1)

*“La baja del año pasado se me reconoció como enfermedad común”.* (Participante nº.3)

*“Mis bajas fueron reconocidas como enfermedad común. Nunca se han reconocido como enfermedad de trabajo, que esa es otra de las luchas que llevamos”.* (Participante nº.4)



Kensbock et al. (2016) en su artículo de análisis feminista del género y el empleo, identifica a la profesión con el desempeño duro y monótono de la tarea diaria, la fiscalidad y la presión del tiempo, lo que repercute en la capacidad de la profesional para ofrecer un servicio que cumpla estándares de calidad.

*“También tengo una hernia cervical causada por los movimientos repetitivos. [...] Por eso yo las últimas habitaciones las hago muy rápido y si el cliente se queja y la gobernanta me dice que las tengo que hacer bien, yo le digo que la he hecho como he podido, que había llegado la hora y me tenía que ir”. (Participante nº.1)*

*“Cambiaría el hacer las habitaciones bien, el ir más tranquila para dejar mejor las habitaciones porque ya las últimas no las puedes dejar como te gustaría”. (Participante nº.2)*

*“Ellos saben que esa cantidad de trabajo no es asumible y además ellos están vendiendo una calidad, que al final no lo vas a dar. ¿Dime tú cómo das tú esa calidad en las últimas habitaciones, porque tú sabes cómo las hacemos? Pues cogemos un trapo, pasamos por encima del lavabo, estiramos las sábanas, a veces ni barremos pero es que no puede ser, no da tiempo. Entonces a mí me encantaría tener el tiempo suficiente para decir salgo de esta habitación y digo: ¡que bien me la he dejado! y me siento bien y me voy a la otra a paso normal”. (Participante nº.4)*

Las principales conclusiones de la revisión de literatura de López González y Medina Vicent (2020) evidencian que la variable género y la experiencia turística en un contexto de aceleración social participan en el menosprecio y en la invisibilidad del trabajo de cuidado en el ámbito turístico. Aunque también interfiere, a nivel estructural, la división del poder y las relaciones desiguales entre mujeres y hombres reproducidas también en el turismo. Por lo que el movimiento de Las Kellys responde a una lucha laboral y feminista al buscar la eliminación de la desigualdad de género.

*“[...] esa sensación de que tu trabajo no tiene valor, de que nadie te ve. Hay una frase muy buena que dice: limpias y desapareces y es que tú llamas a una puerta y nadie te ve limpiar porque tú limpias la habitación cuando no hay clientes” (Participante nº.4).*

Mantovano (2015) revela que las condiciones laborales de las camareras de piso como es el elevado ritmo de trabajo, las exigencias y la merma en las condiciones de contratación que disminuyen dificultan la calidad de vida y generan problemas psicológicos como ansiedad, falta de concentración y de energía, que continuadas en el tiempo puede llevar a la depresión y/o ideas suicidas, a TME o el riesgo a padecerlos, como posible consecuencia. El 71,5% de las camareras encuestadas consumen medicamentos para poder trabajar diariamente.

*“[...] Ha cambiado porque te van exigiendo más porque es un hotel de dos estrellas y lo quieren que limpiemos como si fuera uno de cuatro [...] cuando estaba con depresión y trabajando era peor” (Participante nº.1).*

*“[...] Problemas físicos como dolor de espalda, brazos y psicológicos como ansiedad por tener que ir a trabajar pero no sólo me pasaba a mí que llevaba poco trabajando. Aunque llevases mucho tiempo también te pasaba. [...]. A las Kellys nos comparan con los deportistas de élite porque vamos muy deprisa trabajando porque vas corriendo” (Participante nº.2).*

*“El año pasado tuve una baja por ansiedad y depresión causado por el trabajo [...]. La gente de mi edad que trabaja en el hotel están muy enfermas, con muchos problemas de salud a causa de limpiar a este ritmo frenético. [...] La jefa siempre nos estaba exigiendo de malas formas. Nos dice que no tenemos tanto trabajo y que tenemos que ser más rápidas. [...] Cambiaría las condiciones [...], hacer menor horas, no correr tanto y que el ritmo de trabajo sea menos duro” (Participante nº.3).*

*“[...] estrés y de ansiedad que sufrimos debido a la rapidez y estrés con los que trabajas por terminar la habitación, sobre todo si es de salida o si el cliente está esperando” (Participante nº.4).*

En contraposición con Aguilar Escobar et al., (2021), el autor Moral Martín (2020) expresa que en Cataluña nace Las Kellys Unión Cataluña (LKUC) como Federación Catalana de la Confederación Estatal de Camareras de Piso, cuya institucionalización ha sido empujada por el no reconocimiento de las condiciones laborales y del sufrimiento de estas mujeres por parte de los sindicatos tradicionales, organismos que describe como fruto del capitalismo patriarcal. Esto ha dado lugar a que participen en la triple negociación colectiva. LKUC ha revitalizado los grandes sindicatos dando visibilidad al colectivo mediante su presencia en Comités de empresa e institucionalizándose. En este ámbito se ha conseguido audiencia por una práctica flexible afiliativa, basada en la ductilidad ideológica y en el compromiso económico de cuotas cero lo que ha hecho que aumente el número de afiliadas (sindicalismo del bizcocho), como es el caso de las cuidadoras francesas.

Onsøyen et al., (2009) concluyeron en su investigación que las camareras de piso manifestaban sentimientos de presión del tiempo y de carga de trabajo por el número elevado de habitaciones a limpiar, especialmente en alta temporada de ocupación hotelera o en periodos de bajas médicas de compañeras.

*“En verano siempre nos ponen más habitaciones y en cada habitación doble, nos ponen tres o cuatro camas y cuna que, incluso tenemos que saltar por encima de la cama para poder hacerlas porque no hay espacio suficiente. [...] Si hay una compañera que no ha podido venir no se le reemplaza, su trabajo lo hacemos nosotras. (Participante nº.1)*

*“Eran 24 habitaciones, 16 dobles, pero en verano las otras 16 eran con tres camas y porque cuatro no cabían que, si no las ponían también para aprovechar. [...] Además, también haces las de reparto, tu planta más las habitaciones de las que están librando o están de baja”.* (Participante nº.2)

*“[...] he llegado a hacer 25 y 26 habitaciones, dobles, de dos camas y a veces de cuatro camas, sobre todo ahora en estas fechas de verano. Llegaba a hacer habitaciones de dos camas, dos supletorias y una cuna en medio. que he tenido que sacar la cuna al balcón porque casi no te puedes ni mover. [...] Se reparte entre las compañeras que estén una planta de la compañera que ese día está librando”.* (Participante nº.4)

Esto da lugar a una menor satisfacción en el trabajo y más bajas por enfermedad. La autoría refleja en su estudio que estas mujeres se sienten subestimadas y humilladas profesional y personalmente.

*Las gobernantas que han estado ahí nos han humillado, nos han dicho que "no valemos para nada". Sobre todo si el jefe les ha dicho algo pues ellas la pagan con nosotras de la misma rabia que tienen o porque vengan de su casa cabreadas.* (Participante nº.1)

*Nos gritaba y humillaba si algo no le gustaba como quedaba. [...] Mi jefa me humillaba delante de la gente, me hablaba mal y me gritaba si había algo que decía que no lo había limpiado bien.* (Participante nº.3)

*Yo cambiaría el concepto que tienen de nuestro trabajo, la falta de respeto, la falta de consideración porque no nos consideran profesionales, el trato.* (Participante nº.4)

Para la realización del trabajo de camareras de piso de las mujeres noruegas no se les cualifica porque se sobreentiende que tienen capacidades innatas y naturales que son suficientes para su desempeño. En España, y más concretamente en Benidorm sucede lo mismo.

*No sé, es como que tú eres mujer y sabes hacerlo por el hecho de ser mujer.* (Participante nº.4)

A pesar de este trabajo invisible tiene gran importancia la limpieza en la habitación para el nivel de satisfacción de la clientela el cual repercute en su coste. El uniforme que llevan las camareras de piso también indica una desigualdad con respecto a los uniformes de colegas al ser menos atractivos o cómodos.

*[...] un uniforme que llevábamos que era de lycra negro, una camiseta y una chaqueta, que sudabas que no veas porque no era el uniforme adecuado y dirigirse a ti la gobernanta para decirte que hueles a sudor. Y yo decirle que cuando llego a las 9:00 de la mañana no huelo a sudor. A mí esto me hace sentirme mal porque estoy limpiando siete terrazas, en pleno mes de julio a las 12:00 del mediodía en la sierra del Albir y , ¿pretendes que no huelo a sudor con un uniforme que me pican las piernas? (Participante nº.4)*

Otro de los déficits organizacionales se encuentra en la comunicación hacia arriba, los gerentes no llegan a participar en las reuniones del personal ni recepcionan las demandas de este sector de ocupación ni motivan a que las camareras expresen sus opiniones lo que lleva a sentir el menosprecio. Se encontraron irregularidades en contratos de camareras de piso y muchas de ellas no habían recibido información sobre las normas y procedimientos de Salud, Medio Ambiente y Seguridad como el resto de la plantilla.

Esta autoría señala como aspectos positivos destacables en el puesto de camarera de pisos, la buena relación entre compañeras, cuyo vínculo dio lugar a obligaciones sentidas de continuar trabajando durante la enfermedad para evitar que las compañeras tengan más carga de trabajo.

*Trabajamos en pareja y siempre cubría a mi compañera cuando no estaba aunque estuviera enferma o tuviese algo importante que hacer. Muchas veces he ido a trabajar enferma, con dolores fuertes en las manos por el túnel Carpiano pero no había suficientes mujeres para trabajar y no quería cargar a mis compañeras con más trabajo. No me gusta fallar, por lo que, a pesar del dolor tomaba medicación e iba a trabajar. Mis compañeras sí me lo agradecían pero la jefa, nunca. (Participante nº.3)*

Real Pérez et al., (2010) comprueban que mediante el análisis de los certificados médicos y la aplicación de la herramienta del mapa de cuerpo se identifican como zonas corporales afectadas tras el quehacer diario de las camareras de piso en el sector hotelero: la zona cervical, lumbar, hombro, brazos y rodilla, cuyas actividades vinculadas a estas problemáticas son: limpiar el baño, limpiar cristales superiores de la terraza y el armario. Determinan que la aplicación del método de evaluación postural RULA es de fácil aplicación y tiene en cuenta los elementos que interactúan en el trabajo de las camareras de piso, identificando las zonas críticas que son afectadas.

*“Yo estoy trabajando con los tendones rotos y no puedo hacer todo como antes porque los dolores son muy fuertes y no puedo coger peso ni hacer tareas repetitivas. [...] Y estoy operada*

*del túnel del carpiano de los dos brazos. [...] También tengo una hernia cervical causada por los movimientos repetitivos” (Participante nº.1).*

*“Problemas físicos como dolor de espalda, brazos [...]. Se me dormían las manos” (Participante nº.2).*

*“Tengo un túnel Carpiano en las manos que me tengo que operar. Y me operé del dedo de consorte y no me he quedado bien. Fuertes dolores de espalda y epicondilitis. Tengo artrosis que me va avanzando con el trabajo que realizo y que el médico me ha dicho que si sigo trabajando así me avanzará más rápido” (Participante nº.3).*

*“Está muy bien que sepamos que no tenemos que no debemos doblar la espalda, que eso lo sabemos todas, pero si no doblas la espalda, doblas las rodillas y ya te digo que la sobrecarga de trabajo y el número de habitaciones es tan grande que si no te duele la espalda te duelen las rodillas. [...]. Yo tengo cervicalgia crónica diagnosticada por reumatología de Villajoyosa y muchas mañanas, tengo vértigos, derivados de los movimientos de los brazos [...] Me estropeé la rodilla derecha también empujando la cama y estuve un mes sin ir al médico [...]” (Participante nº.4).*

Real-Pérez et al., (2011) utiliza el diagnóstico ergonómico basado en un análisis de los elementos que afectan negativamente en la calidad laboral y permite establecer un programa de mejoras acorde a las necesidades específicas de cada hotel pero no hace alusión a la necesidades y expectativas de las mujeres que limpian en esos hoteles, lo que puede llevar a pensar que ese diagnóstico pueda servir para satisfacer los objetivos y metas empresariales.

Real Pérez et al., (2012) señalan que el alojamiento es la parte más importante y esencial de un establecimiento turístico, pasando otros departamentos como la animación y la gastronomía a segundo plano, siendo la profesión feminizada de las camareras de piso quienes realizan las tareas más severas en el propio hotel. Debido a ello asumen una tarea de alta responsabilidad y riesgos físico-químicos y biológicos, precarias condiciones laborales y de organización, lo que se añade la prolongación de su jornada laboral en sus casas.

*“[...] Todos los departamentos tienen importancia, menos el de la mujer, el de las camareras de pisos. Sin embargo, el hotelero vende habitaciones limpias y si hay hotel es porque hay habitaciones [...] Lo más importante es la cama o la habitación. Nosotras limpiamos o adecentamos o cuidamos y mantenemos la parte estructural por la que funciona un hotel. Si un hotel es dormir y dormir es cama y cama, es habitación. Por lo que un hotel es hotel por la habitación y no por el comedor o la piscina, ya que eso le dará más categoría a un hotel pero*

*sin la habitación no sería un hotel. Nosotras somos el departamento estructural, el departamento que más empleadas tiene, o sea que más porque hay más camareras de pisos, por ejemplo, que recepcionistas, sin embargo, somos el peor valorado y como que somos siempre las cenicientas, nunca mejor dicho". (Participante nº4).*

El objetivo del estudio es proteger las condiciones laborales del hombre, no hace especial hincapié en la mujer camarera de pisos, así como, el derecho a la clientela a recibir un alojamiento de calidad que conlleva a la reputación y prestigio del hotel y la promoción del turismo cubano con la puesta en práctica de un diagnóstico ergonómico que ayude a identificar los elementos que interfieren en el quehacer de la profesión a fin de corregir y mejorar las tareas carga de trabajo fuerte, sumándole las condiciones físicas, ambientales, posturales. Para ello la autoría crea la herramienta diagnóstica: Índice de Evaluación Ergonómico (IEEc) para la evaluación y/o mejora de las condiciones de seguridad, salud, bienestar de la persona trabajadora.

Real Pérez et al., (2019) manifiestan que el quehacer diario de esta profesión es cambiante debido a que las actividades varían constantemente lo que se puede traducir como pausas enmascaradas o pausas técnicas cuando esperan a llenar un cubo o a que la clientela abandone la habitación o pausas injustificadas cuando hablan con compañeras o con la clientela. Durante su tiempo reglamentado de descanso se alimentan, muchas veces, en las mismas habitaciones de la clientela debido a que no les da tiempo a ir al comedor y descansar, lo cual muestra que las camareras de piso trabajan más tiempo del establecido y que no disfrutan de un descanso que, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) tiene que ser pasivo de 45 minutos en un sitio destinado a ello para reducir la fatiga laboral y los síntomas del cansancio tras la jornada laboral.

*"Hay algunas que no se sientan ni a desayunar, se comen algo rápido o se lo llevan para ir enseguida a trabajar. [...] Me han llegado a decir que cogía fruta y pan para llevármelo arriba para comérmela a las 12.00 horas. Hay compañeras que se llevan el almuerzo para comérselo en las habitaciones porque no les da tiempo a terminárselo en el office aunque sabemos que no se puede hacer. Lo hacemos delante de la gobernanta". (Participante nº. 1)*

*"[...] teníamos media hora para el desayuno pero yo siempre iba tarde, yo siempre iba con retraso de 15 minutos por lo que no me da tiempo a comer. Comía algo rápido porque luego en las habitaciones no podíamos comer ni teníamos tiempo para eso". (Participante nº.2)*

*"Trabajaba de 8.00 a 21.00 horas y tenía 30 minutos para almorzar y 30 minutos para comer. A veces tampoco parábamos para almorzar si había muchas salidas". (Participante nº.3)*

*“No puedes disfrutar de ese ratito de hablar con tu compañera de algo que no tenga que ver con el trabajo, por lo que ese ratito de desayuno se convierte en un recordatorio. No tienes un momento para decir: me voy a sentar, me voy a tomar a media mañana un plátano. A veces nos subimos una fruta para media mañana y vamos pegando bocados al plátano o la manzana o un mini bocadillo. Vamos pegando bocados conforme vamos al carro a coger una toalla o a coger algo”. (Participante n°.4)*

El procesamiento de datos muestra que el 100% de las camareras de piso afirman que el tiempo de descanso es insuficiente, que la pausa no se toma en el momento oportuno y que no realizan las actividades adecuadas en dicho tiempo, que no hay una relación entre el momento de tomar una pausa y el tiempo de descanso, que todas ellas se encuentran cansadas al acabar la jornada laboral porque es trabajo requiere de una gran carga física, un intenso ritmo de trabajo al que están sometidas y una elevada actividad física.

*“Cuando estaba contratada por la empresa que entraba a las 9.00 horas, quizás tenía un poco más de tiempo pero como salía muy cansada pues tampoco podía aprovecharlo. Estaba muy cansada y estresada. No vivía. El tiempo que pasé en los hoteles no tenía vida. La vida era dolor”. (Participante n°.2)*

*“[...] regreso a casa cansada y no quiero hacer nada, no quiero salir de casa ni ver a nadie. [...] No me dejaba tiempo libre porque llegaba muy cansada a casa, sólo quería ducharme y acostarme”. (Participante n°.3)*

*“A lo mejor no he podido quedar con amigos un sábado por la noche, porque he terminado agotada llegado a las 16:00 de la tarde a mi casa y lo único que quería era acostarme”. (Participante n°.4)*

Rizo Heredia et al., (2006) expresan en su estudio que la camarera se adapta bien a las exigencias de su trabajo en cadena, que hace que rote y no se sobrecarguen las zonas corporales, lo que evita disfunciones de la articulación escapulohumeral. Como propuesta de mejora infieren que se hace necesario, contar con la intervención de profesionales en fisioterapia para proporcionarles medidas preventivas. A nivel mental, deducen por los resultados de su estudio que la camarera de piso no presenta problemáticas que no pueda resolver según el cuestionario de estrés ocupacional. En el WAIQ o cuestionario Work Ability Index refleja que la camarera de pisos se encuentra en una buena situación. La camarera valora como positivo la percepción de la salud, la capacidad de adaptación a la carga física y mental del trabajo, el ambiente

de trabajo, la autovaloración, la motivación y las habilidades profesionales. La autoría reconoce la labor importante de las camareras de piso y la necesidad de que su trabajo sea reconocido, como en cualquier profesión. En cambio tras la recogida de datos de las entrevistas en profundidad se constata una información opuesta.

*“[...] tenemos mucha sobrecarga de trabajo, me dan las habitaciones en plantas distintas y más carga de trabajo”*(Participante nº.1).

*“No me gusta nada el trabajo por el exceso y sobrecarga de trabajo”* (Participante nº.2).

*“Yo cambiaría el concepto que tienen de nuestro trabajo, la falta de respeto, la falta de consideración porque no nos consideran profesionales, el trato y sobre todo, lo que cambiaría es que entiendan que un trabajo no puede llegar a ser lesivo”* (Participante nº.4).

Las expectativas del trabajo, si bien similares a las funciones, consignan los aspectos y/o características de la actividad preferidos y/o deseados: interés; ajuste habilidad-requerimiento; variedad; autonomía; salario; oportunidades de promoción o ascenso; buenas condiciones físicas de trabajo; buen horario; oportunidad de aprendizaje de cosas nuevas; estabilidad; buenas relaciones interpersonales (MOW, 1987; Salanova, Gracia y Peiró, 1996 como se citaron en Ferrari y Cebey, 2010). Esta aportación en la literatura se ve también reflejado en las entrevistas, las mujeres comparten que, por ejemplo, una parte positiva de su trabajo son las relaciones que se establecen durante su jornada laboral.

*“Lo positivo es que hablo con la gente, hay algún compañero que otro con el que me llevo bien [...]”* (Participante nº.1).

*“Lo positivo es que conoces a chicas y hablas con todas las mujeres, la verdad es que yo me he llevado bien con todo el mundo donde he estado trabajando”* (Participante nº.2).

*Lo positivo es que he encontrado amigas en el trabajo y que el trabajo lo he podido compaginar con el horario escolar a pesar de estar cansada, porque esa es otra cosa que tenemos las mujeres. Y es que a pesar de estar cansada, tenemos familia y luego por la tarde, pues doble trabajo y podemos dedicarle un tiempo a nuestros hijos. [...] Lo positivo de mi trabajo, la gente y las amistades que he llegado a hacer con algunas compañeras. [...] Puedes ascender a segunda gobernanta o gobernanta. En nuestro departamento o eres camarera o eres camarera”.* (Participante nº.4).

