

HABLAN LAS TRABAJADORAS DE LOS RINCONES  
OSCUROS DEL TURISMO. RESEÑA DEL LIBRO *LAS QUE LIMPIAN  
LOS HOTELES. HISTORIAS OCULTAS DE PRECARIEDAD LABORAL*  
DE ERNEST CAÑADA (2015)

*Javier Hernández-Ramírez*  
*Universidad de Sevilla*

La reciente publicación de Ernest Cañada que aquí se analiza es una obra que bien podría enmarcarse en la tradición socio-antropológica del trabajo turístico y, más concretamente, del empleo en los hoteles. Sin ánimo de ser exhaustivos, enlaza con clásicos como *Costa del Sol. Retrato de unos colonizados* (1977), obra colectiva de denuncia y análisis de las condiciones laborales en el medio hotelero de la Málaga de los setenta, y más recientemente con los estudios de Brunet y Belzunegui (2003) y Rubio (2001) sobre el mercado de trabajo turístico o el de Ramos et al. (2002) que muestra que la discriminación de género femenino en el empleo de los hoteles de Baleares es un hecho constatable.

Si bien por su temática el ensayo de Cañada encajaría en este género de estudios, no es una obra estrictamente académica. Su singularidad radica en su vocación militante, su compromiso social, su intención de invertir una de las situaciones de discriminación y explotación laboral más injustas, sangrantes e ignoradas del actual mercado de empleo: el que viven las trabajadoras de la limpieza de los hoteles, las llamadas “camareras de piso”.

Este colectivo, que representa nada más y nada menos que el 25% de la plantilla de los hoteles españoles, es el gran desconocido del sector turístico, a pesar del papel fundamental que desempeñan. Precisamente este es el objetivo principal de la obra que aquí reseñamos: “dar luz” sobre el universo de este segmento invisibilizado de trabajadoras, que participan en el sector productivo más alabado y reconocido de España, el cual es presentado como el verdadero motor de la economía. Esta tesis apologética (Jafari 2005), que triunfa en los discursos oficiales de empresarios y políticos, oculta el submundo que se localiza en el interior de los hoteles, en la verdadera trastienda del turismo, en un *backstage* al que no se acercan los turistas. Como muy acertadamente señala el autor, el trabajo turístico está fuera del debate político, ya que se ha impuesto la ideología que contempla al turismo como la receta más eficaz para remediar los graves problemas de

desempleo actuales. En esta lógica turístico-céntrica (Saarinen 2006), hay que cuidar con mimo a este sector, asegurar su sostenibilidad en el tiempo y mantenerlo alejado de toda crítica desestabilizadora.

Ernest Cañada opta por dar voz a las camareras de piso para iluminar estos rincones oscuros del turismo. Y lo hace empleando un estilo ecléctico, poco académico, que huye de hipótesis, marcos teóricos, referencias bibliográficas, notas a pie de página y conclusiones sesudas. Utiliza, por el contrario, un género más cercano al periodístico, pues son las mismas trabajadoras las que exponen sus experiencias y opiniones, respondiendo a las cuestiones planteadas por el autor en entrevistas que se transcriben en su literalidad y que se encabezan con titulares reveladores, de acuerdo con un modelo narrativo más propio de la crónica de actualidad que del ensayo científico.

La intencionalidad de este fórmula directa es clara: construir un texto atractivo y asequible para denunciar abiertamente la situación de un sector profesional devaluado, cuyas pésimas condiciones de trabajo se agravan paulatinamente, especialmente desde la aprobación de la Reforma Laboral de 2012 y la consolidación de la estrategia patronal de externalización y subcontratación. Pero el resultado del trabajo no es menos profundo y riguroso que el de la tesis académica al uso. Al contrario, su estilo cercano permite al lector conocer desde dentro -desde la experiencia- el marco laboral cotidiano en el que se inscriben esas camareras anónimas y empatizar con sus vidas, sentimientos y opiniones.

Es un libro plural que tiene el valor del testimonio, lo que ya de por sí justificaría su publicación; pero es también una obra de autor, porque el tratamiento de las entrevistas y la organización del texto obedecen a un objetivo explícito de denuncia. La obra se enmarca en un movimiento más amplio de lucha que lidera UITA, organización que agrupa a sindicatos de hostelería de todo el mundo, a través de una campaña internacional que defiende la dignidad y profesionalidad de las camareras de piso. En dicha iniciativa participan sindicatos y asociaciones de camareras, entre las que destacan las autodenominadas *Kellys*. También respalda dicha movilización *Alba Sud, think tank* centrado en la investigación y el desarrollo, del que Cañada es un miembro activo.