En relación a las entrevistas, la muestra no es estadística y probabilística ya que aunque, en un principio se tenía el interés de entrevistar a un número significativamente mayor de mujeres, debido a la falta de tiempo se valoró realizar



cuatro entrevistas semiestructuradas y en profundidad, que aunque no representen a la totalidad de las camareras de piso, pueda proporcionar a la investigación experiencias personales de gran relevancia. Según Martínez Salgado (2012, p.615) la indagación cualitativa busca:

Un conocimiento intensivo, profundo y detallado de y sobre los casos en los que tiene lugar el fenómeno de interés, generalizable para otras situaciones en las que dicho fenómeno ocurre.

## V. CONCLUSIONES

En el presente estudio se ha intentado dar respuesta a las preguntas de investigación, propuestas en la fase inicial a través de la aplicación de las dos técnicas cualitativas de recolección de datos: la revisión de literatura y las entrevistas semiestructuradas en profundidad.

En línea con la primera pregunta sobre los factores de riesgo psicosocial expresados por las camareras de piso, que pueden influir en su calidad de vida, existe una coincidencia en afirmar que es la sobrecarga, la exigencia, la presión del tiempo, la extensión del horario sin compensación económica y el ritmo acelerado de trabajo durante la jornada laboral lo que provoca un “efecto dominó”, emergiendo la insatisfacción laboral y un diagnóstico de estrés y ansiedad, cuyo cuadro clínico se agrava cuando, además, se da inestabilidad e incertidumbre por la posible pérdida de trabajo. Albarracín y Castellanos (2013) expresan que es el *discurso del temor al desempleo* el que se convierte en un fantasma colectivo en la hostelería y en un *agente disciplinador*, lo que deriva en una falta de unión por parte de las compañeras para denunciar las condiciones de precarización y la participación en las actividades asociativas del sector de camareras de piso. Estas situaciones aparecen, especialmente, cuando los contratos se firman con una empresa de trabajo temporal de prestación de servicios. Estas empresas, externas al hotel cuentan con un convenio propio y condiciones laborales significativamente peores al convenio sectorial de hostelería que rige el sector hotelero y que se traduce en la rebaja salarial, menor número de días de libranza, temporalidad contractual o la rebaja de categorización profesional a por ejemplo, peón de limpieza o auxiliar de camarera de pisos.

La externalización del hotel sólo ha permitido el ahorro en costes en un servicio fundamental a nivel estructural como es la limpieza de habitaciones, lo que ha repercutido en la salud y en la calidad de vida de las camareras de piso.

Tras el estudio se puede confirmar la hipótesis inicial con la correlación de los factores de riesgo psicosocial y la afectación en la calidad de vida.

Las mujeres que firman un contrato temporal, como el de obra y servicio que suele ser el utilizado por este tipo de empresas, empuja a una inestabilidad de empleo y a una incertidumbre y miedo hacia su futuro laboral, especialmente si es su única fuente de ingresos económicos, lo que limita la interposición de denuncias a sindicatos o simplemente participar en el tejido asociativo como son los movimientos de mujeres y acudir a asambleas organizadas por la asociación de las Kellys en Benidorm. Esto da lugar a la exclusión de la mujer de espacios públicos y a obstaculizar su participación en actividades grupales de reconocimiento social y de pertenencia a un grupo. Asimismo, su situación económica y laboral condiciona la libertad para denunciar y esta baja probabilidad puede acentuar los problemas de salud mental y familiar.

*“Las nuevas tienen miedo a que las echen porque es el único sueldo que tienen. [...] Yo les he dicho a las compañeras que se pasen por las asambleas de la asociación pero me dicen que no quieren que se entere la gobernanta, tienen miedo a perder sus empleos. Nadie va, ninguna de ellas va. Sólomente yo. A mí me han preguntado los clientes si yo soy de la asociación y yo les he dicho que sí pero que mis compañeras no quieren saber nada por miedo”* (Participante nº.1).

*“Teníamos que haber denunciado las condiciones de explotación a las que estábamos sometidas pero teníamos miedo a que nos echasen. [...] durante meses tuve que dejar el trabajo por miedo a las represalias de mi jefe y jefa”* (Participante nº.3).

*“Cambiaría el que [...] las camareras de piso dejarán de tener ese miedo a protestar, [...]”* (Participante nº. 4).

Las limitaciones en la conciliación laboral se presentan como un riesgo psicosocial que genera estrés y ansiedad a la mujer y conflictos en su ámbito privado. La extensión de las tareas de limpieza al ámbito doméstico obliga a la mujer a la asunción de doble jornada laboral. El agotamiento generado unido a la insatisfacción por un trabajo en el que no se reconoce ni valora la aportación que hace la camarera de pisos en la calidad y venta del producto (alojamiento), lleva a la normalización y aceptación de las precarias condiciones laborales y a la autopercepción de invisibilidad y valía, anteponiendo y priorizando las necesidades ajenas frente a las propias.

Trabajar de forma individual, el insomnio, la fatiga y el agotamiento psicológico son otros de los riesgos psicosociales que se han recogido con las dos herramientas metodológicas. Igualmente y dando respuesta a la segunda pregunta sobre las consecuencias en la salud mental y física del puesto de trabajo, por ejemplo, el mobbing vertical ha debutado, en dos de las cuatro mujeres entrevistadas, en síntomas depresivos y en trastorno de ansiedad generalizado lo que les ha llevado a causar baja médica por contingencias comunes. El acoso laboral más presentado en

las narraciones personales es de tipo vertical descendente caracterizándose por burlas que merman la autoestima de la mujer, descalificaciones y humillaciones delante de compañeras, abuso de la autoridad como gritos, perpetración del miedo a no ser de nuevo contratada si no se cumple con las altas exigencias, malos tratos, amenazas, menosprecio, injusticias como la no concesión de los días de descanso necesarios para la conciliación familiar, la falta de reconocimiento al quehacer diario, cargas de trabajo excesivas y el acoso sexual que se ha dado, en menor medida, por parte de la clientela del hotel con proposiciones o insinuaciones sexuales (*“Me han llegado a decir los clientes que si yo entro en el precio de la habitación y decírselo yo al dueño y decirme: ¡ché, no sabía que tú valías tanto!” Participante n°.1.*)

Este mobbing ha contribuido a limitar las interrelaciones sociales y ha interferido en la salud mental y física de las camareras de piso al provocarles trastornos del ánimo y de tipo ansioso, cuya sintomatología fue tratada mediante farmacología y psicoterapia cognitivo-conductual, no reflejándose una mejoría hasta que dejaron el trabajo.

Además, la muestra estudiada ha desempeñado su quehacer profesional ajustándose a las exigencias, sobrecarga y ritmo acelerado del puesto de trabajo, a pesar de contar con lesiones graves demostradas que menoscaban su capacidad de desarrollo laboral. Las mujeres se encuentran diagnosticadas de trastornos musculoesqueléticos, siendo los más comúnmente presentados en la muestra los siguientes: túnel Carpiano, poliartrrosis, cervicalgia, dolores en la espalda y epicondilitis y que siguen sin ser reconocidos como enfermedades profesionales asociadas a la profesión de camareras de piso, lo que repercute a nivel socioeconómico y laboral porque las mutuas no cubren los tratamientos médicos, por lo que la mujer estaría abocada a esperar la cita con la Seguridad Social o pagar una asistencia sanitaria privada. Además, la falta de reconocimiento obstaculiza la percepción de futuras pensiones contributivas debido a la falta de reconocimiento de la jubilación anticipada ante los graves problemas de salud asociados a la excesiva carga de trabajo y condiciones laborales precarias.

Krause et al., (2005, como se citó en Aguilar Escobar et al., 2021) afirman que el sector de las camareras de piso tiene uno de los niveles más altos de riesgos y que las tasas de lesiones laborales entre el personal que trabaja en los hoteles superan el promedio nacional del sector servicios, correlacionando la prevalencia del dolor de espalda y cuello con la carga de trabajo físico, los problemas ergonómicos y las crecientes demandas laborales, considerándose todos ellos malestares físicos asociados a la profesión.

Las características del puesto de trabajo han conllevado a la automedicación y al abuso de analgésicos y relajantes para tolerar el dolor musculoesquelético causado

por las posturas forzadas, las tareas duras y repetitivas y por la afectación emotiva. Por lo que, se da una relación causa efecto del trabajo realizado y las consecuencias a nivel psiquiátrico y físico.

En línea con la pregunta de investigación relacionada con los factores de riesgo que modulan el impacto en la calidad de vida de las camareras de piso, es el contexto laboral basado en la sobrecarga, duras condiciones de trabajo, movimientos repetitivos, posturas forzadas, la manipulación de cargas, la precarización contractual, brecha salarial y el acoso laboral, el que interfiere en la limitación del autocuidado, en la interrelación con personas distintas al ámbito laboral y en la realización de actividades de ocio y tiempo libre que se ajusten a las preferencias personales. Esta situación prolongada en el tiempo deriva en signos de aislamiento social y por tanto, a la pérdida de calidad de vida de las mujeres que ejercen esta profesión.

La red social de apoyo de las camareras de piso entrevistadas es casi homogénea en todas ellas, estando compuesta por familiares y alguna amiga perteneciente al mismo ámbito profesional, lo que limita el acceso a un mayor número y variedad de recursos comunitarios y a la plena participación en el medio, lo que interfiere en el nivel de inclusión social. El tiempo libre y de ocio, en su mayoría, es utilizado para el descanso, las tareas domésticas y el cuidado de descendencia, reforzándose con ello los estereotipos de género.

Los resultados obtenidos en la revisión de literatura se ven reflejados en las entrevistas en profundidad realizadas que, invitan a seguir investigando en este tema a fin de mejorar el contexto laboral de las mujeres que eligen la profesión de camarera de pisos y así, evitar que su elección les empuje a la exclusión en todos los ámbitos vitales

Sin embargo, es necesario tener en cuenta este resultado a la luz de algunas limitaciones del propio trabajo desarrollado. Las principales limitaciones encontradas en esta investigación se centran en el número de participantes (n=4), pues si bien se han seguido criterios estrictos de inclusión para obtener una calidad en las respuestas, su reducido número dificulta la generalización de información.

Se propone por tanto, para futuras investigaciones en la que no haya una limitación temporal y de recursos humanos, que a nivel metodológico, se administren técnicas objetivas como es el cuestionario de calidad de vida, aumentar el tamaño muestral de mujeres informantes clave e incorporar el criterio de la interseccionalidad, como ser migrante o tener una discapacidad para desarrollar estudios correlacionales que valoren posibles vulnerabilidades a fin de acercarse más a la realidad de esta población.

Un aspecto que, inicialmente se podría ver como otra limitación, tiene que ver con la posible falta de neutralidad en el estudio por parte de la investigadora, que daría lugar a sesgos en una investigación feminista con perspectiva interseccional. Tal y como dijese Biglia (2014), a pesar de querer servir como altavoces de las palabras de las personas sujetas con las que investigamos, no estamos exentas de modificar su mensaje puesto que las circunstancias y todo lo que conforma la identidad de la persona investigadora, puede condicionar la pretendida neutralidad. Al mismo tiempo, esta aparente limitación se podría entender como una fortaleza, ya que, a pesar de que las personas no somos imparciales porque nuestro “yo” o conocimiento situado es fruto de un determinado proceso de socialización, el Trabajo Social como profesión feminizada, aportará conocimiento teórico-práctico de esta problemática social desde un enfoque multidisciplinar junto a la contribución de otras disciplinas, como pudiera ser la Sociología o la Psicología, a fin de lograr la fundamentación necesaria en el diseño de planes de intervención social y posibilitando la coordinación con el tejido comunitario para la erradicación de la brecha de género, la recuperación de la dignidad y la calidad de vida de las camareras de piso.

Por tanto en el campo del Trabajo Social, la investigación no sólo es un recurso para la producción de conocimiento científico sino también un recurso político en cuanto a la elaboración de estrategias teórico-metodológicas que fortalecen la autonomía de las personas, la defensa de los derechos humanos y que ayuda a generar el sentido de pertenecer a un colectivo social. (Andreoni, Rochetti, Suardiaz y Zucherino, 2014).

Por otro lado, la cultura heteronormativa y machista que impera aún hoy en día en los establecimientos hoteleros, mantiene los cimientos de una estructura totalmente jerarquizada y empuja a la asociación mental de ciertas profesiones del cuidado, como es la de camarera de pisos o la de empleada del hogar, con el género femenino. Hoy en día es insólito encontrar camareros de piso en el sector turístico, lo que pudiera ser debido a la influencia que tiene el género en esta profesión, que se ha traducido en la falta de reconocimiento y prestigio social por la consideración de la capacidad intrínseca de la mujer hacia el cuidado.

La feminización de los puestos de menor calificación y remuneración del sector turístico, así como la construcción de las mujeres como las sostenedoras invisibles del mismo, constituye un proceso que influye en que se las perciba como trabajadoras flexibles e intercambiables, lo cual se refleja en el menosprecio a todas aquellas actividades relacionadas con el cuidado y el bienestar que ha sido generado en el sistema neoliberal (Daly y Lewis, 2011 como se citó en López y Medina, 2020).

Esta invisibilidad y falta de reconocimiento del trabajo feminizado en este ámbito, se asocia a una cultura tradicionalmente androcéntrica en la que se concibe al hombre como universal y a la mujer como reproductora y cuidadora, cuyas actividades invisibles e “innatas” son ejercidas de forma plena autoritaria en la esfera privada doméstica mientras que la del hombre se vincula con lo público, lo que implica una mayor valoración social y la perpetuación de la subyugación de la mujer y de los roles de dominación patriarcal. “La asociación de las mujeres a los cuidados y al ámbito privado no fue solo un proceso discursivo; también está basada en la violencia ejercida sobre estas” (López González y Medina Vicent, 2020).

Haciendo un paralelismo de *“la dominación masculina”* de Bourdieu (2001) con el puesto de trabajo feminizado de las camareras de piso, se repara que para la contratación y acceso al empleo no se requiere formación específica a pesar de que existen planes de estudio y especializaciones del sector profesional. Esta feminización del puesto de trabajo crea un ambiente de menosprecio e invisibilidad laboral, que la sociedad ha tendido a menoscabar y a no reconocer la contribución de las camareras de piso a la parte estructural y fundamental del hotel, tal y como dijese una mujer entrevistada: *“un hotel es hotel por la habitación y no por el comedor o la piscina, ya que eso le dará más categoría a un hotel pero sin la habitación no sería un hotel”*. Y a pesar de que el quehacer diario de las camareras de piso sea esencial para el desarrollo de la actividad económica del establecimiento hotelero, se les ha demostrado que su trabajo es fácilmente reemplazable y que puede ser ejercido sin especialización y por cualquier persona, por lo que han tenido que aprender a resignarse y a obedecer en silencio, esperando de ellas que sean sumisas, discretas o contenidas y dominadas por el hombre, adjetivos asociados a la feminidad. Esta subyugación interfiere en la autopercepción de la mujer, reconociéndose a sí misma como invisible. A diferencia de otros puestos de trabajo, donde existe un contacto directo con las personas usuarias del servicio con las que se interactúa y surge un reconocimiento, el trabajo de las camareras de piso es realizado sin la presencia de la clientela, por lo que aún se refuerza esa invisibilidad e infravaloración, no obstante realicen una importante labor. De tal forma que *“la precariedad del trabajo de las camareras de piso pasa desapercibida o es ocultada a la mirada del turista”* (López González y Medina Vicent (2020), lo que parece responder también a las relaciones de poder asimétricas existentes entre mujeres y hombres, reproducidas en el sector turístico.

Como oportunidades de la propuesta investigadora, encontramos la voluntad de la sociedad política, científica, académica, del Tercer Sector, etc. a que se investigue y se difundan resultados acerca de estudios que evidencien la problemática existente para

poder implementar medidas de atención, prevención y diagnóstico que promuevan la erradicación de condiciones de desigualdad y precarización. Para ello sería fundamental la creación de equipos de trabajo formados por las representantes de asociaciones de camareras de piso, empresas hoteleras, los institutos de formación turística y las Universidades (departamento de Fisioterapia, Medicina, Psicología o Relaciones Laborales, entre otras) para la difusión y divulgación de conocimiento científico sobre el tema de estudio y sobre la sistematización de la práctica profesional. Asimismo, la elaboración de guías destinadas a la clientela para el uso adecuado y comportamiento cívico en los hoteles que tendrá la finalidad de corresponsabilizar a la sociedad y de fomentar una cultura en igualdad y de justicia. Además de implementar planes de estudios específicos en el sector, medidas preventivas y estudios ergonómicos y psicosociales adaptados y específicos de cada hotel en los que las mujeres reciban una formación teórico-práctica en prevención de riesgos laborales en su espacio de trabajo (habitaciones principalmente), con la finalidad de adaptar los conocimientos a las realidades particulares y necesidades específicas de cada hotel y poner en valor las experiencias y testimonios de las camareras de piso como expertas en la materia.

Se sugiere a las personas/entidades actoras sociales y políticas, la utilización de los resultados de esta investigación para la aplicación de medidas preventivas de salud en el ámbito hotelero, contando con las visiones de las protagonistas con el propósito de mejorar la calidad de vida de las mujeres que trabajan como camareras de piso. Igualmente, es fundamental contribuir en la profundización de mejoras en el contexto laboral para erradicar la desigualdad existente entre mujeres y hombres y que las camareras de piso dejen de ser, como denomina Kensbock et al. (2013) “el peldaño más bajo” de la jerarquía operativa del establecimiento hotelero.

## **VI. BIBLIOGRAFÍA**

Aguilar Escobar, Víctor Gregorio, Garrido Vega, Pedro, Majado Márquez Julián y Camuñez Ruiz José Antonio (2021). Hotel room cleaning: Time study and analysis of influential variables in a Spanish hotel. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 14(3), 645-660. Recuperado el 9 de mayo del 2022 de <https://doi.org/10.3926/jiem.3441>

Albarracín, Daniel y Castellanos, Mari Luz (2013). Las trabajadoras de los establecimientos hoteleros. Trayectorias en el túnel silencioso de la subordinación. Trayectorias en el túnel silencioso de la subordinación. *Sociología del Trabajo*, 77,

27–45. Recuperado el 4 de abril de 2022 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4336876>

Andreoni, Laura, Rochetti, Natalia, Suardiaz, Clara Wever y Zucherino Laura (2014). Debates en torno a la investigación en Trabajo Social: la actitud investigativa como aporte profesional. En *Lo metodológico en Trabajo Social. Desafíos frente a la simplificación e instrumentalización de lo social* (pp. 24-39). Universidad Nacional de La Plata. Recuperado el 7 de abril de 2022 de <https://vdocuments.site/lo-metodologico-en-trabajo-social-ii-debates-en-torno-a-la-investigacion-en-trabajo.html?page=4>

Arias Valencia, Maria Mercedes (2000). La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones. *Investigación y educación en enfermería*, 18 (1), 13-26. Recuperado el 7 de mayo de 2022 de [Redalyc.La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones](#)

Balbuena Vázquez, Antonia y López López, Álvaro (2021). Percepción de las camaristas de hoteles en Cancún sobre su situación laboral: una perspectiva cultural del género en turismo. *Investigaciones Turísticas*, (22). Recuperado el 10 de junio de 2022 de [Investigaciones-Turisticas\\_22\\_10.pdf \(ua.es\)](#)

Biglia, Barbara (2014). Avances, dilemas y retos de las epistemologías feministas en la investigación social. *Otras formas de (re) conocer. Reflexiones, herramientas y aplicaciones desde la investigación feminista*, 21-44. Recuperado el 2 de mayo de 2022 de [Avances, dilemas y retos de las epistemologías feministas en la investigación social - Dialnet \(unirioja.es\)](#)

Bourdieu, Pierre (2001). *La dominación masculina*. (Anagrama ed.) Recuperado el 5 de septiembre de 2022 [Bourdieu Pierre - La Dominacion Masculina \(nomasviolenciacontramujeres.cl\)](#)

Campos Serna, Javier, Ronda Pérez, Elena, Artazcoz, Lucía y Benavides Fernando G. (2012). Desigualdades de género en salud laboral en España. *Gaceta Sanitaria*, 26 (4),343–351. Recuperado el 26 de mayo de 2022 de <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2011.09.025>



Cañada, Ernest (s.f). Reforma laboral y externalizaciones en España. precarización del trabajo de las camareras de piso. *Revista do centro de pesquisa e formação*. Recuperado el 14 de abril de 2022 de [00\\_Revista\\_CPF-Edicao Especial PRINT.indd \(sescsp.org.br\)](http://00_Revista_CPF-Edicao_Especial_PRINT.indd(sescsp.org.br))

Cañada, Ernest (2018). Too precarious to be inclusive? Hotel maid employment in Spain. *Tourism Geographies*, 20(4), 653-674. Recuperado el 10 de julio de 2022 de [Too precarious to be inclusive? Hotel maid employment in Spain: Tourism Geographies: Vol 20, No 4 \(tandfonline.com\)](http://Too_precarious_to_be_inclusive?Hotel_maid_employment_in_Spain:_Tourism_Geographies:_Vol_20,_No_4_(tandfonline.com))

Cañada, Ernest (2019). El trabajo de las camareras de piso. Un estado de la cuestión, *Papers de Turisme*, 62, 67-84. Recuperado el 9 de abril de 2022 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6958381>

CCOO (sf). Consumo de fármacos en camareras de piso. Recuperado el 5 de mayo de 2022 de [Dossier Consumo de fármacos Camareras de Piso \(ccoo.es\)](http://Dossier_Consumo_de_farmacos_Camareras_de_Piso_(ccoo.es))

Federici, Silvia (2013). *Revolución en punto cero. Trabajo doméstico, reproducción y luchas feministas*. Madrid: Traficantes de Sueños. Recuperado el 9 de abril de 2022 de [https://traficantes.net/sites/default/files/pdfs/Revolucion%20en%20punto%20cero-Td S.pdf](https://traficantes.net/sites/default/files/pdfs/Revolucion%20en%20punto%20cero-TdS.pdf).

Fernández Muñoz, Cristóbal y Tomé Caballero, Miguel (2020). Empleo del storytelling y las narrativas en primera persona en la comunicación de Las Kellys como referente para las ONGs. *Profesional de la información*, 29, (3). Recuperado el 12 de abril de 2022 de <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2020.may.25>

Ferrari, Liliana Edith y Cebey, María Carolina (2010). Funciones, expectativas y riesgos psicosociales del trabajo contemporáneo. *Anuario de Investigaciones*, XVII,91-98. Recuperado el 7 de abril de 2022 de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=369139946009>

Ferreira, Marante Rocío, Rivas-Quarneti, Natalia y Viana-Moldes Inés (2017) Aproximación inicial al impacto del trabajo en las ocupaciones y en la salud de las camareras de piso desde una perspectiva de la justicia ocupacional. *TOG (A Coruña)*.

14(26), 444-456. Recuperado el 9 de abril de 2022 de <http://www.revistatog.com/num26/pdfs/original11.pdf>

Ferri Fuentevilla, Elena, Rodríguez Díaz, Zoila María y Rivas Daza, María (2020). Feminización del daño social. Análisis de la cotidianidad en camareras de piso y policía local tras un accidente laboral. *Revista Prisma Social*, (29), 195–221. Recuperado el 9 de abril de 2022 de <https://revistaprismasocial.es/article/view/3577>

Gil Llario, María Dolores, Morell Mengual, Vicente, Díaz Rodríguez, Irene, Giménez García, Cristina y Ruiz Palomino Estefanía. (2016). Calidad de vida de los discapacitados intelectuales valorada por ellos mismos y los profesionales: variables implicadas. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. INFAD Revista de Psicología*, 1, (1), 265-274. Recuperado el 2 de agosto de 2022 de [72226.pdf \(uji.es\)](https://www.uji.es/72226.pdf)

Giménez, Daniel Toscani y Soriano, Héctor Clark. (2017). La externalización de la actividad de las camareras de piso: entre la cesión ilegal y el fraude de ley. *Revista de Derecho social*, (77), 239-254.

Ginot, Cintia (2008). *Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social*. Universidad de Deusto.

González, Daniel A. Leal (2019). Connell, Raewyn y Pearse, Rebeca (2018). Género desde una perspectiva global. Valencia: Universitat de València. Traducción de Arantxa Grau i Muñoz y Almudena A. Navas Saurin. ISBN: 978-84-9134-273-1. *Géneros*, 8 (1), 106-107. Recuperado el 5 de mayo de 2022 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7264072>

Guerra, M<sup>a</sup> José (2018). Hacia una teoría crítica de la precariedad. *Alice Bailly*. Gaceta sindical: reflexión y debate. Recuperado el 10 de abril de 2022 de [Maquetación 1 \(ccoo.es\)](https://www.ccoo.es/maquetacion-1)

INVASSAT (2018). *Campaña Camareras de piso 2017-2018*. Recuperado de [http://www.invassat.gva.es/en/novedades/-/asset\\_publisher/IGQb4NYQG1sK/content/id/166023860](http://www.invassat.gva.es/en/novedades/-/asset_publisher/IGQb4NYQG1sK/content/id/166023860)

Jiménez Fernández, María Isabel, Cabanillas Moruno, Jose Luis y Quintana Betancor Alejandro (2010). *Lesiones osteomusculares en camareras de piso del sector hostelería canario*. Universidad de Huelva. Recuperado el 5 de mayo de 2022 de [Lesiones osteomusculares en camareras de piso.pdf \(uhu.es\)](#)

Kensbock Sandra, Jennings Gayle, Bailey Janis y Patiar Anoop (2013). The lowest rung: Women room attendants' perceptions of five star hotels' operational hierarchies. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 360–368. Recuperado el 15 de junio de 2022 de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431913001059?via%3Dihub>

Kensbock, Sandra, Jennings, Gayle, Bailey, Janis y Patiar Anoop (2016). Performing: Hotel room attendants' employment experiences. *Annals of Tourism Research*, 56, 112-127. Recuperado el 14 de junio de 2022 de [Performing: Hotel room attendants' employment experiences - ScienceDirect](#)

Las Kellys, Asociación (2017). Las camareras de piso se organizan contra la precariedad en el sector hotelero. *Libre pensamiento*, (91), 59-63. Recuperado el 20 de junio de 2022 de [LP-91.pdf \(librepensamiento.org\)](#)

López 109, José Luis y Medina Vicent, María (2020). Las Kellys y el turismo: de la invisibilidad de los cuidados a la visibilidad política. *Digithum*, (25). Recuperado el 10 de abril de 2022 de <https://doi.org/10.7238/d.v0i25.3175>

Mantovano, Patricia (2015). Dolor crónico por trastornos músculo-esqueléticos (TME), síntomas de ansiedad y depresión. Estudio descriptivo de la situación de las camareras de pisos en España. *España: UITA-Uthgra*. Recuperado el 21 de junio de 2022 de <https://www.ccoo-servicios.es/archivos/hosteleria/Estudio-Camareras-Espana-AUITA-COO.pdf>

Martínez Salgado, Cristina (2012). El muestreo en investigación cualitativa: principios básicos y algunas controversias. *Ciência & saúde coletiva*, 17, 613-619. Recuperado el 22 de julio de 2022 de [untitled \(scielo.br\)](#)

Matas Poyatos, Glòria (2018). Kellys, trabajo “a resultado” y justicia con perspectiva de género. *Jurisdicción social: Revista de la Comisión de lo Social de Juezas y Jueces para la Democracia*, (194), 17-27. Recuperado el 5 de julio de 2022 de [Kellys, trabajo “a resultado” y justicia con perspectiva de género - Dialnet \(unirioja.es\)](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7667539)

Medina Vicent, María (2016). La ética del cuidado y Carol Gilligan: una crítica a la teoría del desarrollo moral de Kohlberg para la definición de un nivel moral postconvencional contextualista. *Daimon Revista Internacional de Filosofía*, (67), 83–98. Recuperado el 7 de abril de 2022 de <https://revistas.um.es/daimon/article/view/199701>

Moral Martín, David (2020). ¿Por qué se han organizado las camareras de piso?: Algunas claves e interpretaciones desde la revitalización sindical. *RES. Revista Española de Sociología*, 29, (3), 97-115. Recuperado el 15 de mayo de 2022 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7667539>

Moreno, Bernardo (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio-económico. *ORP journal*, (1), 4-18. Recuperado el 17 de abril de 2022 de <https://www.orpjournal.com/index.php/ORPjournal/article/view/7>

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2002). *Calidad de vida*. En: Programas Nacionales de Lucha contra el Cáncer: directrices sobre política y gestión. Ginebra: OMS.

Onsøyen, Lars E., Mykletun, Reidar J., y Steiro, Trygve J. (2009). Silenced and Invisible: The Work-experience of Room-attendants in Norwegian Hotels. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 9,(1), 81–102. Recuperado el 2 de junio de 2022 de <https://doi.org/10.1080/15022250902761462>

Real Pérez, Grether Lucía, Hassan Marrero, Nadima, Regueira Lezcano, Mercedes Dania e Hidalgo Avila, Argelio Antonio. (2019). Valoración de los regímenes de trabajo y descanso. Caso de estudio: Varadero (Cuba). *Turismo y Sociedad*, 24, 149-160. Recuperado el 13 de junio de 2022 de <https://doi.org/10.18601/01207555.n24.07>

Real Pérez, Grether Lucía, García Dihigo, Joaquín Aramis, Piloto Fleitas, Neydalis y Regueira Lezcano, Mercedes Dania (2011). Diagnóstico ergonómico en las camareras de piso del sector hotelero. Caso Varadero, Cuba / Ergonomics diagnosis of the

chambermaids in the tourism. Case Varadero, Cuba. *Ingeniería Industrial*, 32,(3), 171–178. Recuperado el 5 de junio de 2022 de <https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/415>

Real Pérez, Grether Lucía, García Dihigo, Joaquín Aramis y Piloto Fleitas, Neydalis (2012). El uso del índice de evaluación ergonómico para evaluar el trabajo de las camareras en la hotelería. *Ingeniería Industrial*, 33,(1), 2-12. Recuperado el 6 de junio de 2022 de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362012000100002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362012000100002)

Real Pérez, Grether Lucía, Dihigo, Joaquín Aramis García y Moreno, Mariam Suárez (2010). Prevención de los Desórdenes Músculo Esquelético en las camareras de piso. Caso Varadero, Cuba. *Avanzada Científica*, 13, (2), 73-84. Recuperado el 10 de junio de 2022 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5074451>

Rizo Heredia, Alberto Marcos, Rizo D. Heredia y Mali Hero. (2006). Evaluación de la capacidad para el trabajo de una camarera de piso de hotel. *Cuestiones de fisioterapia: revista universitaria de información e investigación en Fisioterapia*, 31, (31), 1-14.

Secretaría de Salud Laboral. (2011). Cuadernillo informativo de PRL: camarera de piso. Con prevención, gánate la vida. *Madrid-UGT*. Recuperado el 4 de mayo de 2022 de [CUADERNILLO CAMARERAS DE PISO LOW.pdf \(ugt.org\)](#)

Seemann, Claudia Monardes, González Gil Francisca y Soto Pérez Felipe. (2011). Calidad de vida: concepto, características y aplicación del constructo. *Revista Sujeto, Subjetividad y Cultura*, 2, 93, 119. Recuperado el 3 de mayo de 2022 de [Calidad-de-vida-conceptos-caracteristicas-y-aplicacion-del-constructo.pdf \(researchgate.net\)](#)

Téllez Infantes, Anastasia (2001). Trabajo y representaciones ideológicas de género. Propuesta para un posicionamiento analítico desde la antropología cultural. *Gazeta de Antropología*, 17, (17) Recuperado el 10 de abril de 2022 de <https://digibug.ugr.es/handle/10481/7477>

Torres Santomé, Jurjo. 2011. *La justicia curricular. El caballo de Troya de la cultura escolar*, Madrid: Morata.

Urrútia, Gerard y Bonfill, Xavier (2010). Declaración PRISMA: una propuesta para mejorar la publicación de revisiones sistemáticas y metaanálisis. *Medicina clínica*, 135,(11), 507-511.

## **NORMAS JURÍDICAS CONSULTADAS**

Constitución Española. Boletín Oficial del Estado, 29 de diciembre de 1978, núm. 311, pp. 29313 a 29424

Ley Orgánica 1 de 2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. 28 de diciembre. D.O. N°

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Real Decreto 303/1996. de 23 de febrero. por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de camarera/o de pisos. [A14294-14303.pdf \(boe.es\)](#)

Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro.

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2006/BOE-A-2006-22169-consolidado.pdf>

Real Decreto 1376/2008, de 1 de agosto, por el que se establecen diez certificados de profesionalidad de la familia profesional Hostelería y turismo que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad. [BOE 216 de 06/09/2008 Sec 1 Pag 36301 a 3650](#)

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Este documento de consentimiento tiene la finalidad de informar sobre la naturaleza de la investigación a las mujeres interesadas en participar como informantes clave.

La presente investigación es conducida por Noelia Martínez Vázquez

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder a preguntas abiertas en una entrevista, que tendrá una duración de aproximadamente 90 minutos.

La entrevista se grabará, de modo que la investigadora pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado Salvo indicación expresa, las opiniones que realice durante la entrevista NO representan a la empresa, organismo, institución en la que trabaja.

La participación es voluntaria y los datos que se recojan serán tratados de forma confidencial, siendo su uso destinado sólo a este estudio. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se destruirán.

Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso le perjudique en ninguna forma.

Gracias por su participación

Acepto participar voluntariamente en esta investigación haciendo sido informada de los objetivos de este estudio.

-----  
Identificación de la Participante

Firma de la Participante

Fecha

## **ANEXO 2. GUIÓN PARA ENTREVISTA INDIVIDUAL A CAMARERAS DE PISO**

### **Formación**

- ¿Qué formación tiene?
- ¿Cree que su formación se adapta al trabajo que realiza como camarera de pisos?
- ¿Le pidieron alguna formación específica como requisito para poder optar al trabajo?
- ¿Ha recibido formación sobre prevención de riesgos laborales?, ¿considera que esa formación es útil para desempeñar el trabajo?

### **Condiciones del trabajo**

- ¿Cuántos años ha estado trabajando o lleva trabajando en este hotel?
- ¿Cuáles son o eran sus condiciones de trabajo, es decir, qué tipo de tareas realiza, cuántas habitaciones limpia, si le amplian el número de habitaciones para cubrir a compañeras, qué horario tiene asignado, si trabaja sola o en pareja, cuántas horas trabaja al día?
- ¿Tiene o tenía tiempo suficiente para realizar las tareas que le asignaban?
- ¿Había posibilidad de promocionar/ ascender dentro de la empresa?

### **Condiciones contractuales**

- ¿Qué tipo de contrato laboral tiene o ha tenido?
- ¿Estaba contratada como camarera de pisos o en otra categoría diferente?
- ¿Estaba contratada por el propio hotel, por la empresa de servicios o por una empresa de trabajo temporal?
- ¿Su sueldo le permitía una independencia económica, pagar todos sus gastos y necesidades básicas?

### **Satisfacción laboral y reconocimiento**

- En una escala del 0 (*poco*) al 10 (*mucho*), ¿cómo valora el esfuerzo y las condiciones generales<sup>6</sup> de su trabajo?, ¿Puede argumentar su valoración?
- ¿Le gusta su trabajo?, ¿Por qué?

---

<sup>6</sup> Condiciones generales entendidas como condiciones ambientales, organización del trabajo, carga física, aspectos psicosociales y factor seguridad



- ¿Me podría decir los aspectos que usted considera positivos y negativos de su trabajo?, ¿qué cambiaría de su trabajo?
- ¿Cuándo obtiene satisfacción personal en su trabajo?
- ¿Con qué frecuencia (nunca/ casi nunca/ pocas veces/ a veces/ a menudo/ casi siempre/ siempre) su trabajo le da esa satisfacción personal?
- ¿Cree que su trabajo es conocido por la clientela y por la dirección/empresa?
- ¿Percibe que el trabajo que desempeña es reconocido y valorado por la empresa y por la clientela?
- En una escala del 0 al 10, *cuando 0 es nada y 10 es mucho*, ¿cómo valora la importancia de que se reconozca su trabajo?

### **Calidad de vida**

- ¿Qué es para usted la calidad de vida?
- Valore en una escala del 0 al 10 su calidad de vida, *donde 0 es nada y 10 es una completa calidad de vida*.
- ¿Su trabajo como camarera de pisos influye en su calidad de vida? Si es así, ¿por qué cree que sucede?

### **Salud**

- ¿Ha tenido problemas de salud físicos o psicológicos durante su trabajo?
- En una escala del 0 al 10, *donde 0 es nada y 10 es mucho*, ¿cuánto pueden interferir estas problemáticas en su trabajo y en su día a día fuera del ámbito laboral?
- ¿Toma alguna medicación pautada por el personal facultativo o se automedica para poder trabajar?
- ¿Ha tenido bajas médicas durante el último año? Si es así, ¿a qué se debían esas bajas y qué tiempo medio de duración tenían?
- ¿Qué tipo de baja médica se le reconoció (enfermedad profesional, accidente no laboral, accidente de trabajo o enfermedad común)?

### **Feminización del puesto de trabajo**

- ¿Ha trabajado con usted algún hombre como camarero de pisos?
- ¿Por qué cree que la mayoría de las camareras de piso son mujeres?

### **Tiempo libre**

- ¿Le deja este trabajo tiempo libre para dedicárselo a usted misma?
- ¿Le permitía el trabajo poder ocuparse de realizar otras tareas como el cuidado y tareas domésticas?

- ¿A qué dedica su tiempo libre cuando no trabaja en el hotel?

### **Relaciones sociales e inclusión social**

- ¿Qué personas comparten con usted su tiempo de ocio?
- ¿Qué personas forman parte de su red de apoyo?
- ¿Cómo es la relación con sus compañeras del hotel?
- ¿Tiene familiares y amistades que trabajan también como camareras de piso?
- ¿Es socia de alguna asociación de mujeres o está afiliada a un sindicato?
- ¿Participa en las actividades de la asociación o del sindicato?

### **Acoso y violencia sexual**

- ¿Ha presenciado o ha vivido situaciones de acoso sexual en el trabajo?
- ¿Le gustaría añadir algo más que considere importante y no se haya tratado en esta entrevista?

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN EN ESTA INVESTIGACIÓN

### ANEXO 3. TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA N° 1

- ¿Qué formación tiene?

*Tengo estudios básicos pero no tengo el graduado escolar porque me puse a trabajar enseguida. Empecé a trabajar con diecisiete años o antes. Cuando salí del colegio, iba a trabajar a una peluquería y de ahí al hotel.*

- ¿Cree que su formación se adapta al trabajo que realiza como camarera de pisos?

*Bueno, no tengo estudios, no puedo hacer otra cosa.*

- ¿Le pidieron alguna formación específica como requisito para poder optar al trabajo?

*No me pidieron nada.*

- ¿Ha recibido formación sobre prevención de riesgos laborales?

*Nunca, ninguna formación. Cuando empecé, el primer año, me dieron un manojo de llaves con veintiséis llaves y me llevaron al pasillo y me dijeron: ¡esta es tu planta!. Y sin yo saber hacer nada. Una vez vino una chica conmigo ese día para explicarme cosas pero ya nada más. Sólo ese día.*

- ¿considera que esa formación es útil para desempeñar el trabajo?

*Es útil para saber limpiar de una forma que no nos hagamos daño y trabajemos mejor.*

- ¿Cuántos años ha estado trabajando o lleva trabajando en este hotel?

*A los 17 años empecé a trabajar en un hotel, no en el que estoy trabajando ahora, en otro. Bueno, creo que llevo en este hotel donde trabajo ahora, pues desde el año 87 u 88.*

- ¿Cuáles son o eran sus condiciones de trabajo, es decir, qué tipo de tareas realiza, cuántas habitaciones limpia, si le amplían el número de habitaciones para cubrir a compañeras, qué horario tiene asignado, si trabaja sola o en pareja, cuántas horas trabaja al día?

*Antes se trabajaba mucho mejor, hace quince años. Por lo menos en este hotel. Ha cambiado porque te van exigiendo más porque es un hotel de dos estrellas y lo quieren que limpiemos como si fuera uno de cuatro y no está preparado para personas mayores o inválidas y no está adaptado para estas personas.*

*Entro a las siete, hacemos las zonas comunes hasta las ocho y media, recogemos y bajamos a desayunar hasta las nueve. Después vamos a la lavandería donde está la*

gobernanta, que nos da el parte con el número de habitaciones, nos dice si hay salidas y si hay cambio de sábanas. El parte es una hoja con todo lo que tenemos que hacer. Y luego trabajamos hasta las tres, bueno hasta las dos y media que tenemos que terminar. Lo que pasa es que en seis horas tenemos que hacer veinticinco o treinta o hasta treinta y cinco habitaciones. Si hay una compañera que no ha podido venir no se le reemplaza, su trabajo lo hacemos nosotras. Sólo se reemplaza si la baja es de un accidente y es larga pero si es de dos o tres días el trabajo de esa mujer lo reparten entre nosotras pero esas habitaciones no siempre te las dan en la misma planta lo que hace que necesites más tiempo. Si "no caes bien" como yo que soy la más antigua de las chicas y que puedo traer a las compañeras para hacer un grupo para reclamar nuestros derechos o denunciar la sobrecarga de trabajo porque tenemos mucha sobrecarga de trabajo, me dan las habitaciones en plantas distintas y más carga de trabajo.

Tenemos que llevar mucho peso, bolsas grandes de ropa de entre 50 a 60 kilos que subimos y bajamos de planta a planta sino podemos coger el ascensor, recogemos la ropa sucia y la cargamos para llevarla a la lavandería, incluso ponemos la cama supletoria. Como no cabe en el ascensor, tienes que subir o bajar el somier y los colchones por las escaleras. Lo más duro es trasladar la cama supletoria, los somieres y los colchones y bajar la basura a las 14.30 horas. Y luego ya hacemos los repasos, limpiamos con la mopa el salón y los aseos de las zonas comunes.