La repercusión mediática de este esfuerzo colectivo es indudable. Desde la publicación del libro son numerosos los medios de comunicación (radio, televisión, páginas web, blogs, twitter, Facebook...) que reseñan los resultados del estudio y, sobre todo, se hacen eco de las demandas de las camareras de hotel a través de entrevistas y todo tipo de declaraciones.

La obra se estructura en cuatro partes diferenciadas: una primera a modo de prólogo e introducción en la que tres dirigentes sindicales alertan sobre la tendencia a la degradación del empleo en el medio hotelero. Continúa Cañada con un texto conciso, sencillo

y preciso en el que aborda el universo laboral de las camareras de hotel. La tercera parte del trabajo es la más amplia, representa más del 60% del texto, la conforma una selección de 26 testimonios de trabajadoras (de un total de 80) que, a través de entrevistas, relatan autobiográficamente su experiencia personal y valoraciones. Concluye con un apartado específico titulado significativamente “Voces de apoyo” en el que un médico y tres sindicalistas, buenos conocedores de la realidad de este colectivo, responden a un elaborado cuestionario, que permite cerrar el texto; aunque quizás de un modo algo abrupto, sin una conclusión final o síntesis elaborada por el propio autor.

En esta sinfonía de perspectivas personales bien dirigida por la batuta de Ernest Cañada, se abordan tres temas fundamentales: las condiciones de trabajo, los sistemas de control y los nuevos modelos de reclutamiento y contratación de las trabajadoras.

En relación con la primera temática, queda claro que la camarera de piso es siempre una mujer. Su ocupación es el paradigma del empleo feminizado, pues las tareas asociadas al mismo se interpretan como una prolongación del trabajo doméstico. Esto favorece su ocultamiento y discriminación. Acrecienta este último hecho el que suelen ser inmigrantes las que de siempre lo desempeñen. En el *boom* del turismo *fordista* fue habitual que los hoteles emplearan a jóvenes sobre todo andaluzas; hoy, las acompañan inmigrantes de países del *Sur*. En este contexto, lo normalizado es que los mandos intermedios (gubernantas, sub-gubernantas y supervisoras) sean naturales de la zona y las camareras procedan de otras latitudes. ¿Qué mejor ejemplo que este para evidenciar que en el mercado de trabajo turístico opera una segmentación de género, étnica, racial y de clase?

La camarera de piso trabaja, generalmente, sola; nadie la acompaña, su aislamiento es casi total, apenas interactúa con sus compañeras y muy poco con los clientes. Una vez distribuido el trabajo, cada una desempeña su cometido de forma independiente y sin personal de apoyo. En casi todos los establecimientos se ha reducido o desaparecido el personal auxiliar masculino (*valet*) que se encargaba de bajar la ropa a la lavandería y cargar los materiales. Hoy esa tarea ocupa también a las operarias. Es además un trabajo manual. A diferencia de otras secciones en la que se ha incorporado moderna tecnología, la inversión en mejoras técnicas ha sido aquí muy limitada; de hecho abundan los hoteles sin montacargas y carros para desplazar la ropa de cama y los utensilios de limpieza.

La lectura del estudio revela la dureza de unas condiciones de trabajo desconocidas que afectan severamente a la salud física y mental de las operarias. Lo grave del asunto es que estos escenarios se han degradado en los últimos años. Todos los testimonios coinciden en resaltar que se está viviendo una intensificación de las cargas, que ya de por sí eran altas. Hoy es habitual que en una jornada de ocho horas las camareras tengan que limpiar y acondicionar más de veinte habitaciones, lo que exige mantener un ritmo

frenético e incesante; a lo que a menudo hay que sumar el adecentamiento de zonas comunes y nobles del hotel. Por si fuera poco, las reformas de las habitaciones se diseñan según criterios estéticos, sin considerar cómo pueden afectar a la carga de trabajo y a la seguridad de las camareras la introducción de nuevos objetos y enseres (mamparas en los baños, espejos por todos lados, camas supletorias, etc.).

La conducta de los clientes también afecta negativamente a las condiciones de trabajo, pues un sector de los nuevos consumidores desarrollan comportamientos vandálicos (suciedad, averías, roturas, vómitos, arena de la playa esparcida, basura tirada, botellas rotas...); y otros huéspedes hacen un uso muy intensivo de las habitaciones (más personas, hábito de cocinar y comer en el interior...), pero con un menor tiempo de estancia, por lo que aumenta el trabajo (*las salidas*).