Las habitaciones tienen baño y terraza, si tardamos en hacerla entre diez y quince minutos en otra habitación tenemos que tardar menos. Tenemos que estar cinco minutos pero es que no puedes hacer un baño con mampara y todo en condiciones. Tienes que pasarle jabón o jabón con vinagre que usamos para la cal de las mamparas y aclararlo. A veces le das con la varilla y yo a veces no la seco porque no me da tiempo. Esto se hace cuando hay que hacer la habitación a fondo porque es una salida, por lo que hay que darle a los grifos, azulejos, mampara, la bañera, todo más a fondo. Ahí te tiras media hora si es de una cama. Si la habitación es de tres o cuatro camas, ahí estás más de una hora y dependiendo de cómo te la dejan los clientes.

Trabajamos siempre solas, nunca vamos acompañadas.

*Antes nos ayudábamos pero ahora no. Si tenemos veinte salidas con veintiséis habitaciones te mandan una chica pero mejor te la mandan sólo media hora y media hora no es suficiente.*

*Los cristales siempre me los dejo porque no me da tiempo a hacerlos.*

*En verano siempre nos ponen más habitaciones y en cada habitación doble nos ponen tres o cuatro camas y cuna que, incluso tenemos que saltar por encima de la cama para poder hacerlas porque no hay espacio suficiente.*

*Para hacer una cama te pones encima de una y la arreglas como puedes, luego te pones en la otra y la arreglas como puedes y así. Y claro yo no me voy a poner a quitarle los zapatos que han dejado tirados ni la ropa pero hay compañeras que sí, que le doblan incluso la ropa interior y se la meten en los cajones porque no les gusta dejar la habitación desordenada.*

*Si el cliente no lo coloca yo tampoco porque no soy su criada, soy camarera de pisos. Yo voy a limpiar, yo barro alrededor de sus bragas o de sus zapatos pero no los recojo. La gente se ha quejado pero yo le he dicho a la gobernanta que hay un armario y que lo pongan ahí. Y la gobernanta nos dice que hay que recoger las cosas de los clientes pero yo le digo que yo no lo voy a hacer.*

*Yo no soy rebelde pero soy justa. Lo que no me gustan son las injusticias y hay muchas injusticias.*

*No nos pagan las horas extras, si alguna vez me he quedado porque hay mucho trabajo me quedo recogiendo el pasillo pero a las 15.00 horas no podemos estar en las habitaciones.*

*Hay chicas que se quedan hasta las 16.00h. o 16.30 horas pero esas horas no te las pagan, te las compensan pero no es lo normal, sólo esto se lo han hecho a otra chica que es segunda gobernanta.*

*Por eso yo las últimas habitaciones las hago muy rápido y si el cliente se queja y la gobernanta me dice que las tengo que hacer bien, yo le digo que la he hecho como he podido, que había llegado la hora y me tenía que ir. Hace años sí me quedaba a alguna porque estaba mejor.*

*Es un trabajo muy duro, muy muy duro por la sobrecarga e incluso a mí me han llegado a hacer mobbing el dueño y la gobernanta. Me han llegado a decir que cogía*

*fruta y pan para llevármelo arriba para comérmela a las 12.00 horas. Hay compañeras que se llevan el almuerzo para comérselo en las habitaciones porque no les da tiempo a terminárselo en el office aunque sabemos que no se puede hacer. Lo hacemos delante de la gobernanta.*

*Lo que también hacemos es que después de hacer todas las habitaciones, subamos a la lavandería a doblar y planchar la ropa.*

*Y yo les digo que no voy a subir porque ya hay una chica en la lavandería que lo puede hacer ella. Quieren que hagamos las cosas bien en 6 horas y luego subir a las 14.00 horas a ayudar a la lavandería. Yo subía a las 14.40 horas y siempre me decían que llegaba tarde y yo les decía que llegaba tarde porque no me daba tiempo.*

*Después hay compañeras que firman la salida y luego se vuelven a terminar los pasillos pero yo esto no lo hago.*

- *¿ Tiene o tenía tiempo suficiente para realizar las tareas que le asignaban? ¡Qué va! Si en una habitación estás más tiempo luego tienes que correr en la siguiente, ya que tienes tres minutos para hacerla, entonces estiras las sábanas, quitas las toallas y cambias la papelera y le das un poco con la toalla a la mampara de la ducha. No nos da tiempo ni a pasar el estropajo.*

*Yo cuando abro una habitación, hay veces que tengo que abrir y ventilar e irme a otra mientras porque no se puede entrar de la peste que echa. Me he llegado a encontrar caca en los cajones y preservativos usados colgados, restos de botellón, etc.*

*Los cristales también los limpiamos porque no viene el cristalero a limpiarlos.*

*Además, el día que tengo menos salida me ponen más tareas como limpiar los aires acondicionados, fondear, las barandillas, cristales a fondo, los espejos de los pasillos, los rincones, las sillas de las terrazas las metes en la ducha para limpiarlas. Y hay alguna compañera que ha pintado con la brocha y se han llevado de su casa bayetas o mochos o cepillos, cubos porque limpian mejor. Se han gastado parte de su sueldo en productos porque no había suficiente, no se puede gastar más de lo que te dan. Nos daban los productos de limpieza en botellas de plástico porque los productos vienen en garrafas, que está prohibido sin etiqueta y una compañera y yo bebimos pensando que era agua. Yo no me lo tragué pero ella, sí.*

¿Quizás tú te rebelas un poco más y no llegas a hacer todo lo que te exigen porque llevas más tiempo pero las personas que acaban de empezar sí que acatan todo lo que les dicen por miedo a que no les vuelvan a contratar?

*Sí, lo hacen y eso me lo dicen. Que a mí no me pueden echar porque llevo muchos años en la empresa pero yo les digo que lo mismo me pueden echar a tí, que a mí, que a una que lleve dos o tres años. Si la empresa quiere te puede echar a la calle.*

*Las nuevas tienen miedo a que las echen porque es el único sueldo que tienen. Hay algunas que no se sientan ni a desayunar, se comen algo rápido o se lo llevan para ir enseguida a trabajar.*

- ¿Qué tipo de contrato laboral tiene o ha tenido?

*Yo soy fija discontinua, entramos en enero y cerramos a últimos de noviembre, en enero o febrero y durante los meses que no trabajo cobro el paro.*

- ¿Estaba contratada como camarera de pisos o en otra categoría diferente?  
*Siempre como camarera de pisos.*

- ¿Estaba contratada por el propio hotel, por la empresa de servicios o por una empresa de trabajo temporal?

*Me contrata el propio hotel, ni empresa externa ni nada y todas están contratadas por el hotel que es un hotel familiar bueno privado que no es de una cadena de hoteles. Es pequeñito, tiene 120 o 130 habitaciones en Benidorm.*

- ¿Su sueldo le permitía una independencia económica, pagar todos sus gastos y necesidades básicas?

*Pagan muy poco a las camareras de piso. Ahora son mil cien y pagas extras a parte y los días festivos no te los pagan como en convenio, te pagan treinta euros cuando según la tabla salarial te tendrían que pagar cincuenta y algo. Antes empezaban a dar las vacaciones antes de cerrar y siempre me tocaba a mí para fastidiarme porque dicen que yo siempre me quejo que me duele esto o lo otro.*

*Si he necesitado un día se lo he dicho a la gobernanta para que me lo cambie en el cuadrante y no me han puesto problema. A veces han intentado que no libremos en una semana por la carga de trabajo o que no libremos los fines de semana, yo siempre me he rebelado porque les he dicho que tenemos que librar un fin de semana al mes pero si se ponen que no, no te lo dan.*

*De cinco años para atrás, he sido más tranquila, no me quejo tanto porque tuve un problema físico en el hombre.*

*Ahora estoy en mi casa y la tengo pagada, ahora, pero no me voy de vacaciones, no salgo para nada de fiesta, ni de noche ni fines de semana, nada de nada. He tenido que ayudar a mi hijo cuando ha estado sin trabajar. Y porque yo ni bebo ni fumo y ahorro pero el sueldo te permite ir muy justa, estiro y estiro y me organizo.*

*Mis vacaciones son en diciembre, ¿dónde te vas con el frío que hace? y si te gastas dinero en una semana de vacaciones, peor todavía.*

- En una escala del 0 (poco) al 10 (mucho), ¿cómo valora el esfuerzo y las condiciones generales de su trabajo?, ¿Puede argumentar su valoración?

*Fatal, últimamente parece que está mejor mirado e incluso para los clientes. Un dos, poco.*

- ¿Le gusta su trabajo?, ¿Por qué?

*Gustarme no, pero hay necesidad, es lo único que he hecho siempre. ¿Con mi edad, dónde voy? si me fuera de este hotel en otro no me contratan por mi edad, por mucha experiencia que tenga pero en el hotel la edad no les interesa porque piensan que vengo a hacer los tres o cuatro años que me quedan para jubilarme y ya por eso estoy aguantando. Hay una chica que me ha dicho que como me quejo, que por qué no me voy a mi casa y me dejo el trabajo y le he dicho que porque no tengo el respaldo de nadie, no tengo marido, mi hijo no me respalda. Estoy aguantando para llegar a la jubilación. Y el año pasado fui a informarme sobre la jubilación anticipada y me han dicho que me vuelva a pasar cuando cumpla los 63 años para valorarlo mejor. Si me pudiese prejubilarse ahora, lo haría, me conformaba con 1000 euros.*

- ¿Me podría decir los aspectos que usted considera positivos y negativos de su trabajo?, ¿qué cambiaría de su trabajo?

*Los positivos es que hablo con la gente, hay algún compañero que otro con el que me llevo bien, con el de mantenimiento, maitre, el jefe de cocina...Me llevo bien con una mujer pero la mujer se conforma con la situación, no hay apoyo y va más a favor de la gobernanta. Somos siete compañeras en el hotel, tres de ellas migrantes, y ahora hay una mujer que me está sustituyendo porque estoy de baja.*

*Los negativos, la sobrecarga.*

*Cambiaría la sobrecarga, tener menos habitaciones, hacerlas bien, aunque fuesen las veinticuatro con más tiempo, con las habitaciones de una planta entera para poder hacerlas bien. Dedicarte sólo a las habitaciones y no hacer salones y sin tener*



*más camas ni supletorias en las habitaciones. Y que se llevasen la ropa sucia y la basura para no cargar peso.*

*Hasta hace dos años teníamos camas supletorias de hierro que pesaban un montón y esas las teníamos que subir y bajar por las escaleras. Y esas supletorias las cambiaron porque a una compañera le dio una corriente y por eso las cambiaron por las supletorias de lámina.*

*Y los colchones hay algunos que son de aire pero hay otros que son antiguos que pesan un montón, 50 kg mínimo.*

*Las camas no llevan ruedas tampoco, deberían llevarlas.*

- *¿Obtienes satisfacción personal en su trabajo?*

*Cuando me ingresan la nómina y el día libre, a parte de esto, no.*

- *¿Había posibilidad de promocionar/ ascender dentro de la empresa?*

*Me cambiaron de hotel y estuve dos años en recepción de una estrella, ahí sí me gustaba. Tenía cincuenta habitaciones pero trabajaba como recepcionista con la categoría de camarera de pisos. Y cuando cerraron regresé al hotel donde estoy pero de camarera de pisos.*

*A mí una vez me dijo el jefe que si yo sabría llevar dos hoteles y le dije que sí.*

- *¿Cree que su trabajo es conocido por la clientela y por la dirección/empresa?*

*Sí es conocido, ahora más con el movimiento de las Kellys, los medios de comunicación.*

- *¿Percibe que el trabajo que desempeña es reconocido y valorado por la empresa y por la clientela?*

*No es valorado por los jefes, los jefes nunca lo van a valorar. Los clientes nos han dicho que para ser un hotel tan pequeño y de poca categoría, está muy muy limpio. Ellos rellenan un cuestionario a la salida y casi en la mayoría de los casos dicen eso. A veces si un cliente se queja la gobernanta nos dice que se ha quejado pero ya está.*

- *En una escala del 0 al 10, cuando 0 es nada y 10 es mucho, ¿cómo valora la importancia de que se reconozca su trabajo?*

*Claro que sí, un 10. Se trabaja más a gusto, antes con las compañeras que estaba trabajaba más a gusto que ahora. Antes había más compañerismo, nos ayudamos entre nosotras para acabar el trabajo. Intentabas ayudar a la compañera aunque hiciéramos el nuestro mal. Ahora las compañeras van a lo suyo, son más independientes.*

- *¿Qué es para usted la calidad de vida?*

*Llegar a casa y poder hacer mis cosas tranquilamente pero no tengo calidad de vida. Bueno, ahora que estoy de baja sí tengo calidad de vida y cuando estaba con depresión y trabajando era peor.*

- *Valore en una escala del 0 al 10 su calidad de vida, donde 0 es nada y 10 es una completa calidad de vida.*

*Es de cero. No tengo calidad de vida.*

- *¿Su trabajo como camarera de pisos influye en su calidad de vida? Si es así, ¿por qué cree que sucede?*

*Influye mucho porque cuando estoy trabajando no hago otra cosa. Lo máximo es salir a tomar un café, nada más. Ahora, desde hace un año que estoy de baja, ahora sí que salgo.*

- *¿Ha tenido problemas de salud físicos o psicológicos durante su trabajo?*

*He tenido accidentes, me he roto el pié, me he caído al resbalarme en la bañera. También me rompí los tendones de los brazos trabajando y he seguido trabajando con los tendones rotos mínimo tres años. Estoy tomando paracetamol y nolotil. Y fue porque estaba en el filo de una bañera y me caí pero este dolor que tengo en el brazo y en la muñeca también es de limpiar los cristales sobre todo el derecho y el izquierdo también me duele porque hago muchas cosas también con el izquierdo.*

*A mí la médica no me mandaba rayos ni nada, me decía que era de limpiar y cuando no podía mover el dedo de la mano, que estuve nueve meses así, me mandó al reumatólogo pero no quería. Y me diagnosticaron artritis reumatoide. Y estoy operada del túnel Carpiano de los dos brazos.*

*He estado con depresión a causa del estrés y del mobbing que me hacía la gobernanta, que no paraba de amenazarme "el próximo año no vas a entrar", "vas a ser la última en entrar". Y yo ya no le contesto porque no puedo.*

*Estuve trabajando con depresión, me quedé con 48 kilos.*

*Las gobernantas que han estado ahí nos han humillado, nos han dicho que "no valemos para nada". Sobre todo si el jefe les ha dicho algo pues ellas la pagan con nosotras de la misma rabia que tienen o porque vengan de su casa cabreadas.*

- *En una escala del 0 al 10, donde 0 es nada y 10 es mucho, ¿cuánto pueden interferir estas problemáticas en su trabajo y en su día a día fuera del ámbito laboral?*

*Interfiere un 10 porque no rindes igual que si estuvieses bien. Yo estoy trabajando con los tendones rotos y no puedo hacer todo como antes porque los dolores son muy fuertes y no puedo coger peso ni hacer tareas repetitivas.*

- ¿Toma alguna medicación pautada por el personal facultativo o se automedica para poder trabajar?

*He estado tomando diez clases de pastillas, para los huesos, antiinflamatorios me mandaron pero no podía tomarlos. Me mandaron para la depresión, te mandan para dormir pero tenía que tomarlos de la herboristería para poder trabajar todo pautado por el médico. Así por que sí me podía tomar un nolutil o paracetamol. A mí me decían tómate ésto que para el dolor de los músculos va bien pero yo no me tomaba eso, yo siempre lo que me decía el médico. También tengo una hernia cervical causada por los movimientos repetitivos.*

- ¿Ha tenido bajas médicas durante el último año? Si es así, ¿a qué se debían esas bajas y qué tiempo medio de duración tenían?

*Con depresión estuve cuatro meses y aún sigo con la medicación.*

*He tenido caídas de un mes , el pié partido cuatro meses, el túnel Carpiano estuve tres meses durante un año y otros tres meses cuando me operaron de la otra mano. Y ahora llevo más de un año de baja por el problema de los tendones porque aunque me operaron no me he quedado bien y no estoy para correr haciendo tantas habitaciones. Me llamarán para pasar por el tribunal médico de Alicante. La médica de rehabilitación me dijo que no sabía si podía seguir trabajando porque tengo los tendones muy mal y mi trabajo es muy duro. No puedo cargar peso y podría doblar ropa pero a mi ritmo. Me estropeé la rodilla derecha también empujando la cama y estuve un mes sin ir al médico y cuando fuí me dijo que por un pelín no se me había desplazado la rodilla y estuve de baja otros tres meses. Todo a consecuencia del trabajo.*

*Los productos para limpiar son muy fuertes, un líquido de almendra me ha perjudicado porque perdí el olfato totalmente cuando he limpiado la terraza con él.*

- ¿Qué tipo de baja médica se le reconoció (enfermedad profesional, accidente no laboral, accidente de trabajo o enfermedad común)?

*Enfermedad común lo del hombro, el túnel Carpiano también enfermedad común porque no estaba reconocido cuando me operaron, la rodilla como accidente de trabajo.*

- ¿Ha trabajado con usted algún hombre como camarero de pisos?

*Nunca, en Canarias sí que hay, que yo sepa en Benidorm no hay hombres camareros de piso.*

- ¿Por qué cree que la mayoría de las camareras de piso son mujeres?

*Los hombres tienen más fuerza que nosotras para subir las camas y coger peso pero las mujeres siempre lo hemos hecho, como es trabajo de mujer... Aunque el hombre lo puede hacer, hay hombres que son muy limpios y hacen las cosas de su casa, pienso yo, ¿y por qué no lo podrían hacer? pero pienso que no aguantarían tanto. Si los hombres trabajasen como camareros de piso ganarían más que nosotras, ellos casi el doble.*

- ¿Le deja este trabajo tiempo libre para dedicárselo a usted misma?

*Algún día que otro iba a andar media hora y me tomaba un café pero volvía reventada después de levantarme a las 5.00 h y luego no salía de casa.*

- ¿Le permitía el trabajo poder ocuparse de realizar otras tareas como el cuidado y tareas domésticas?

*Yo volvía a casa y seguía limpiando. Tengo la casa muy limpia. No tengo a nadie que limpie en casa pero cuando mi hijo era pequeño lo cuidaba mi madre y los fines de semana me lo traía al hotel. Los dueños me dejaban.*

- ¿A qué dedica su tiempo libre cuando no trabaja en el hotel?

*Participo en las asambleas que hace la asociación, también aprovechaba para limpiar en mi día libre o aprovechaba y un día antes de limpiar me reventaba y ya al día siguiente me levantaba tarde. Iba a dar un paseo*

- ¿Qué personas comparten con usted su tiempo de ocio?

*Con mi familia y algunas amigas mías de la plantilla anterior, compañeras de antes.*

- ¿Qué personas forman parte de su red de apoyo?

*Mi familia y amigas.*

- ¿Cómo es la relación con sus compañeras del hotel?

*Me llevo mejor con las compañeras de antes, éramos una piña, donde iba una y íbamos todas, hasta la gobernanta de antes. La gobernanta se arrodillaba con nosotras para limpiar el suelo, era una más. La de ahora no te apoya, te dice que te des prisa en hacer tu trabajo.*

- ¿Tiene familiares y amistades que trabajan también como camareras de piso?  
*Amigas sí, mi cuñada que estuvo en tres períodos trabajando en una empresa externa. Una hermana mía estuvo en un hotel pero poco tiempo.*

- ¿Es socia de alguna asociación de mujeres o está afiliada a un sindicato?  
*Sí, a las kellys de Benidorm.*

- ¿Participa en las actividades de la asociación o del sindicato?  
*Yo les he dicho a las compañeras que se pasen por las asambleas de la asociación pero me dicen que no quieren que se entere la gobernanta, tienen miedo a perder sus empleos. Nadie va, ninguna de ellas va. Sólomente yo. A mí me han preguntado los clientes si yo soy de la asociación y yo les he dicho que sí pero que mis compañeras no quieren saber nada por miedo. Yo voy a las asambleas, concentraciones, manifestaciones, quedamos para hacer una comida-cena de convivencia y otros encuentros con asociaciones de la comarca.*

*Antes éramos 200 asociadas ahora somos menos y desde la pandemia, menos aún.*

*Hemos luchado para que hayan más inspecciones de trabajo en los hoteles.*

- ¿Ha presenciado o ha vivido situaciones de acoso sexual en el trabajo?  
*Alguna cosa pero no le das importancia porque conoces al jefe de mucho tiempo, muchos años pero los clientes, sí. Me han llegado a decir los clientes que si yo entro en el precio de la habitación y decírselo yo al dueño y decirme: ¡ché, no sabía que tú valías tanto! No llegamos a denunciar porque no le das importancia, todos son abueletes. También había ingleses que se abrían la toalla cuando estaban desnudos para que les vieses. Antes estaba más normalizado que ahora.*

#### **ANEXO 4. TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA N° 2**

- ¿Qué formación tiene?

*Tengo el EGB sólo.*

- ¿Cree que su formación se adapta al trabajo que realiza como camarera de pisos?

*Para limpiar, sí.*

- ¿Le pidieron alguna formación específica como requisito para poder optar al trabajo?

*La primera vez que entré, estuve dos días con una chica para que me enseñara y ya está.*

- ¿Ha recibido formación sobre prevención de riesgos laborales?, ¿considera que esa formación es útil para desempeñar el trabajo?

*En los 3 sitios en los que he estado he hecho el curso de riesgos laborales.*

*Es importante para los empresarios. Pero luego ya cuando tú vas allí. No te adaptas a lo que ellos dicen. ¿Sabes? Porque te hacen una formación. Está bien, pero a la hora de darte el parte, tú no puedes hacer lo que ellos dicen ahí. Ellos te dicen como te tienes que agachar para no hacerte daño pero cuando estás trabajando tienes que agacharte como puedes porque tienes que ir corriendo.*

*Después de hacer el curso, que te dicen, por ejemplo, como tienes que agacharte para que no te duela la espalda, lo puedes hacer pero luego la final, tienes mucho que hacer y poco tiempo para hacerlo por lo que tienes que correr, correr y correr, y ya no lo haces.*

*Es que no te dan opción a hacer todo lo que te dicen en el curso pero ni yo lo hago ni nadie. Vas tan corriendo que no piensas en como tenías que agacharte ni como tenías que coger las cosas.*

- ¿Cuántos años ha estado trabajando o lleva trabajando en este hotel y de qué categoría?

*He trabajado alrededor de tres años. La primera vez estuve contratada como camarera de pisos en un hotel. Luego estuve en otro hotel contratada por una empresa externa y de categoría de peón de limpieza y luego otra vez contratada como camarera de pisos en otro hotel. De peón de limpieza es una categoría inferior a auxiliar de limpieza y de auxiliar de camarera de pisos.*

¿Cuáles son o eran sus condiciones de trabajo, es decir, qué tipo de tareas realiza, cuántas habitaciones limpia, si le amplían el número de habitaciones para cubrir a compañeras, qué horario tiene asignado, si trabaja sola o en pareja, cuántas horas trabaja al día?

*Trabajaba seis horas pero que luego hacías a lo mejor 7 u 8 y esas horas no nos las pagaban. Y era pues eso, seis horas alrededor de 760 €. Sin pagas extras y vacaciones 30 días, los días festivos se los comen ellos.*

*Cuando te contrataba el hotel sí te pagaban mejor y las condiciones eran mejores. El hotel sigue un convenio, que es el de camarera de pisos y ahí sí cobraba 1260 euros, que incluía todo pero, luego el finiquito cuando te ibas, te pagaban los días festivos. No hay mucha diferencia. Mucha diferencia en cuestión de dinero entre el hotel y la empresa externa. Y las tareas y las tareas en realidad. A ver, en las empresas externas te cambian mucho, te van mandando de un hotel a otro, no estás en un hotel, fija y eso crea estrés. A lo mejor te llamaban a las 22.00 horas para decirte a qué hotel tenía que ir al día siguiente. Estuve en seis hoteles diferentes y en cada hotel se trabajaba de forma diferente. Por lo que, hasta la noche no sabías dónde te iban a mandar. Cada vez es un sitio diferente y aunque sea el mismo trabajo cambia. A mí me ponía nerviosa esos cambios pero no me quejaba. La que se quejaba sí la dejaban fija en un hotel o si algún cliente se quejaba la cambiaban de hotel.*

*Cuando trabajaba contratada por el hotel, un hotel grande, las condiciones eran diferentes pero también había mucho trabajo. Eran 24 habitaciones, 16 dobles, pero en verano las otras 16 eran con tres camas y porque cuatro no cabían que, si no las ponían también para aprovechar. El horario era de 07:00 a 15:00 de la tarde pero yo siempre llegaba media hora antes pero las compañeras que llegaban a su hora o a menos diez, la gobernanta le echaba la bronca porque decía que no se podía entrar tan justo. De 7 a 8.30h hacíamos la parte común, luego teníamos media hora para el desayuno pero yo siempre iba tarde, yo siempre iba con retraso de 15 minutos por lo que no me da tiempo a comer. Comía algo rápido porque luego en las habitaciones no podíamos comer ni teníamos tiempo para eso.*

*No querían que estuvieses más tiempo en las habitaciones, porque claro, el cliente ya luego a lo mejor iba. Entonces eso era muy estricto, a las 15.00 h tenías que dar la llave. Aunque no daba tiempo a terminarlas, no podías quedarte. Lo último que hacías eran los pasillos que estabas diez minutos de pasillo, que a lo mejor tendría que ser media hora de pasillo.*

*Las tareas más duras son las habitaciones y sobre todo las dobles, cuando había cuatro personas en una habitación y sobre todo el cómo te dejaban los clientes las habitaciones.*

*En una habitación de salida que ya para recoger todo tardas y tienes que estar como máximo media hora, no te da tiempo. Cuando no es de salida yo menos de diez minutos no puedo echar.*

*En el hotel trabajamos solas, no nos dejaban trabajar con nadie. Además, también haces las de reparto, tu planta más las habitaciones de las que están librando o están de baja. Y a lo mejor esa planta la hacemos tres chicas porque es de reparto y si esa chica a lo mejor puede que te ayude a tí o tú a ella. Si eso pasaba ya te echaba la bronca la gobernanta porque la tienes que hacer sola. Tú tienes el parte y tú tienes esa habitación, y si el cliente de la habitación se queja, ellos ya saben que la has hecho tú. Por eso pienso que es por eso.*

- ¿Tiene o tenía tiempo suficiente para realizar las tareas que le asignaban?  
*Horas extra no se hacían. Si tienes tiempo, ya no tienes tiempo suficiente para nada. No tienes tiempo suficiente para hacer las tareas. En algunas echan media hora y en otras hechas diez minutos o siete minutos, pero ya si que las últimas ya cuando te quedan 15 minutos que tienes, a lo mejor, cuatro habitaciones de clientes coges la mopa, limpias el polvo un poco, el aseo y estiras la cama y cambiar las toallas. Y algunas veces te faltan toallas. No tienes las toallas suficientes. No, no, no, porque ahora en verano todo el mundo tira las toallas y el hotel no te da suficientes toallas para todas las habitaciones. Si es que si tú te limpias y la toalla está bien, ponla en el mismo sitio y no la tires al suelo. Y luego te falta y tienes que ir a la lavandería o pedirle a alguna compañera. Y las compañeras están igual que no tienen, no tienen toallas.*

*Lo bueno que en mi hotel de cuatro estrellas no tenía que cargar con bolsas de ropa porque en cada planta había un montacargas donde poníamos las toallas y no tenías que cargar con las bolsas.*

*Cuando tenías que hacer el reparto tenías que ir de un hotel a otro de la misma cadena, que estaban muy distantes y se perdía mucho tiempo también, como más de 15 minutos.*

*Yo llegué a llorar una vez de la impotencia de ver que el tiempo pasaba y no me daba tiempo a terminar las habitaciones.*

- ¿Había posibilidad de promocionar/ ascender dentro de la empresa?  
*No hay posibilidad de ascender porque en el hotel ya había dos gobernantas, sólo cuando estaba contratada por la empresa privada me dijeron que si quería trabajar como segunda gobernanta pero había que hacer muchas horas. Se trabajaba por la tarde también. Tenías que hacer doble jornada. Las jefas trabajaban desde casa hasta las tantas porque tenían que avisar a las camareras de piso la noche de antes del hotel donde tenían que trabajar al día siguiente. Me querían formar pero yo no quise. Eso no está pagado.*

- ¿Qué tipo de contrato laboral tiene o ha tenido?, ¿Estaba contratada por el propio hotel, por la empresa de servicios o por una empresa de trabajo temporal?



*La primera vez, en el hotel me hicieron un contrato de duración determinada de dos meses y medio para trabajar en verano.*

*Allí había cuatro chicas cuando entré, vino una chica conmigo durante un día para enseñarme cómo iba todo y ya está. Esa fue mi formación.*

*El contrato que me hicieron en la empresa externa era de obra y servicio, que era que te contratan hasta que hubiese trabajo. No sabías cuándo te ibas a quedar sin trabajo y eso es una inseguridad. Si no había trabajo antes del verano, te daban los días juntos para que librases y en verano, como hay trabajo, ya no libras ningún día.*

*Tienes 30 días de vacaciones en la empresa externa y el resto de días no te los dan. El convenio de hostelería tiene reconocidos 49 días de vacaciones, incluidos los festivos y el contrato tiene una duración determinada, que tú sabes en todo momento cuándo vas a acabar. En la empresa externa trabajas los festivos y no te los pagan.*

*Yo de la empresa externa me fuí.*

- ¿Su sueldo le permitía una independencia económica, pagar todos sus gastos y necesidades básicas?

*Mi sueldo no es el principal porque es el de mi marido, el mío es un complemento.*

- En una escala del 0 (poco) al 10 (mucho), ¿cómo valora el esfuerzo y las condiciones generales de su trabajo?, ¿Puede argumentar su valoración?

*Cuando trabajaba en el hotel el esfuerzo era superior, como un 10, porque cuando terminabas tu parte de trabajo te ibas pero no te ayudaba nadie ni ibas tú a ayudar a nadie. Lo que pasa es que se ganaba más y las condiciones eran mejores. En cambio en la empresa externa no te ibas sola, las compañeras ayudaban para acabar las tareas e irse todas a la misma hora. Es un trabajo más en conjunto, le doy un nueve.*

- ¿Le gusta su trabajo?, ¿Por qué?

*No me gusta nada el trabajo por el exceso y sobrecarga de trabajo. Si en vez de veinticuatro habitaciones fueron dieciocho, sí me gustaría, que de hecho las dieciocho habitaciones las hacen las compañeras que hacen cuatro horas.*

- ¿Me podría decir los aspectos que usted considera positivos y negativos de su trabajo?, ¿qué cambiaría de su trabajo?

*Lo positivo es que conoces a chicas y hablas con todas las mujeres, la verdad es que yo me he llevado bien con todo el mundo donde he estado trabajando. No he tenido ningún problema con ninguna compañera, incluso querían que fuese segunda gobernanta.*

*Cambiaría el hacer las habitaciones bien, el ir más tranquila para dejar mejor las habitaciones porque ya las últimas no las puedes dejar como te gustaría. Por lo que, rebajaría el trabajo, me gustaría que fuese reconocido su trabajo porque son invisibles,*

*que cambie el estatuto de los trabajadores, que baje el número de habitaciones y el ritmo del trabajo.*

- ¿Cuándo obtiene satisfacción personal en su trabajo?

*No, no me llena. Estaba muy cansada y estresada. No vivía. El tiempo que pasé en los hoteles no tenía vida. La vida era dolor.*

- ¿Cree que su trabajo es conocido por la clientela y por la dirección/empresa?

*Sí, por la clientela más desde que aparecieron las Kellys.*

- ¿Percibe que el trabajo que desempeña es reconocido y valorado por la empresa y por la clientela?

*Lo valoran más los clientes, sobre todo los españoles que conocen la situación de las Kellys por los medios de comunicación. Aunque los extranjeros te dejan más propinas pero no te reconocen tu trabajo.*

- En una escala del 0 al 10, cuando 0 es nada y 10 es mucho, ¿cómo valora la importancia de que se reconozca su trabajo?

*Para mí es muy importante, un 10. Yo empecé "muy verde" y me gustó cuando la segunda gobernanta me dijo: ¿sabes que has mejorado muchísimo? Eso me gustó mucho y me animaba.*

- ¿Qué es para usted la calidad de vida?

*Es estar tranquila, tener un trabajo tranquilo, que vayas a tu aire. Poder compaginar el trabajo con tu vida familiar, tener ocio.*

- Valore en una escala del 0 al 10 su calidad de vida, donde 0 es nada y 10 es una completa calidad de vida.

*Fatal, un dos.*

- ¿Su trabajo como camarera de pisos influye en su calidad de vida? Si es así, ¿por qué cree que sucede?

*Mucho influía. Yo regresaba del trabajo, comía y me echaba al sofá y no me podía mover. No salía ni hacía ocio, sólo el día libre.*

- ¿Ha tenido problemas de salud físicos o psicológicos durante su trabajo?

*Problemas físicos como dolor de espalda, brazos y psicológicos como ansiedad por tener que ir a trabajar pero no sólo me pasaba a mí que llevaba poco trabajando. Aunque llevases mucho tiempo también te pasaba. Se me dormían las manos. A las Kellys nos comparan con los deportistas de élite porque vamos muy deprisa trabajando porque vas corriendo.*

- En una escala del 0 al 10, donde 0 es nada y 10 es mucho, ¿cuánto pueden interferir estas problemáticas en su trabajo y en su día a día fuera del ámbito laboral?

*Mucho, un 10.*

- ¿Toma alguna medicación pautada por el personal facultativo o se automedica para poder trabajar?

*Me tomaba lexatin y nolotil porque mi marido también lo tomaba para ir a trabajar más tranquila, para estar más tranquila pero a veces, sentía que me costaba más trabajar.*

- ¿Ha tenido bajas médicas durante el último año? Si es así, ¿a qué se debían esas bajas y qué tiempo medio de duración tenían?

*No, estuve poco tiempo y no llegué a estar de baja.*

- ¿Ha trabajado con usted algún hombre como camarero de pisos?

*No, pero sí que hay un camarero de pisos en el hotel Meliá en Benidorm.*

- ¿Por qué cree que la mayoría de las camareras de piso son mujeres?

*Pues porque es un trabajo de mujeres. Es un trabajo machista.*

- ¿Le deja este trabajo tiempo libre para dedicárselo a usted misma?

*No, pero cuando estaba contratada por la empresa que entraba a las 9.00 horas, quizás tenía un poco más de tiempo pero como salía muy cansada pues tampoco podía aprovecharlo.*

- ¿Le permitía el trabajo poder ocuparse de realizar otras tareas como el cuidado y tareas domésticas?

*Hacía doble jornada, trabajaba en casa cuidando a mis hijas y haciendo las tareas domésticas aunque estas tareas las compartía con mi marido. También en una ocasión compaginé el trabajo en el hotel con limpieza en apartamentos y en un edificio.*

- ¿A qué dedica su tiempo libre cuando no trabaja en el hotel?

*Mi tiempo libre se lo dedicaba a mi familia, a estar con mis hijas y mi marido.*

- ¿Qué personas comparten con usted su tiempo de ocio?

- ¿Qué personas forman parte de su red de apoyo?

*Mi familia, mis amigas y alguna compañera del hotel.*

- ¿Cómo es la relación con sus compañeras del hotel?

- ¿Tiene familiares y amistades que trabajan también como camareras de piso?

*Sí, mi cuñada y mi sobrina.*

- ¿Es socia de alguna asociación de mujeres o está afiliada a un sindicato?

*He estado asociada a la asociación las Kellys hasta que dejé de trabajar en el hotel y me puse a cuidar de mi madre. Reconozco que es muy necesario formar parte de la asociación, participar en las asambleas y luchar para que cambien las cosas pero yo no he tenido tiempo ni ganas.*

- ¿Participa en las actividades de la asociación o del sindicato?

*Participé los primeros años en las asambleas y actividades que se hicieron desde la asociación. De hecho, realicé a mano parte del merchandising que se vendía en el día de la mujer, por ejemplo.*

- ¿Ha presenciado o ha vivido situaciones de acoso sexual en el trabajo?

*Yo me he enterado de que a compañeras más jóvenes los propios compañeros de comedor les hacían comentarios sexistas.*

## ANEXO 5. TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA N° 3

- ¿Qué formación tiene?

*Tengo estudios primarios, no tengo el graduado escolar.*

- ¿Cree que su formación se adapta al trabajo que realiza como camarera de pisos?

*Estoy capacitada para trabajar limpiando porque no hace falta estudiar para eso. Estoy acostumbrada a hacerlo desde siempre.*

- ¿Le pidieron alguna formación específica como requisito para poder optar al trabajo?

*No me pidieron nada para trabajar. Me dijeron que no hacía falta tener experiencia porque era como trabajar en casa limpiando. Yo les dije que antes había trabajado limpiando una cafetería.*

- ¿Ha recibido formación sobre prevención de riesgos laborales?, ¿considera que esa formación es útil para desempeñar el trabajo?

*Nunca nos dieron ninguna formación de riesgos laborales ni de nada. Es importante tener la formación para estar preparada, para tener información de cómo se trabaja y trabajar bien, sin hacerte daño ni lesionarte.*

- ¿Cuántos años ha estado trabajando o lleva trabajando en este hotel?

*He estado quince años pero de alta en la Seguridad Social, sólo seis. El jefe no quería darnos de alta y sólo me contrató cuando insistí en que necesitaba estar de alta por si me pasaba algo. Me dijo que como favor me iba a contratar pero que de normal no solía dar de alta a nadie.*

- ¿Cuáles son o eran sus condiciones de trabajo, es decir, qué tipo de tareas realiza, cuántas habitaciones limpia, si le amplian el número de habitaciones para cubrir a compañeras, qué horario tiene asignado, si trabaja sola o en pareja, cuántas horas trabaja al día?

*Mis condiciones no eran buenas porque al principio no teníamos ni productos suficientes para limpiar. Limpiaba pisos, hacía camas, limpiaba a fondo cocinas, ollas, sartenes, todo por dentro, baños a fondo, cristales de terrazas, barandillas, toldos, las persianas, la parte común de las escaleras, ascensor y pasillos también las hacíamos. También cargábamos peso durante los primeros años porque no teníamos carro hasta que el jefe lo compró.*

*Hacíamos 16 pisos que tenían tres habitaciones dobles. Trabajamos en pareja y siempre cubría a mi compañera cuando no estaba aunque estuviera enferma o tuviese algo importante que hacer. Muchas veces he ido a trabajar enferma, con dolores fuertes en las manos por el túnel Carpiano pero no había suficientes mujeres para*

*trabajar y no quería cargar a mis compañeras con más trabajo. No me gusta fallar, por lo que, a pesar del dolor tomaba medicación e iba a trabajar. Mis compañeras sí me lo agradecían pero la jefa, nunca.*

No me daban vacaciones nunca porque según mi jefe no me pertenecían. Y si no trabajaba no me pagaba.

*Los días con más carga de trabajo eran los días 15, 16, 30 y 31 porque eran las entradas y salidas de la clientela. Trabajaba de 8.00 a 21.00 horas y tenía 30 minutos para almorzar y 30 minutos para comer. A veces tampoco parábamos para almorzar si había muchas salidas.*

No me daban vacaciones nunca porque según mi jefe no me pertenecían. Y si no trabajaba no me pagaba.

- ¿Tiene o tenía tiempo suficiente para realizar las tareas que le asignaban?

*No tenía tiempo suficiente, lo hacíamos todo rápido porque la clientela no podía esperar el piso y había muchas tareas que hacer. El jefe lo quería tener disponible y limpio.*

- ¿Había posibilidad de promocionar/ ascender dentro de la empresa?

*No había posibilidad. Había una gobernanta que estaba aliada con el jefe y la jefa y nos exigía mucho. Nos gritaba y humillaba si algo no le gustaba como quedaba.*

- ¿Qué tipo de contrato laboral tiene o ha tenido?, ¿Estaba contratada como camarera de pisos o en otra categoría diferente?

*Me hicieron un contrato de diez horas a la semana, estaba contratada de limpiadora en el sector de hostelería pero trabajaba doce horas al día. Mi contrato de obra y servicio.*

- ¿Estaba contratada por el propio hotel, por la empresa de servicios o por una empresa de trabajo temporal?

*Estaba contratada por los apartamentos turísticos.*

- ¿Su sueldo le permitía una independencia económica, pagar todos sus gastos y necesidades básicas?

*No, cobraba alrededor de 300 euros en nómina y bajo economía sumergida 200 euros más o menos, dependiendo de las horas que trabajaba por lo que no era suficiente para vivir. Mi hija me pagaba todos los gastos de la casa porque no podría llegar a fin de mes.*

- En una escala del 0 (poco) al 10 (mucho), ¿cómo valora el esfuerzo y las condiciones generales de su trabajo?, ¿Puede argumentar su valoración?

*El sobreesfuerzo y la sobrecarga de trabajo era mucha por lo que creo que un 9.*

- ¿Le gusta su trabajo?, ¿Por qué?

*No me gusta nada pero es lo que hay y es lo que sé hacer.*

- ¿Me podría decir los aspectos que usted considera positivos y negativos de su trabajo?, ¿qué cambiaría de su trabajo?

*Lo positivo es que estoy ganando dinero para salir adelante y lo negativo es que es duro limpiar, me duelen los huesos, las manos. Cambiaría las condiciones, que los productos no sean tan dañinos, tener mascarillas, tener formación, hacer menor horas, no correr tanto y que el ritmo de trabajo sea menos duro.*

- ¿Cuándo obtiene satisfacción personal en su trabajo?