Las consecuencias derivadas de esta presión se traducen en enfermedades profesionales, físicas (dolores de espalda, hombros, brazos, cervicales, rodillas, caderas, zona lumbar, ciática, síndrome del túnel carpiano, etc.) y psíquicas (estrés, ansiedad, depresión...). Para paliar estos males es práctica habitual la automedicación diaria (antiinflamatorios, antidepresivos...), lo que implica adicciones y secuelas a medio plazo. Los médicos de las mutuas y de empresa recomiendan aplicar los conocimientos aprendidos en los cursos de ergonomía, porque así se evitarían las frecuentes lesiones. Pero según las trabajadoras esto no es viable pues no podrían cumplirse los ratios de rendimiento y tendrían que prolongar aún más sus jornadas. Los dramáticos testimonios recopilados en el libro y la reveladora entrevista al profesional médico subrayan una y otra vez que las enfermedades laborales no se reconocen o se hace a las trabajadoras responsables de las mismas, por lo que es habitual que trabajen enfermas.

En cuanto a los sistemas de control, las entrevistadas manifiestan padecer una férrea supervisión por parte de los cargos intermedios, que recurren habitualmente al insulto, la amenaza de despido y el acoso. En este medio invisibilizado, el miedo es lo que impera y lo que permite que se apliquen cambios imprevistos en las jornadas de trabajo y en el calendario laboral sin encontrar una gran resistencia.

Paralelamente, se aplican formas de control técnico que recuerdan al taylorismo (Edwards 1983), pues los trabajos asignados por las gobernantas, que son descritos en estadillos o *chuletas*, han sido previamente calculados y posteriormente supervisados. No obstante, las trabajadoras señalan reiteradamente que esta medición está sobredimensionada, porque es muy difícil cubrir los objetivos en el tiempo previsto. El resultado es que la jornada se amplía, pero sin contraprestación económica, pues estas horas extras no son abonadas. Como indicaba una entrevistada: “*es como si estuviéramos trabajando a destajo pero con sueldo de camarera*” (pág. 56).

Los nuevos modelos de reclutamiento y contratación constituyen la tercera gran temática abordada en el estudio. En estos sistemas se aprecia una clara degradación, porque los contratos fijos y fijos discontinuos introducidos tras las movilizaciones sindicales de los años 70, comienzan a ser la excepción tras la aprobación de la Reforma Laboral que, con el argumento de la flexibilidad y la competitividad, está permitiendo una desregulación encubierta a través de la externalización. En este contexto las nuevas hornadas de empleadas tienden cada vez más a ser reclutadas fuera, lo que supone una sensible reducción del personal contratado directamente por el hotel, el cual, paulatinamente, se desentiende del factor trabajo. En unos casos, las camareras fijas y fijas discontinuas son despedidas y reincorporadas a través de empresas externalizadas; y en otros, estas trabajadoras -generalmente de mayor edad- pasan a ser sustituidas por otras más jóvenes que se incorporan también mediante este tipo de empresas externalizadas. En ambas situaciones lo que se impone es un régimen contractual precarizado, el cual se basa en contratos a tiempo parcial, en los que sólo se cotizan los días trabajados y se retribuyen con salarios muy bajos, que son pactados fuera del convenio marco.

Obviamente, esta situación repercute en la valoración del trabajo por parte de las camareras de piso. Aunque en las entrevistas son abundantes las referencias a la dignidad del trabajo bien hecho, estas se suelen acompañar del lamento por la imposibilidad de materializar dicho ideal. La degradación general de las condiciones laborales influye en el paso de una ética que valoriza el trabajo a otra en la cual este se rechaza y se concibe exclusivamente como un instrumento pecuniario. Ser camarera hoy deja de ser una carrera profesional para convertirse en una salida coyuntural de mujeres desempleadas con serias dificultades para desarrollar un proyecto vital autónomo. Es lo que el propio Cañada denomina “desprofesionalización”.

En definitiva, el trabajo de Ernest Cañada es un verdadero aldabonazo a la sociedad, pues visibiliza la explotación y la degradación del trabajo de las que *limpian los hoteles*. No obstante, esta aportación habría sido más categórica si el autor hubiera abordado de modo sistemático e independiente en apartados específicos tres aspectos muy relevantes que pasamos a subrayar.