*Nunca obtengo satisfacción personal.*

- ¿Cree que su trabajo es conocido por la clientela y por la dirección/empresa?

*Por los clientes sí pero por los jefes no. La clientela no se queja y sabe que trabajamos bien. La jefa siempre nos estaba exigiendo de malas formas. Nos dice que no tenemos tanto trabajo y que tenemos que ser más rápidas.*

- ¿Percibe que el trabajo que desempeña es reconocido y valorado por la empresa y por la clientela?

*Es valorado por la clientela pero no por los jefes.*

- En una escala del 0 al 10, cuando 0 es nada y 10 es mucho, ¿cómo valora la importancia de que se reconozca su trabajo?

*Para mí es muy importante que el trabajo que hago me lo reconozcan porque trabajo mejor. Me dan ganas de seguir trabajando. Aunque seguiría trabajando bien pero me ayudaría a encontrarme mejor.*

- ¿Qué es para usted la calidad de vida?

*Tener mi horario normal de trabajo, hacer las cosas de forma que me permita hacer mi trabajo bien hecho, que te de tiempo hacer las cosas bien sin tener que correr.*

- Valore en una escala del 0 al 10 su calidad de vida, donde 0 es nada y 10 es una completa calidad de vida.

*No me gusta quejarme porque tengo un trabajo que, aunque no me gusta mucho, es un trabajo pero es muy duro, creo que un 3.*

- ¿Su trabajo como camarera de pisos influye en su calidad de vida? Si es así, ¿por qué cree que sucede?

*Sí, influye porque regreso a casa cansada y no quiero hacer nada, no quiero salir de casa ni ver a nadie. No puedo ir de vacaciones porque no me las pagan y no me encuentro bien.*

- ¿Ha tenido problemas de salud físicos o psicológicos durante su trabajo?

*Como no recibamos una formación en riesgos laborales, pensábamos que limpiaba mejor el agua caliente con lejía y viakal y nos intoxicamos. Me caí de la escalera porque la escalera no estaba adaptada. Le faltaban los tacos y se cayó con mi peso. No teníamos mascarillas ni productos etiquetados.*

*Me caí dos veces en la escalera y me resbalé porque el suelo estaba mojado e iba corriendo a otra habitación.*

*Tengo un túnel Carpiano en las manos que me tengo que operar. Y me operé del dedo de consorte y no me he quedado bien. Fuertes dolores de espalda y epicondilitis.*

*Tengo artrosis que me va avanzando con el trabajo que realizo y que el médico me ha dicho que si sigo trabajando así me avanzará más rápido.*

- En una escala del 0 al 10, donde 0 es nada y 10 es mucho, ¿cuánto pueden interferir estas problemáticas en su trabajo y en su día a día fuera del ámbito laboral?

*En un 10 interfiere el trabajo en mi salud.*

- ¿Toma alguna medicación pautada por el personal facultativo o se automedica para poder trabajar?

*El médico me pautó medicación para poder trabajar. Tomaba antiinflamatorios, ansiolíticos, relajantes musculares: enantyum, acoxxel, artilog, diazepam, lexatin y escitalopram.*

- ¿Ha tenido bajas médicas durante el último año? Si es así, ¿a qué se debían esas bajas y qué tiempo medio de duración tenían?

*A pesar de que me operé no cogí la baja porque el jefe me dijo que no me la iba a pagar. Y estuve sin trabajar y sin cobrar nada durante tres meses que fue lo que duró mi recuperación. Aún así no me he recuperado y sigo trabajando con ese dolor.*

*El año pasado tuve una baja por ansiedad y depresión causado por el trabajo, estuve desde agosto y hasta marzo. Mi jefe estuvo haciéndome mobbing durante muchos meses y ya no aguanté más. No quería pagarme y se quedó con el dinero de mi ERTE.*

- ¿Qué tipo de baja médica se le reconoció (enfermedad profesional, accidente no laboral, accidente de trabajo o enfermedad común)?

*La baja del año pasado se me reconoció como enfermedad común.*

- ¿Ha trabajado con usted algún hombre como camarero de pisos?

*Nunca ha trabajado un hombre con nosotras.*

- ¿Por qué cree que la mayoría de las camareras de piso son mujeres?

*Los hombres no quieren trabajar limpiando prefieren otros trabajos porque no lo aguantarían. Es un trabajo duro.*

- ¿Le deja este trabajo tiempo libre para dedicárselo a usted misma?

*No me dejaba tiempo libre porque llegaba muy cansada a casa, sólo quería ducharme y acostarme.*

- ¿Le permitía el trabajo poder ocuparse de realizar otras tareas como el cuidado y tareas domésticas?



*Lo tenía que hacer y aunque estaba muy cansada no podía no hacerlo. Es una obligación.*

- ¿A qué dedica su tiempo libre cuando no trabaja en el hotel?

*A descansar, hacer las tareas domésticas, hacer gestiones burocráticas.*

- ¿Qué personas comparten con usted su tiempo de ocio?

*Mis amigas y familiares*

- ¿Qué personas forman parte de su red de apoyo?

*Mis amigas y familiares*

- ¿Cómo es la relación con sus compañeras del hotel?

*Era buena pero no nos apoyábamos en el trabajo. Teníamos que haber denunciado las condiciones de explotación a las que estábamos sometidas pero teníamos miedo a que nos echasen.*

- ¿Tiene familiares y amistades que trabajan también como camareras de piso?

*Conozco a gente que trabaja como camareras de piso y están muy cansadas. Mi vecina se prejubiló dos años antes porque no aguantaba más. A pesar de que le han quitado un 8% en su jubilación por jubilarse antes, lo ha preferido. Regresaba del trabajo muy mala, sólo tenía ganas de estar sola, no salía de casa.*

*La gente de mi edad que trabaja en el hotel están muy enfermas, con muchos problemas de salud a causa de limpiar a este ritmo frenético.*

*La gente joven que empieza ahora tampoco aguanta, se va.*

- ¿Es socia de alguna asociación de mujeres o está afiliada a un sindicato?

*No*

- ¿Ha presenciado o ha vivido situaciones de acoso sexual en el trabajo?

*No las he presenciado pero he vivido situaciones de mobbing hacia mi persona que me han hecho enfermar, por lo que después de estar de baja médica por depresión durante meses tuve que dejar el trabajo por miedo a las represalias de mi jefe y jefa.*

*Mi jefa me humillaba delante de la gente, me hablaba mal y me gritaba si había algo que decía que no lo había limpiado bien.*

## ANEXO 6. TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA N° 4

- ¿Qué formación tiene?

*Yo tengo hecho hasta el antiguo bachiller, el BUP.*

- ¿Cree que su formación se adapta al trabajo que realiza como camarera de pisos?

*Por supuesto de camarera de pisos puede trabajar quien no tenga estudios, hasta quien tenga estudios. Hombre, vamos a ver, se aprende. Haría falta una formación específica para saber cómo hacer las habitaciones en mejores condiciones, me refiero en mejores condiciones si no sabes hacer las camas adecuadamente y todo eso no, pero vamos, que eso se aprende con la práctica.*

¿Porque sí existe una formación donde se obtiene un certificado de profesionalidad de camarera de piso, no?

*Sí, se está haciendo en el CDT, esa formación pero tienen acceso muy pocas personas. Creo que son 20 cada año o 30 y algo. Hay una particularidad y es que lo que te enseñan allí no siempre es aplicable en los hoteles porque tú puedes enseñar a hacer las habitaciones, las camas perfectas en poco tiempo pero luego si tú llegas a una habitación que está toda revuelta o tienes 25 habitaciones para hacer, te aseguro que muchas de las cosas que aprendes en la formación, no las aplicas. Y no solo eso, sino que luego no dependes de tí, dependes de una gobernanta que es la que te dice cómo se trabaja en cada hotel. Y esto también dificulta un poquito porque muchas veces no se puede aplicar las cosas por la cantidad de habitaciones, por como te puedes encontrar cada habitación y porque muchas veces yo he aprendido cosas en hoteles que luego en otros hoteles no lo he aplicado porque allí no se hacía así. En general, yo por ejemplo, lo que aprendí en un hotel donde estaba todo muy bien planificado y te explicaban muy bien cómo hacer las cosas, sobre todo cuando empiezas de nuevo y te entretienes mucho y esto es un problema cuando hay tanto trabajo. Pues la gobernanta y el equipo lo que intentan es que maximices el tiempo que tienes, por ejemplo a la hora de hacer las camas, yo aprendí de una compañera que me dijo: ¡las camas se hacen así, porque te puedes tirar todo el día si las haces cómo haces!. Entonces he intentado de los sitios que he ido aplicar, las cosas que mejor he visto y que más útiles me han parecido. Aunque es verdad que en muchos sitios tú pretendes, porque se hace así, por ejemplo la preparación de salida y ves que en otros sitios eso ni se hace y muchas veces no puedes decirle nada de eso a la gobernanta porque te dice que la que manda es ella.*

- ¿Le pidieron alguna formación específica como requisito para poder optar al trabajo?

*No me pidieron nada.*

- ¿Ha recibido formación sobre prevención de riesgos laborales?, ¿considera que esa formación es útil para desempeñar el trabajo?

*La formación que nos hacen en los hoteles, es un ratito, que viene el de la mutua. Yo nunca la he tenido en la misma habitación sino en un salón del hotel donde te pasan unas diapositivas que te dicen no te agaches así, agáchate así, estos productos son lesivos o con estos no se mezclan y eso está muy bien, pero nunca la he tenido en el sitio de trabajo. Me refiero a dentro de una habitación. Me hace mucha gracia porque te dicen, no te subas a la bañera porque te puedes resbalar, es cierto, pero no todos los sitios hay escaleras ni en todos los sitios las escaleras caben dentro del baño. Hay momentos en que todas esas medidas de prevención que te dicen no son aplicables a tu día a día porque ni tienes los medios ni tienes el tiempo. No sé cómo explicarte, empezando porque eso no está aplicado a la Ley de prevención de riesgos laborales. Está muy bien saber que no puedes mezclar la lejía con el amoníaco, aunque ya en la mayoría de los hoteles no debe de utilizarse porque ya la lejía se ha eliminado y hay productos parecidos. Está muy bien que sepamos que no tenemos que no debemos doblar la espalda, que eso lo sabemos todas, pero si no doblas la espalda, doblas las rodillas y ya te digo que la sobrecarga de trabajo y el número de habitaciones es tan grande que si no te duele la espalda te duelen las rodillas.*

*Y aparte de todo eso, para nosotras que se cumpla la ley de prevención de riesgos laborales y que se hagan planes preventivos para las camareras de pisos es aplicar una ley que se llama “estudios ergonómicos psicosociales”, y eso no es pasar unas diapositivas. Eso es que venga un técnico de prevención y en el momento en el que tú estás haciendo tu trabajo, se hagan mediciones de tiempo, mediciones del estado de estrés y de ansiedad que sufrimos debido a la rapidez y estrés con los que trabajas por terminar la habitación, sobre todo si es de salida o si el cliente está esperando. Todo eso no se mide en una charla que te dan una vez cada x tiempo, cada año y con unas diapositivas y diciéndote que no te agaches. Los planes preventivos de las camareras de pisos deben de ser en situ, ya que, cada hotel es de una manera. Entonces no es lo mismo hacer un plan preventivo o planes de prevención para un hotel de tres estrellas que uno de cuatro o superior, donde las habitaciones tienen super mamparas y super cristales o hacerlo en un hotel que a lo mejor tiene 2 camas y una mesa, es diferente. La Ley de prevención lo dice bien claro, que se tienen que hacer los estudios ergonómicos psicosociales para calcular los ritmos de trabajo y yo, te aseguro que en todos los hoteles que he estado (y he pasado con unos cuantos),*

*nunca he visto que nadie viniera a hacer un estudio ergonómico psicosocial para hacer los planes preventivos específicos de camareras de pisos.*

- ¿Entonces sí que consideras que esa formación sería útil si se hiciese in situ y se tuviese en cuenta ese estudio Ergonómico?

*Claro, toda la formación es esencial porque claro, tú debes de saber qué productos no mezclar, qué posturas no tener para no forzarte demasiado y que ese trabajo no termine siendo lesivo, etc. porque hay muchas camareras de pisos con muchos dolores crónicos. Lo dice la guía del INVASSAT, sin ir más lejos. Si que estaría bien que todo eso se nos diga pero no en una diapositiva que también, si quieren la diapositiva también, pero después, lo que digo que la ley de prevención de riesgos laborales específicas en las camareras de piso se llama, estudio Ergonómico Psicosocial, donde se miran los tiempos para calcular las ratios de habitaciones para que ese trabajo no termine siendo lesivo, se mira si las camas tienen ruedas para moverlas, se miran lo que pesan los colchones, se miran los movimientos repetitivos que hacer a la hora de limpiar, qué cantidad de espejos hay, qué cantidad de cristales, etc. Todo eso es cómo se hacen los planes preventivos y eso se hace hotel por hotel y no que venga un día una mutua y nos den una charla después de haber trabajado el día porque ni siquiera esas charlas se hacen durante el horario laboral, sino después de haber terminado la jornada y para que te digan: no te agaches, no te subas a una a una escalera y lleva calzado adecuado para que no resbale. Muy bien, pero ¿ luego eso cómo lo hago? ¿Ha visto usted cómo hacemos nuestro trabajo?*

Entiendo que esa formación es obligatoria..

*Sí, esa formación es obligatoria y por ejemplo, el día que hay formación de riesgos laborales, tú estás obligada a ir porque tienes que firmar un papel, no te puedes negar pero a nosotras nos gustaría que realmente se cumpliera la ley con los planes preventivos de los estudios ergonómicos psicosociales. Hablamos de ergonomía.*

- ¿Cuántos años ha estado trabajando o lleva trabajando en este hotel?

*12 años en diferentes hoteles.*

- ¿Cuáles son o eran sus condiciones de trabajo, es decir, qué tipo de tareas realiza, cuántas habitaciones limpia, si le amplian el número de habitaciones para cubrir a compañeras, qué horario tiene asignado, si trabaja sola o en pareja, cuántas horas trabaja al día?

*Yo he tenido varios horarios, el más normal era entrar a las 7:00 de la mañana y salir a las 15.00h. Salir a las 15.00h es lo que deberíamos hacer pero muchas veces se alargaba. Y luego también he trabajado a veces 6 horas, entraba a las 9 y salía a las 15.00h. Cuando entras a las 9 y sales a las 15.00h, no haces zonas comunes, sino*

que vas directamente a las habitaciones porque no puedes subir a las habitaciones antes de las 9:00 de la mañana, a no ser que un grupo se vaya pronto porque sabes que es un grupo que se ha ido al aeropuerto. Entonces en vez de hacer zonas comunes, pues la gobernanta te dice, mira ir adelantando salidas, que eso también me ha pasado, pero el hecho es, por ejemplo siempre las zonas comunes, que son las zonas del hotel que no son habitaciones. Te asignan una zona, como por ejemplo la cafetería para barrer y limpiarla o hacer al comedor. Si el trozo que te toque es muy grande, puede ser que lo hagan dos personas. Luego se desayuna 15 o 20 minutos y en ese momento te dan el parte de trabajo. El parte de trabajo es el número de habitaciones, lo otro es también trabajo, pero no viene en un parte de trabajo.

Es el propio desayuno el que se convierte en “acuérdate que tienes esta habitación”, “acuérdate de estas habitaciones”, “mira, que esta habitación se quejó de no sé qué”, “han entrado éstos y tened cuidado porque son muy quejicas”, “éstos quieren la habitación antes de las 11:00 de la mañana”, etc.

Ni siquiera puedes disfrutar de ese ratito, que es tuyo antes de empezar lo gordo porque ya vienes de hacer las zonas comunes. No puedes disfrutar de ese ratito de hablar con tu compañera de algo que no tenga que ver con el trabajo, por lo que ese ratito de desayuno se convierte en un recordatorio. No tienes un momento para decir, me voy a sentar, me voy a tomar a media mañana un plátano. A veces nos subimos una fruta para media mañana y vamos pegando bocados al plátano o la manzana o un mini bocadillo. Vamos pegando bocados conforme vamos al carro a coger una toalla o a coger algo.

Los días que hay muchas entradas y salidas, lo que hacemos es coger cualquier cosa, un croissant o se abren un bocadillo, se meten a una loncha de aquello que hayan puesto y se suben para arriba corriendo, ni siquiera se sientan a desayunar. Esto lo haces cuando ves que es, por ejemplo, un sábado y he visto que a lo mejor tenía 12 salidas y decía: ¡madre mía, yo me voy corriendo para arriba porque cuanto antes empiece mejor! porque pararse 5 minutos supone salir más tarde.

Cuando entras a las 9 y haces 6 horas vas directamente para arriba y no paras ni a desayunar.

Y lo que haces es a partir de ahí ya estás sola. Yo nunca he trabajado en pareja en todos los hoteles que he trabajado en Benidorm. Sí que sé que compañeras, por ejemplo de Barcelona, algunas trabajan en parejas. Eso estaría muy bien, pero yo aquí por lo menos en Benidorm, todas las que conozco y todos los hoteles trabajan solas. Entonces tú subes a una planta, a la que te toque y si te toca alguna de reparto que significa pues que subes a hacer dos o tres habitaciones más a otra planta. Se reparte entre las compañeras que estén una planta de la compañera que ese día está

librando. Entonces tú te montas el carro con los productos, la ropa, todo te lo subes, te organizas en el office, metes el cubo, el mocho, la aspiradora, la escoba, otro cubo para la terraza y lo llevas tú a los pasillos desde el Office. El carro pesa mucho, porque además normalmente son pasillos muy largos y como consecuencia, intentas cargar el carro lo máximo posible porque no vas a estar haciendo carreras porque vamos a contrarreloj, como cuando la vuelta ciclista. A partir de que tú llamas a una habitación, el tiempo corre en tu contra. Cuando vas a una habitación no sabes cómo te la vas a encontrar, si vas a tardar 5, 10, 15 minutos o dos horas. Es que no es lo mismo en verano que en Semana Santa, que puede ser a lo mejor la gente mayor que viene en invierno y no lo mismo una persona, un matrimonio que una despedida de soltero.

Tú montas un carro con ropa limpia y en un lateral, llevas la basura, en otro lateral, llevas un saco para ropa sucia. Yo soy una persona de estatura media, 1.59 y a veces no se me ve ni siquiera detrás del carro por la cantidad de toallas que vas poniendo por encima. Llevas toallas de baño, toallas de lavabo, amenities, alfombrines, sábanas tanto de matrimonio como singulares, mopa, aspiradora. Todo eso lo llevas en el carro y todo eso lo vas empujando por el pasillo, lo dejas cerca entre unas cuantas habitaciones, para no tener que andar corriendo.

También te digo, por ejemplo, que en muchos Office no hay aseo, lo que significa que si tienes una necesidad, te orinas o te ensucias por la regla tienes que cambiarte, yo he llegado a manchar uniforme porque tenía reglas abundantes y tener el pantalón blanco manchado. Allí donde en los hoteles el office no tiene aseo, tú no te puedes meter en la habitación de un cliente y cerrar la puerta y ponerte a orinar. ¿Y si en ese momento entra cliente? Yo he llegado a pasarlo bastante mal en una situación así.

Pues sigo diciendo que una vez en la puerta de la habitación, llamas a la puerta y empiezas a hacer las habitaciones, a veces te encuentras habitaciones que más o menos puedes tardar un tiempo, otras más, te encuentras muchas veces, los “no molesten”, tienes que volver para atrás porque tienes que ir mirando cuando quitan los “no molesten”, etc.

¿Y las tareas así más duras, y cuántas habitaciones teníais más o menos asignadas? Te voy a hacer una media yo, he llegado a hacer 18 habitaciones muy grandes y hoteles donde he llegado a hacer 25 y 26 habitaciones, dobles, de dos camas y a veces de cuatro camas, sobre todo ahora en estas fechas de verano, llegaba a hacer habitaciones de dos camas, dos supletorias y una cuna en medio. que he tenido que sacar la cuna al balcón porque casi no te puedes ni mover. Lo peor, es el estado de ansiedad cuando tú entras a una habitación y dices, madre mía, ¿por dónde empiezo? En el sentido de que empiezo a recoger todo lo que hay ahí tirado por el suelo, pañales abiertos muchas veces porque en época de máxima ocupación ya no solo es

*el limpiar la habitación, sino que te encuentras por ejemplo, espejos llenos de crema solar y de cosas pegajosas, arena en las camas que parece que se traen cubos de arena a los balcones. Y lo peor de todo, es encontrarte habitaciones de personas jóvenes que vienen de despedida de soltero, de cumpleaños y encontrarte vomitados, cogen vomitan, cogen las sábanas y las meten en la bañera. Tú, coges esas sábanas y no te has dado cuenta y te manchas..Para mí lo más duro es tener que lidiar con ese tipo de habitaciones y en la cantidad de camas, porque te aseguro que cuando llegas a contar en un día el 25 habitaciones, donde la gran mayoría tienen cuatro camas, he llegado a contar 75 camas. No te puedes poner ni recta al final del día, o sea, te duele hasta respirar.*

*Lo más duro para mí es eso, la sensación de que no terminas nunca, que llegan las 15.00 horas y que miras el parte de trabajo y que aún te quedan 2 habitaciones y no sabes cómo van a estar cuando abras la puerta y miras el reloj y te empiezas a agobiar, que es la 1:00 del mediodía y has hecho las 10 salidas que tenías y aún te quedan 15 y dices: \*\*\*\*\*, ¿cómo voy a hacer esto? Es que no quieres regalar tu tiempo y al final terminas regalando tu tiempo porque ya no sólo es que terminas, cierras la última habitación, sino que ahora te tienes que poner contar la ropa sucia, recoger la basura, esperar que el montacargas esté libre, que te puedes tirar esperando el montacargas 10 o 15 minutos y eso al final, te crea un estado de excesiva ansiedad que no puedes con ella, porque, al final, estás en una tensión continua y eso produce también muchas lesiones musculares.*

*Lo peor es lidiar con el número de habitaciones porque nadie te puede asegurar que cuando abres la puerta de la última habitación cómo va a estar y cuando te la encuentras que está fatal y que se aproxima la hora de acabar.. y que encima no te pagan esas horas extras que haces..*

- ¿ Tiene o tenía tiempo suficiente para realizar las tareas que le asignaban?

*No hay tiempo suficiente para realizar todas las habitaciones ni todas las tareas y el hotel es consciente de que 25 habitaciones o 23 o 22, que es la media de Benidorm, no se pueden hacer en 6 horas. No se puede, no y te estoy hablando de 6 horas, pero son menos porque ya te he explicado lo que tienes que hacer cuando llegas arriba.*

*Y hay que hablar del carro que te lo tienes que preparar, cargarlo de ropa, colocar la bolsa de basura, colocar el saco de la ropa sucia, meter todos los productos, llevamos un cubo que lleva: un antical, un ambientador, el cristasol, todo eso son recargables, que lo tienes que preparar también, sino lo has dejado preparado el día anterior antes de irte porque esos son tus utensilios de trabajo, tus trapos, tus bayetas, la aspiradora, la mopa y eso no es tiempo cero, que eso no lo calculan y ahí pierdo unos 15 o 20*

*minutos en organizar mi trabajo, mis cosas necesarias antes de empezar a meterme en la habitación.*

*Luego, el saco grande de la ropa sucia, donde vamos metiendo las toallas y las sábanas que cambiamos lo vas vaciando en el office porque ya no te cabe nada más pues, cuando has terminado las habitaciones, tú tienes que bajarlo abajo a la lavandería. ¿Cuánto te queda para las habitaciones realmente? Si quieres salir a tu hora dedicarle 10 minutos a una habitación ya es mucho. La gobernanta, incluso te dice que si te da tiempo que pases la aspiradora por el pasillo, que si te da tiempo limpia las puertas de los ascensores de cada planta, las escaleras que bajan de contraincendios de tu planta.*

*Tiempo no te da pero tienes que sacarlo, porque lo puedes dejar dos días pero los pasillos de las habitaciones tienen moqueta y acumula pelusas y arena. Especialmente en los hoteles de la zona de ingleses, de chicos jóvenes que vienen, que se ha puesto muy de moda lo de despedida de solteros y solteras y te encuentras la habitación llena de globos y confeti, vasos, botellas, comida.. y llegar a llenar una bolsa de contenedor grande sólo de una habitación, luego quitar la cama supletoria o montar camas porque en algunos hoteles los sillones se convierten en camas. Por lo que empiezas a correr, a quitar ropa, quitar basura, barrer y pretenden que esté hecho en 20 minutos. Ni siquiera tienes la ropa suficiente, quiere decir que si yo tengo 25 habitaciones o 24 y 12 son de cambio de sábanas y solo tengo sábanas para 5 o 6 habitaciones porque resulta que en la lavandería no les ha dado tiempo a lavar porque en la lavandería interna, sólo tienen dos mujeres trabajando y no dan abasto, entonces te dicen, bájate sobre las 12:00 que ya estarán las sábanas y toallas preparadas. Entonces piensas que estás en la planta 14 y a las 12 me tengo que bajar al sótano, donde está la lavandería a buscar más sábanas porque a primera hora las pobres mujeres que están en la lavandería no dan a vasto. ¿Es que, cómo puede ser que yo me suba a hacer 20 habitaciones o 23 y solo tenga para montar la mitad de las habitaciones? Es lo mínimo que me tiene que proporcionar el hotel para hacer las cosas en condiciones y esto te genera mucho estrés. Y que vayas a una compañera a preguntarle si tiene un juego de sábanas y que te diga: ¡no, no, las tengo justas, por favor no te las lleves!.*

*Y con los productos pasa igual, nos decían que no podíamos gastar más de una botella o 2 de amoniaco a la semana de un litro y con todo lo que tenemos que limpiar. Hay compañeras que se han traído productos de su casa porque los que te dan no limpian bien y no puedes dejar las cosas en condiciones ni adelantar.*

- ¿Había posibilidad de promocionar/ ascender dentro de la empresa?

*No, no es posible. Puedes ascender a segunda gobernanta o gobernanta. En nuestro departamento o eres camarera o eres camarera. Aunque a veces eres auxiliar de*



*limpieza y si estás externalizada, eres limpiadora cuando estás haciendo el trabajo de camarera de piso, que no nos olvidemos que la gente no sabe qué es una cámara de pisos, que es una categoría profesional.*

- ¿Qué tipo de contrato laboral tiene o ha tenido?

*Yo estuve fija 7 años en un hotel, lo que pasa es que con problemas personales lo tuve que dejar y luego he tenido contratos eventuales después de esto. He estado 6 meses en uno o 3 meses en otro, 9 meses en otro, así, siempre contratada por el hotel y con la categoría de cámara de pisos, eso sí.*

- ¿Estaba contratada como camarera de pisos o en otra categoría diferente?

*A mí me hicieron una vez auxiliar de piso y me negué y les dije que me hicieran camarera de pisos. Yo no soy auxiliar de pisos porque yo llevo una planta entera yo sola y yo no estoy ayudando a nadie. Y me respondieron que tenía que estar el primer año así y les dije que era ilegal y les dije que me iba a inspección de trabajo.*

*Siempre he sido camarera de pisos, pero nunca he estado externalizada.*

¿Estaba contratada por el propio hotel, por la empresa de servicios o por una empresa de trabajo temporal?

*Siempre he estado contratada por el propio hotel pero nosotras hemos llegado a ver en la asociación hasta el contratos de peones de la limpieza, que eso no existe.*

*En la hostelería no existe o eres auxiliar de pisos o eres camarera de pisos, pero ni eres limpiadora ni eres peón de la limpieza, que es una categoría profesional inferior. Yo no sé de dónde se lo sacaban porque con la reforma laboral creo que eso no se puede ya hacer, se tiene que aplicar el Convenio de hostelería.*

*Otra cosa es que si tienes un problema, como no te contrata el hotel te tienes que quejar en tu empresa y esa empresa físicamente puede estar en otra CCAA o no sabes dónde está. Mi hermana, por ejemplo, trabajó en Alicante con una empresa de éstas, y la sede está en Málaga. Aquí vinieron, le dieron una charla para un hotel, las contrataron, pero para cualquier cosa tenían que coger un teléfono y llamar a Málaga.*

- ¿Su sueldo le permitía una independencia económica, pagar todos sus gastos y necesidades básicas?

*Permitía sobrevivir. Un hotel de cuatro estrellas a jornada completa, que son 8 horas de contrato, en neto son casi 1000 euros o 1090 euros. Si tu pareja trabaja, pues, a lo mejor entre los dos sueldos, bien, pero si tú eres separada o madre soltera, que hay muchas, y tienes una hipoteca o alquiler, no es un sueldo que te dé para ahorrar o para vivir. Y esto se notó en la pandemia. Las que tuvieron la suerte, que estaban en un ERTE se quedó con 70%, muchas lo pasaron muy mal porque con el sueldo que cobras y llega esta pandemia no tienes un colchón de ahorros como para decir, bueno,*

*me tiro una temporada sin trabajar y no pasa nada. Vives prácticamente al día y si tienes ahorros te los has fundido en dos meses.*

*Compañeras tuvieron que hablar con los caseros de las casas, sobre todo muchas, que son ecuatorianas y que viven de alquiler y decirles que no podían pagar. Es muy triste que después de tantos años trabajando estemos así en esa situación. En la plantilla, hay sobre todo ecuatorianas y colombianas. Es igual que en Barcelona, hay muchas mujeres de Senegal y de Nigeria. La situación de estas mujeres se agrava si están ellas solas y muchas no tienen a sus familias aquí y pagan un alquiler.*

*Y cuando eres fija discontinua, pasa igual, cuando estás fuera estás cobrando el paro y como consecuencia, estás cobrando un 75% de tu salario que, de por sí ya no es alto. Y si ya estás contratada 6 horas, que se dan muchos hoteles de Benidorm, el sueldo aún es menor y sin posibilidad de ascender, ni de tener promociones internas. Y si te vas a otro hotel, es lo mismo, o sea que estás como encadenada a un trabajo muy agresivo, muy duro físicamente.*

*El ejemplo de M, que lleva un año de baja, que después de 30 años trabajando, está machacada de salud. Y va a terminar con una lesión de por vida y no sabemos si podrá volver a trabajar y ella lleva trabajando toda su vida dejándose la salud. Y es una mujer que no puede tener ningún capricho. Va al día porque está sola, porque no tiene pareja, es viuda de hace muchos años y ha tenido su hijo. Esta mujer lleva más de 30 años trabajando y es para que tuviera otra situación económica y eso que es una mujer que se vaya de cenas, ni de fiestas, que también tenemos derecho y no lo hace. Es una mujer que sobrevive, que está acostumbrada a trabajar y poco más, y como M, hay muchas mujeres.*

- En una escala del 0 (poco) al 10 (mucho), ¿cómo valora el esfuerzo y las condiciones generales de su trabajo?, ¿Puede argumentar su valoración?

*Ponemos un uno por no poner un cero debido a la sobrecarga y por el trato. He visto mujeres llorando en su trabajo y no se puede, no se puede dar lugar a que mujeres lloren en su trabajo, mujeres o hombres pero en este caso hablamos de mujeres porque es un sector feminizado.*

- ¿Le gusta su trabajo?, ¿Por qué?

*Me gustaba, sí pero ahora no me gusta y no me gustaría tener que volver a trabajar.*

- ¿Me podría decir los aspectos que usted considera positivos y negativos de su trabajo?, ¿qué cambiaría de su trabajo?

*Lo positivo es que he encontrado amigas en el trabajo y que el trabajo lo he podido compaginar con el horario escolar a pesar de estar cansada, porque esa es otra cosa que tenemos las mujeres. Y es que a pesar de estar cansada, tenemos familia y luego por la tarde, pues doble trabajo y podemos dedicarle un tiempo a nuestros hijos. Es*

*verdad que me hubiera gustado pasar más domingos y más festivos con ellos y también. Lo positivo de mi trabajo, la gente y las amistades que he llegado a hacer con algunas compañeras.*

*El horario también es positivo y quizás eso lo único que las camareras de pisos valoran aunque salimos del trabajo y salimos disparadas.*

*Lo negativo y lo que cambiaría es el concepto que tienen de nuestro, que tuvieran más respeto por nuestro trabajo, que lo valorasen más y cambiaría el esfuerzo que se hace porque un trabajo no debe de terminar siendo una carga, una carga lesiva. Cambiaría el que cumplieran las leyes, que las empresas cumplieran la ley de prevención de riesgos laborales, que las camareras de piso dejarán de tener ese miedo a protestar, que nos contraten con un horario, no por un número determinado de habitaciones.*

*Si yo a las 15:00 de la tarde, después de ir como las locas, no llego a terminar no es porque he sido lenta y que estoy obligada a quedarme más tiempo porque deberían contratar a más personal. Entonces eso es lo que yo cambiaría, la poca valoración y respeto que tienen hacia nuestro trabajo, que por otra parte es esencial porque parece que todos los departamentos tienen importancia, menos el de la mujer, el de las camareras de pisos. Sin embargo, el hotelero vende habitaciones limpias y si hay hotel es porque hay habitaciones porque yo he estado en hoteles de vacaciones, una vez en Santander, en un hotelito pequeño de estos con encanto y había una máquina para café, no había comedor y era hotel pero si yo pongo la máquina de café y no pongo habitación, no es hotel. Lo más importante es la cama en la habitación. Nosotras limpiamos o adecentamos o cuidamos y mantenemos la parte estructural por la que funciona un hotel. Si un hotel es dormir y dormir es cama y cama, es habitación. Por lo que un hotel es hotel por la habitación y no por el comedor o la piscina, ya que eso le dará más categoría a un hotel pero sin la habitación no sería un hotel. Nosotras somos el departamento estructural, el departamento que más empleadas tiene, osea que más porque hay más camareras de pisos, por ejemplo, que recepcionistas, sin embargo, somos el peor valorado y como que somos siempre las cenicientas, nunca mejor dicho.*

*Yo cambiaría el concepto que tienen de nuestro trabajo, la falta de respeto, la falta de consideración porque no nos consideran profesionales, el trato y sobre todo, lo que cambiaría es que entiendan que un trabajo no puede llegar a ser lesivo, que a un trabajo vas a trabajar, no vas a dejarte la vida en el trabajo. Ellos saben que esa cantidad de trabajo no es asumible y además ellos están vendiendo una calidad, que al final no lo vas a dar. ¿Dime tú cómo das tú esa calidad en las últimas habitaciones, porque tú sabes cómo las hacemos? Pues cogemos un trapo, pasamos por encima del lavabo, estiramos las sábanas, a veces ni barremos pero es que no puede ser, no da*

tiempo. Entonces a mí me encantaría tener el tiempo suficiente para decir salgo de esta habitación y digo: ¡que bien me la he dejado!. y me siento bien y me voy a la otra a paso normal. Y si me encuentro con personas, les saludo porque, a veces en invierno, las abuelas que vienen nos hablan, nos quieren enseñar las fotos de sus nietos y nosotros no tenemos tiempo para pararnos a mirar nada.

- ¿Cuándo obtiene satisfacción personal en su trabajo?

*Cuando llega un día y de casualidad te reconocen tu trabajo.*

- ¿Con qué frecuencia (nunca/ casi nunca/ pocas veces/ a veces/ a menudo/ casi siempre/ siempre) su trabajo le da esa satisfacción personal?

*Pocas veces.*

- ¿Cree que su trabajo es conocido por la clientela y por la dirección/empresa?

*Se tiene más en cuenta que antes, a valor interno dentro de la empresa pero sé hasta qué punto. Los clientes españoles más que los extranjeros, que pocos se enteran, aunque ya nos han entrevistado en televisiones alemanas sobre todo en Palma de Mallorca y ya muchos conocen la problemática. Hace poquito hemos hablado con una chica que escribe en una revista de Bruselas y poco a poco se nos va conociendo*

*Entonces. algo está cambiando pero no todo lo rápido que nosotras quisiéramos y está cambiando por las reivindicaciones que se llevaron en todo el país, pues se tomó muy en serio y porque, claro, hemos ido al Congreso de los Diputados, hemos ido a los autonómicos, hemos llegado a Bruselas, hemos salido en muchos medios de comunicación, hemos ido 2 veces a Europa con las compañeras de Marsella para denunciar la carga de trabajo y esas cosas. Además, hemos interpuesto muchas denuncias en la inspección de trabajo como asociación de las cuales las hemos ganado casi todas y hemos hecho aquí en Benidorm concentraciones delante de algunos hoteles, en los que la situación era insostenible. Una situación de estar aseguradas seis horas o cuatro horas, pero trabajando seis, dos de ellas en negro. También porque las camareras externalizadas las obligaban a ir por la tarde a hacer las habitaciones de salidas que se habían quedado.*

*Entonces. no se había visto nunca que unas trabajadoras cogieran un megáfono y se pusieran delante de un hotel y dijeran, aquí pasa esto..o, por ejemplo, que se presentarán denuncias a la inspección de trabajo porque nosotras fuimos a hablar con la dirección de la inspección de trabajo de Alicante y le dijimos lo que estaba pasando siempre con la carga de trabajo. Y nos aconsejaron cómo hacer las denuncias y nos dijeron que las podríamos hacer como asociación y que ellos les iban a tener en cuenta. Y de esas denuncias que hemos puesto, que hemos puesto bastante, casi todas nos han dado la razón. Y es que cuando tú vives en una ciudad como Benidorm o cómo puede ser Ibiza o Mallorca, que prácticamente depende del turismo, que es el*

único medio de vida que tenemos, no tenemos otro, aquí porque no cultivamos ni pescado, ni tenemos fábricas, la mala imagen es perjudicial. Por lo que el tener unas mujeres que están ahí diciendo, que no pueden librar los dos días, que no tienen conciliación familiar, que no me pagan las horas extras, ...¿sabe usted cuánto paga por una habitación y cuánto me pagan a mí?, ec. ¿Quién se pone en contra de eso? Está claro, porque no somos pilotos que ganan un pastón. Somos tu hermana, podríamos ser tu madre o tu hija. Estamos trabajando, limpiando donde tú estás disfrutando y mira como me están tratando. Entonces el trasladar eso a la opinión pública les hizo daño y replantearse que aquello les podía perjudicar y a partir de ahí salieron los camareros a protestar este año. Lo que se hace público, lo que se saca porque no se ve es lo que molesta. Nosotras decidimos hacerlo público porque veíamos que nada cambiaba. La única manera para que nos hicieran caso era decirlo, visualizar la problemática y nosotras aportábamos ideas, nos estudiábamos convenios, leyes.. Yo no entendía lo que era una ley de prevención de riesgos laborales, pero me metí un día, me la descargué y me la leí y me costó entenderla. Aún así entendí que había una cosa que se llamaba, estudio Ergonómico Psicosocial y hablamos con el INVASSAT y hablamos con los técnicos de prevención. Y se hizo una guía de camarera de pisos por nuestra lucha, se hizo por eso. Y es que esta guía de camarera de pisos del año 2018 del INVASSAT es demoledora. Dice que un 67% de las camareras de pisos terminan con lesiones crónicas. ¿Dime tú a mí en qué profesión pasa eso?

- ¿Percibe que el trabajo que desempeña es reconocido y valorado por la empresa y por la clientela?

Es un trabajo que ejerce el 99% de mujeres. Es el poco miramiento que tienen por nuestro trabajo. Al fin y al cabo, somos las que limpiamos. Mira, yo fui una vez a dar una charla, en la Universidad de Valencia y a un instituto de formación y orientación laboral, el Instituto Juan Vives y le preguntaba a los estudiantes cuántos habían ido alguna vez a un hotel con su familia. Y les dije: ¿Quiénes somos nosotras? La que limpia, la que limpia la habitación, la mujer de la limpieza, la del carrito, la del mocho pero nadie te decía que éramos una camarera de piso, pero si sabían que el camarero del comedor era un camarero o el de la cafetería o el recepcionista era un recepcionista. Eso sí, a ellos les ponían nombre a la profesión, a nosotras que somos las que limpiamos de toda la vida, las que limpian su casa y las que limpian el hotel porque muchos, incluso ni siquiera le daban importancia (“bueno, es limpiar, eso lo haces tú en tu casa”). No, no, perdona, no es lo mismo. Entonces se quedan con que no es una profesión, como que es la mujer que está ahí limpiando. Por lo que no te se valora. Yo he salido muchas veces de mi trabajo sin sentirme para nada valorada ni

con un ¡gracias!, ni ¡qué bien lo habéis dejado!. Muchas veces cuando termina el verano o termina un mes sí se hacen las valoraciones con las encuestas a los turistas para que valoren la limpieza, la comida y todo eso y a veces nos ha dicho la gobernanta que hemos bajado 3 puntos. Y le he respondido: ya pero es que estamos en agosto y con el mismo personal, con más habitaciones y si se ha puesto de baja una compañera y si no ha sido una baja larga nos hemos chupado sus habitaciones pero nunca te dicen, gracias, nunca te dicen buen trabajo. Te levantas pensando lo que te espera y con esa sensación de que tu trabajo no tiene valor, de que nadie te ve. Hay una frase muy buena que dice: limpias y desapareces y es que tú llamas a una puerta y nadie te ve limpiar porque tú limpias la habitación cuando no hay clientes y pero sí que, por ejemplo, el camarero tiene un trato directo con el cliente porque le está sirviendo la comida porque le sirve un café y porque habla con él. Nosotras no. Si se pierde algo la habitación, somos las culpables. Muchas veces el cliente nos ha acusado de que ha desaparecido algo y luego lo han encontrado, te han echado la bronca del siglo, casi tan acusado, pero, sin embargo, luego, cuando ha aparecido, nadie ha venido a pedirte disculpas.