En primer lugar, habría clarificado mejor la situación de las trabajadoras el abordaje de un capítulo específico que contextualizara el marco general del mundo de los hoteles y las tendencias de este tipo de empresa. El hotel tradicional, como negocio dirigido desde un organismo central, que es propietario y gestor al mismo tiempo, se está transformando paulatinamente en una especie de plataforma virtual y flexible, en cuyo seno coexisten distintas empresas externalizadas que se especializan en funciones específicas (limpieza de pisos, mantenimiento, adecuación de espacios comunes, entretenimiento,

catering...), contratan a su personal y establecen acuerdos con las otras partes en una estructura reticular, dinámica e inestable.

Otro aspecto relevante que merecería un tratamiento diferenciado es un diagnóstico de las relaciones sociales de producción. En este sentido, la visión subjetiva de la experiencia de las trabajadoras se habría enriquecido con la descripción del modelo de estructura orgánica que impera en la empresa hotelera (departamentos y sus vinculaciones funcionales) y de los sistemas de organización horizontal y vertical del trabajo, distinguiendo los cometidos de todas y cada una de las categorías profesionales (camarera de piso, de salones, de zonas comunes, *valets*, supervisora, sub-gobernanta, gobernanta, jefe de departamento...) y resaltando las causas de los conflictos internos. Porque no puede olvidarse que el colectivo encargado del servicio de limpieza está profundamente segmentado por su distinta posición en la estructura de mando, condición contractual, etnicidad y momento de incorporación.

Por último, se echa de menos un tratamiento específico de las respuestas obreras individuales (absentismo, sabotaje, frenado, etc.) o colectivas (paros, huelgas, etc.) al sistema de trabajo. También habría contribuido a comprender las causas de la profunda debilidad del movimiento de trabajadores conocer los posicionamientos, alianzas y conflictos existentes entre las distintas fuerzas sindicales (también las minoritarias ausentes en el texto).

Quizás por este objetivo de ensayo de urgencia, en su metodología el libro adolece de una sistematización de las aportaciones de las entrevistadas que se concentraran en unas conclusiones capaces de integrar lo particular. No hay duda de que los testimonios aportan credibilidad, verosimilitud y provocan la identificación empática del lector con el informante. Pero la narración de vidas muy semejantes da lugar a reiteraciones quizás innecesarias (sobrecarga, automedicación, problemas físicos y mentales, bajos salarios, contratos precarios, malos tratos, etc.) que bien podrían haberse reducido atendiendo más a lo singular de cada experiencia. Este esfuerzo de generalización o síntesis habría permitido agrupar la diversidad empírica y construir un conjunto capaz de abstraerse de las consideraciones marginales.

Pero muy por encima de todas estas matizaciones -que sólo se plantean como críticas constructivas- queda un trabajo valiente, un estudio que pone sobre la mesa un tema tabú en nuestra sociedad del que no se habla porque se dice que hay que asegurar la solidez del *benéfico* turismo. Pero Ernest nos enseña que detrás de los destinos turísticos, de la calidad, comodidad y lujo que proporcionan sus instalaciones y servicios, hay un trabajo invisibilizado, silenciado y explotado que lo sostiene.

*Bibliografía*

- BRUNET, I. y BELZUNEGUI, A. (2003) “Sociología del trabajo turístico”, in Rubio, A. *Sociología del Turismo*, Barcelona: Ariel, pp. 159-189.
- EDWARDS, R. (1983) “Conflicto y control en el lugar de trabajo”, in Toharia, L. *El mercado de trabajo. Teorías y aplicaciones*, Madrid: Alianza, pp. 141-155.
- GALÁN, J. J., MARTÍN, A., RUIZ, J. y MANDLY, A. (1977) *Costa del Sol. Retrato de unos colonizados*, Madrid: Campo Abierto Ediciones.
- JAFARI, J. (2005) “El turismo como disciplina científica”, *Política y Sociedad*, 42 (1), pp. 39-56.
- RAMOS, V., REY-MAQUEIRA, J. y TUGORES, M. (2002) “Análisis empírico de discriminación por razón de género en una economía especializada en turismo”, *Annals of Tourism Research en español* 4 (1), pp. 239-258.
- RUBIO, A. (2001) *Los recursos humanos en el sector turístico español: organización del trabajo y empleo*, Barcelona: Ariel.
- SAARINEN, J. (2006) “Traditions of sustainability in tourism studies”, en *Annals of Tourism Research*, Vol. 33 (4), pp. 1121-1140.