Si que ha habido un cambio por parte de los clientes desde que está la asociación, sobre todo por parte de los españoles y nos dicen: oye, ¿vosotras sois las que salís en la tele? Y nos han animado y nos han dicho que hacemos bien en salir y defender nuestros derechos. Hemos visto un cambio desde que se ha hecho público y desde que salimos en los telediarios y programas. He visto más consideración de los propios clientes que de la propia dirección o del propio equipo del departamento de pisos del hotel. Se ha reñido a una trabajadora delante de otras, eso lo he visto, como si fuéramos niñas de colegio que nos tienen que castigar o, por ejemplo, una compañera decir: oye, pues mira, es que necesito este día libre porque tengo que ir al médico o porque mira, tengo una boda y me gustaría ir. Y luego cuando llega el día que te digan: pues no te lo puedo dar porque ha habido un repunte y ya mi vida queda en segundo plano. Entonces, esa sensación de salir de allí diciendo: ¡ojalá no tuviera que trabajar de esto!. Yo la he tenido muchas veces a muchas de mis compañeras que yo vengo a trabajar porque no tengo más remedio porque no tengo otra cosa y porque si no me voy a este hotel, igual el otro es peor.

Yo he visto mujeres llorando y decir, mira, es que no puedo más, mira cómo me ha hablado.

Una gobernanta de un hotel, que es una clínica macrobiótica, a la que va gente de mucha pasta, donde la gobernanta, que era una chica jovencita, la habían traído de Marbella, después de hacerme limpiar en pleno mes de julio siete terrazas enormes en plena sierra de el Albir, con un uniforme que llevábamos que era de lycra negro, una

camiseta y una chaqueta, que sudabas que no veas porque no era el uniforme adecuado y dirigise a tí la gobernanta para decirte que hueles a sudor. Y yo decirle que cuando llego a las 9:00 de la mañana no huelo a sudor. A mí esto me hace sentirme mal porque estoy limpiando siete terrazas, en pleno mes de julio a las 12:00 del mediodía en la sierra del Albir y , ¿pretendes que no huelo a sudor con un uniforme que me pican las piernas?.

Además, muchas gobernantas tienen sus preferencias con algunas compañeras, por ejemplo, algunas que libran muchos domingos y otras que no libra ninguno, porque a una le cae mejor y otra le cae peor. Las cosas, así que no deben de ser porque al fin y al cabo eso es un trabajo y la amistad la puedo tener fuera o no tener.

Con las formas como te he explicado, si no saben, las gobernantas tendrían que hacer cursillos. Cuando nos dijeron que teníamos que hacer cursillos de housekeeping, nosotras dijimos que los mandos también tendrían que tener cursos porque son de la antigua usanza; es decir; no saben utilizar ningún ordenador y necesitan reciclaje, sobre todo, necesitan un reciclaje de cómo tratar a la gente, de cómo tratar a un grupo de mujeres que a veces llegamos hasta 30, de cómo hablarnos sin ofender porque ya la mayoría rondamos una edad y llevamos mucho detrás y muchas tienen una vida bastante dura, están solas y con hijos. Yo por ejemplo, me quedé viuda con 2 niños también y fue cuando tuve que dejar el trabajo en el hotel, que estaba fija. Utilizan unos tonos..que se pueden decir las cosas de otra manera porque aquí todos tenemos nuestros problemas. Yo intento que en el trabajo no me afecte, pero es que soy una persona y deberían de hacernos la vida un poquito más fácil en el trabajo.

En una escala del 0 al 10, cuando 0 es nada y 10 es mucho, ¿cómo valora la importancia de que se reconozca su trabajo?

Pues tú salir de un trabajo diciendo me han valorado, sé que lo he hecho bien, haría que al día siguiente fuese mejor a trabajar. Aunque tú sabes que lo has hecho bien y algunas dirán que con eso les basta, el buen ambiente en el trabajo es esencial. Si tú creas un buen ambiente, defendiendo el trabajo de las camareras de piso por parte de la gobernanta ante la dirección del hotel, te vas a sentir bien porque sabes que tu jefa directa del departamento, está contigo porque si no, parece que no le importamos.

Es que para una gobernanta que es mejor, ¿que esa mujer mañana igual te llama por teléfono diciendo que tiene una ciática y que no puede venir a trabajar o pelear por el número de habitaciones? Yo me he encontrado con poquitas gobernantas pocas, que han dado la cara y han dicho que las camareras no pueden más y eso crea un buen ambiente. Hay gobernantas que animaban a las camareras a ir a las asambleas de las Kellys y que nos apoyemos entre nosotras y luchemos como cuando fuimos a protestar delante de la mutua porque no nos reconocen las enfermedades

profesionales. La gobernanta dijo a todas sus camareras: mañana quiero que estéis allí porque luego os quejáis, pero luego nunca vais.

Por tanto, lo valoro con un 10.

- ¿Qué es para usted la calidad de vida?

Para mí la calidad de vida es llegar a tu casa y ser una persona y no llegar a tu casa a tirarte en el sillón y decir me tiro media tarde acostada porque me tengo que recuperar. Para mí la calidad de vida es, pues eso, el poder compaginar tu trabajo con tu vida personal, que no llegue un sábado y mis amigas o mi pareja me diga: vamos a cenar, y yo decirles que estoy muy cansada porque mañana tengo doce salidas. Eso no es calidad de vida, eso es llegar acostarte, irte a comprar para el día siguiente, dejarte la comida hecha y volver a acostarte y levantarte al día siguiente a las 6:00 de la mañana, si es que has podido dormir por lo cansada que estás o porque debajo tienes 7 bares que está trabajando la noche porque Benidorm para los que trabajamos en la hostelería creo que no tenemos calidad de vida.

- Valore en una escala del 0 al 10 su calidad de vida, donde 0 es nada y 10 es una completa calidad de vida.

He participado de y en muchas cosas y me he involucrado en muchas cosas y eso ha hecho, que llene mi vida, pero mi calidad de vida ligada con el trabajo, no sé podría decirte, un cuatro o cinco.

- ¿Su trabajo como camarera de pisos influye en su calidad de vida? Si es así, ¿por qué cree que sucede?

Claro, si mi trabajo tuviera un ritmo normal, que yo me fuera a mi casa y estuviéramos más contentas, trabajando si mi trabajo fuera más agradable, no terminarías con dolores, sí, yo tendría ilusión de ir a trabajar. Al fin y al cabo, tengo que trabajar para vivir, ¿no? Y que yo pudiera tener de vez en cuando, un día libre porqué ahora dicen mucho que es que claro queréis todas librar el domingo. Y no es eso, queremos librar un domingo al mes que nos toca por convenio. La hostelería, los bares, creo que todo lo que sea cara al turismo, tiene poca calidad de vida.

Yo porque en mi casa he tenido un buen ambiente y he disfrutado. Mi pareja, es una persona alegre y yo también y hemos tenido amigos entonces, eso ha compensado.

Este trabajo me ha quitado calidad de vida, en el sentido de que no he podido hacer muchas cosas de las que me hubiera gustado porque no tenía vacaciones cuando mis hijos estaban de vacaciones. A lo mejor no he podido quedar con amigos un sábado por la noche, porque he terminado agotada llegado a las 16:00 de la tarde a mi casa y lo único que quería era acostarme. Mi trabajo sí que me ha restado calidad de vida en ese sentido.

- ¿Ha tenido problemas de salud físicos o psicológicos durante su trabajo?



*Yo tengo cervicalgia crónica diagnosticada por reumatología de Villajoyosa y muchas mañanas, tengo vértigos, derivados de los movimientos de los brazos. También el estrés pero eso no me ha hecho que yo me asustara. Yo decidí hablar y decidí ser la portavoz de la asociación porque alguien tenía que hacerlo.*

*Aparte de la cervicalgia, de los vértigos, he tenido estrés, sobre todo, ansiedad, o sea, yo me he acostado por la noche pensando que al día siguiente era sábado y que tenía mucho trabajo acumulado y no podía dormir, pensando en cómo me iba a encontrar la habitación o de qué humor me iba a encontrar a mi gobernanta.*

- En una escala del 0 al 10, donde 0 es nada y 10 es mucho, ¿cuánto pueden interferir estas problemáticas en su trabajo y en su día a día fuera del ámbito laboral?  
*Me perjudicaron mucho, un 10, porque a mí me costaba, por ejemplo, mucho más estrujar una bayeta.*

*Yo he llegado a trabajar con la muñequera de descarga que te digo, y a mí nadie me ha dicho si esa muñequera que además lleva un hierro en el medio, si es para noches, porque a mí se me dormían las manos por la noche y no podía dormir. Buscaba muchas veces el frío del suelo para aliviarme el hormigueo y notaba alivio cuando me ponía la muñequera y yo he ido muchas veces a trabajar con esa muñequera y a mí nadie me ha dicho: ¿Puedes hacer bien las cosas con esa muñequera?*

- ¿Toma alguna medicación pautada por el personal facultativo o se automedica para poder trabajar?

*Cuando no dormía bien, lo primero que hacía era hacerme un café en casa o un zumo antes de irme y ya me tomaba el Nolotil y luego, a media mañana, me tomaba un ibuprofeno. Al principio, me lo mandaba al médico y al final, nos automedicamos prácticamente porque sabemos que el Ibuprofeno, te alivia el dolor al principio, que el Nolotil te quita el dolor de cabeza y si no te queda a tí, una compañera lo lleva en el bolso o la propia gobernanta, lo tiene en el despacho y no le importa dártelo porque muchos cajones de las gobernantas parecen botiquines, sobre todo, de antiinflamatorios, Nolotiles, Ibuprofenos, de eso hay un montón. Casi todas llevamos en el bolso en algún momento, cuando vamos a trabajar.*

*Yo tomaba antiinflamatorios como todas, de vez en cuando voy al fisio para que me descongestione el cuello y los hombros, que me toca pagarlo con mi dinero porque de eso no hay en la Seguridad Social y tengo también una mano que se me duerme solo, tengo el túnel de Carpiano, que lo tengo ya para operar. Muchas veces siento la mano acolchada, no tengo fuerza en esa mano para abrir ni siquiera un bote de garbanzos. He perdido la fuerza en las manos y tengo sensaciones de hormigueo constante, que tengo que siempre andar moviendo los dedos porque esa sensación de tener hormigueo, acorchamiento por la cantidad de veces que estrujamos una bayeta que*

*escurrimos el palo de escoba y el mocho. Le llaman el mal del tenista, pero yo le llamaría el mal de las camareras de piso, que seguramente hay más camareras con esto que tenistas.*

*La mutua sólo nos hace una revisión una vez al año, pero siempre estamos aptas para trabajar. Te hacen análisis de sangre, análisis de orina y revisión de la vista y oído. Te pesas y te dicen que estás en sobrepeso porque todas estamos con sobrepeso y poco más pero nadie mira la musculación, nadie mira tu espalda.*

- *¿Ha tenido bajas médicas durante el último año? Si es así, ¿a qué se debían esas bajas y qué tiempo medio de duración tenían?*

*He tenido bajas médicas no muy largas, que al final me las han diagnosticado por como enfermedad común, no como enfermedad laboral.*

*Cuando más he estado fueron dos meses porque fue cuando me empezaron a hacer las pruebas del túnel Carpiano y tenía mucho hormigueo en las manos, todo se me caía y me mandaron una muñequera de descarga que se llama, y con eso y con los antiinflamatorios y un poquito el reposo, me fui recuperando un poco, pero no terminaba nunca de recuperarme porque, al final, lo que te toca es pasar por una operación.*

*Eso cuando era fija y cuando era eventual, pues los meses que no trabajaba pues me recuperaba un poco.*

- *¿Qué tipo de baja médica se le reconoció (enfermedad profesional, accidente no laboral, accidente de trabajo o enfermedad común)?*

*Mis bajas fueron reconocidas como enfermedad común. Nunca se han reconocido como enfermedad de trabajo, que esa es otra de las luchas que llevamos.*

- *¿Ha trabajado con usted algún hombre como camarero de pisos?*

*No, nunca. Sé que en las Islas Canarias hay algunos y aquí había uno en Benidorm, que había una compañera que en el hotel Aguazul empezó a trabajar y venía de un curso de estos que da la Cruz Roja para gente de exclusión social.*

*Nosotras fuimos a la Cruz Roja tanto de Altea como de Benidorm y hablamos con ellas para explicarles y darles ánimos, para decirles que nosotras estábamos allí, para cualquier problema que podían contar con nosotros sin problema y que supieran que que, tienen los mismos derechos que tiene cualquier persona.*

- *¿Por qué cree que la mayoría de las camareras de piso son mujeres?*

*Por el trabajo que ejercemos, porque yo creo que todavía los hombres tienen la cosa que la limpieza es cosa de mujeres y si lo hiciesen hombres, las condiciones serían diferentes. Nosotras tardamos, porque fuimos las el último departamento de pisos en incorporarnos en equiparnos en la categoría a, por ejemplo, los camareros del comedor o los cocineros pero se luchó y se consiguió, por lo que el sueldo lo tenemos*

*igual, a no ser que estés externa, que eso ya es diferente. Eso es ya la precariedad de la precariedad. Entonces, a nivel salarial, si nos contrata al hotel y cumplen los convenios, estamos equiparadas, pero a nivel condiciones somos, dentro de un hotel el departamento que más trabaja y eso se lo puedes preguntar a cualquier trabajador del hotel. Siempre ponemos el ejemplo. ¿Verdad que un camarero de la cafetería no le exigen hacer 50 cafés y si no hace 50 café, no sale de la cafetería? Entra a las 9 o la hora que entra y se va a sus 8 horas o a sus 6 horas, depende de lo que esté contratado o sus cuatro horas, pero no le dicen que tiene que hacer 50 cafés a la puerta porque sino no se va. Él hace su horario y se va.*

*Claro, a tí te dan un parte de 25 habitaciones y tienes que hacerlo sí o sí, te encuentres como te encuentres, te de tiempo o no, te mates o no te mates.*

*El trabajo de limpieza y el de los cuidados, por ejemplo, no tiene un valor específico en la sociedad, no se ha valorado. No sé, es como que tú eres mujer y sabes hacerlo por el hecho de ser mujer. Entonces, cómo no se le ha dado el valor y porque es verdad que quizás es una profesión donde no te pidan estudios, o sea no, es necesario tener estudios. Yo he visto universitarias trabajando de camarera, de pisos, pero ha sido algo puntual, para ganarse un dinero en verano, pero no iba a ser su forma de vida. Entonces como no lo requiere, y tú estás como oculta, limpiando las habitaciones, pues no ha tenido el valor que se merece las camareras de piso, mira. Siempre recuerdo, además lo tenemos guardado en la asociación, un artículo que salió en Información, que le hicieron a Nuria montes, la Secretaria de HOSBEC hace ya unos cuantos años, unas navidades o algo así. El artículo se llamaba "el turismo, tiene quien le hable", Y claro, como es lógico, le hicieron muchas preguntas y entre una de ellas fue qué opinaba de las Kellys. reconocía nuestra profesión de camarera de pisos pero dijo una frase que a mí me pareció en ese momento una frase muy clasista en el fondo y muy machista sobre que a este trabajo se llega sólo por pura necesidad y reconocemos que es un colectivo maltratado. A nosotras nos molestó mucho eso porque si ella considera que somos un colectivo maltratado es porque nos maltratan en el trabajo porque hay muchas maneras de maltrato, desde el esfuerzo, desde la cantidad de trabajo que al final terminamos lesionadas, con el túnel Carpiano o la epicondilitis, la ciática crónica, maltrato psicológico..*

- *¿Le deja este trabajo tiempo libre para dedicárselo a usted misma?*

*Sí, más que a mí misma, a mi entorno, al entorno que yo he elegido.*

- *¿Le permitía el trabajo poder ocuparse de realizar otras tareas como el cuidado y tareas domésticas?*

*Yo soy una persona que ha tirado para adelante. Los días que libraba era cuando me pegaba la paliza en dejar mi casa limpia a fondo porque los días que yo trabajaba casi*

*no tenía tiempo, bueno que estaba estaba agotada y ya bastante que tenía con preparar y organizar las cenas, organizar la comida, llevar a uno de mis hijos al fútbol y recogerlo y el otro, ayudarle con los deberes. Entonces los 2 días que tú tienes libres o el día que tienes libre porque a veces no tenía ni los 2 días, los dedicabas a poner al día tu casa.*

- ¿A qué dedica su tiempo libre cuando no trabaja en el hotel?

*Aparte de descansar y ocuparme de mis hijos y de la casa, en aquella época, poco más.*

- ¿Qué personas comparten con usted su tiempo de ocio?

*Mi pareja y amistades.*

- ¿Qué personas forman parte de su red de apoyo?

*La familia, los amigos. Soy una persona bastante sociable. He tenido amigos y he participado en muchos movimientos sociales y muchas cosas. Y entonces en ese aspecto me gusta leer, me gusta involucrarme en cosas, entonces, a veces demasiado. En ese aspecto no he sido una persona antisocial o encerrada o huraña.*

- ¿Cómo es la relación con sus compañeras del hotel?

*Tengo algunas amigas que quedamos de vez en cuando a tomar café y eso sí, también la relación es buena.*

- ¿Tiene familiares y amistades que trabajan también como camareras de piso?

*Mi hermana, por ejemplo.*

- ¿A parte de ser la presidenta de las Kellys de Benidorm, has participado en otros movimientos sociales?

*Yo llevo muchos años involucrada en historias, por ejemplo, he participado, en el 2014 en las marchas de la dignidad, si fuimos desde Alicante a Madrid, caminando en mis vacaciones y conocí a muchas personas, que hoy en día son muy buenos amigos míos y hasta a mi pareja. Luego he participado también con gente de la plataforma de afectados por la hipoteca.*

*Siempre he estado bastante activa, eso ha ocupado parte de mi tiempo. Eso también ha hecho que me eligieran portavoz de las Kellys, porque yo ya tenía en cierto modo, sabía cómo se organizaban las asambleas, conocía a muchos políticos, conocía compañeras de Barcelona que luego formaron las Kellys allí. Por eso impulsé un poquito el movimiento aquí en Benidorm.*

- ¿Ha presenciado o ha vivido situaciones de acoso sexual en el trabajo?

*No, nunca.*

- ¿Quiere añadir algo más?

*Sobre los planes de igualdad, ahora se tienen que hacer los planes de igualdad, es obligatorio y no sé lo que van a hacer los hoteles porque la mayoría no saben ni donde*

*tiene la mano derecha, ni los delegados, ni las delegadas ni nada, o sea, eso de los planes de igualdad les suena a todos a chino incluso cuando hablamos de estudios ergonómicos, no saben lo que es y está en la ley desde 1999.*

*Hay una sentencia del Tribunal Supremo de Canarias de la jueza Gloria Poyatos de las camareras de pisos, que dice que hay que valorar nuestro trabajo por el factor de género o sea, hablando de las lesiones que tienen las camareras de pisos y lo lesivo que resulta nuestro trabajo, pero que hay que enfocarlo desde un punto de factor de género. Habla del sector feminizado como las trabajadoras del SAD, las empleadas de hogar que hay que tener en cuenta el factor de género. Es una sentencia que está súper bien, que a mi me encanta.*

*Fíjate que curioso que cuando nosotras hablamos de las enfermedades profesionales, como por ejemplo, las varices, éstas sí están reconocidas en los camareros de comedor y no en las camareras de pisos, como si nosotras no estuviéramos todo el día de pie para arriba y para abajo.*

*En plena pandemia hicimos la plataforma estatal de camareras de pisos, formada por distintas asociaciones de distintas zonas de toda España, de Mallorca, Ibiza, Fuerteventura, Canarias, Las Palmas, Sevilla, bueno, varias sobre el tema de las enfermedades profesionales y mandamos un escrito al ministro Escrivá explicándole que teníamos un grave problema porque en las mutuas ni el INSS no se reconocían nuestras enfermedades derivadas de la carga de trabajo y que, además, si tú te metes en el listado del Real Decreto de las enfermedades profesionales específicas de las camareras de pisos no aparece ni una. Por ejemplo el túnel Carpiano y sí está reconocido en los carniceros. Pues este señor nos contestó que por descarte, como la enfermedad existe, también existe para nosotras. ¿Qué pasa? que muchas enfermedades profesionales, que venían de profesiones específicas de hombres, por descarte, añadieron a sectores feminizados, pero no es así, realmente las mutuas se basan en ese listado. Y si en ese listado no aparece camarera de pisos da igual porque si aparece el túnel Carpiano, pero al lado del túnel Carpiano pone todas las profesiones que se les consideran túnel de carpiano como enfermedad profesional y no aparece ni limpiadoras, ni camareras, ni ayudas a domicilio. Esas profesiones que son ejercidas mayoritariamente por mujeres están a la hora de los reconocimientos, discriminadas con respecto a profesiones como el albañil que, por ejemplo, si es prácticamente de hombres.*