

# hostelería

actualidad sindical



boletín digital del sector de hostelería

Nº 43 – diciembre 2016

[www.ccoo-servicios.es](http://www.ccoo-servicios.es)

## “Externalización del trabajo en hoteles. Impactos en los departamentos de pisos”



Este informe es una iniciativa de Alba Sud con la colaboración de la Rei-UITA, Comisiones Obreras (CCOO), Unión General de Trabajadores (UGT), Asociación Española de Gobernantes de Hotel y Otras Entidades (ASEGO), Asociación de Camareras de Pisos de Sevilla (CAPISE), Foro de Turismo Responsable (FTR), Grupo de Investigación en Sostenibilidad y Territorio de la Universidad de las Islas Baleares (GIST-UIB), Grupo de Investigación en Desigualdades en la Salud (GREDS) - Employment Conditions Network (EMCONET) de la Universidad Pompeu Fabra (UPF) y el apoyo del Ayuntamiento de Barcelona a través del Programa Barcelona Solidaria en el marco del proyecto «Turismo responsable, derechos humanos y trabajo decente» convocatoria 2015.

La reforma laboral de 2012 en España favoreció la prevalencia de los convenios de empresa sobre los convenios colectivos sectoriales. En el sector hotelero esto se ha traducido en un incremento de los procesos de externalización y subcontratación de determinados departamentos, especialmente el de pisos y su personal: las camareras de pisos. Gracias a este cambio normativo en numerosos hoteles se ha sustituido el personal contratado de forma directa por las llamadas empresas de multi-servicios. Las consecuencias de este cambio han sido traumáticas y han acentuado el malestar de las trabajadoras por las condiciones cada vez más precarias en las que se encuentran, suponiendo un empeoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores y trabajadoras

**SOBRE EL AUTOR:** Ernest Cañada es coordinador de Alba Sud, centro de investigación y comunicación social con sede en Barcelona, especializado en turismo responsable y trabajo digno; docente de la Universidad de Barcelona; colaborador de la Regional Latinoamericana de la UITA en el ámbito turístico; miembro del Grupo de Investigación en Sostenibilidad y Territorio (GIST) de la Universidad de las Islas Baleares (UIB); colaborador del Grupo de Investigación en Desigualdades en la Salud (GREDS) - Employment Conditions Network (EMCONET) de la Universidad Pompeu Fabra (UPF) y miembro del Consejo Turismo y Ciudad de Barcelona como experto electo.

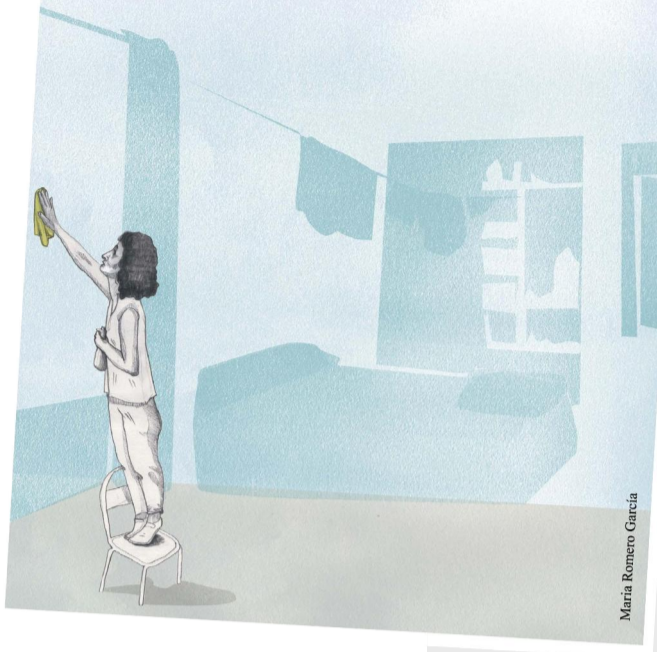
Su investigación se centra en el trabajo turístico, el turismo comunitario y la conflictividad turística. Entre otras publicaciones destacan: Turismo residencial y gentrificación rural (Pasos, Tenerife, 2016, co-coordinado con Jordi Gascón); Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral (Icaria, Barcelona, 2015); “La comercialización del Turismo Comunitario en América Latina: un debate sobre la viabilidad de la economía popular” (Anuario de Estudios Centroamericanos, vol. 41, 2015); Turismo comunitario en Centroamérica. Experiencias y aprendizajes (Enlace, Managua, 2014); Turismos en Centroamérica. Un diagnóstico para el debate (Enlace, Managua, 2013); El turismo en el inicio del milenio: una lectura crítica a tres voces (FTR, Madrid, 2012, con Joan Buades y Jordi Gascón); Turismo placebo (Enlace, Managua, 2011, co-editado con Macià Blázquez); “Búnker Playa-Sol. Conflictos derivados de la construcción de enclaves de capital transnacional turístico español en el Caribe y Centroamérica” (Scripta Nova, 368, 2011, con Macià Blázquez e Iván Murray); Turismo en Centroamérica: un nuevo escenario de conflictividad social (Enlace, Managua, 2010).



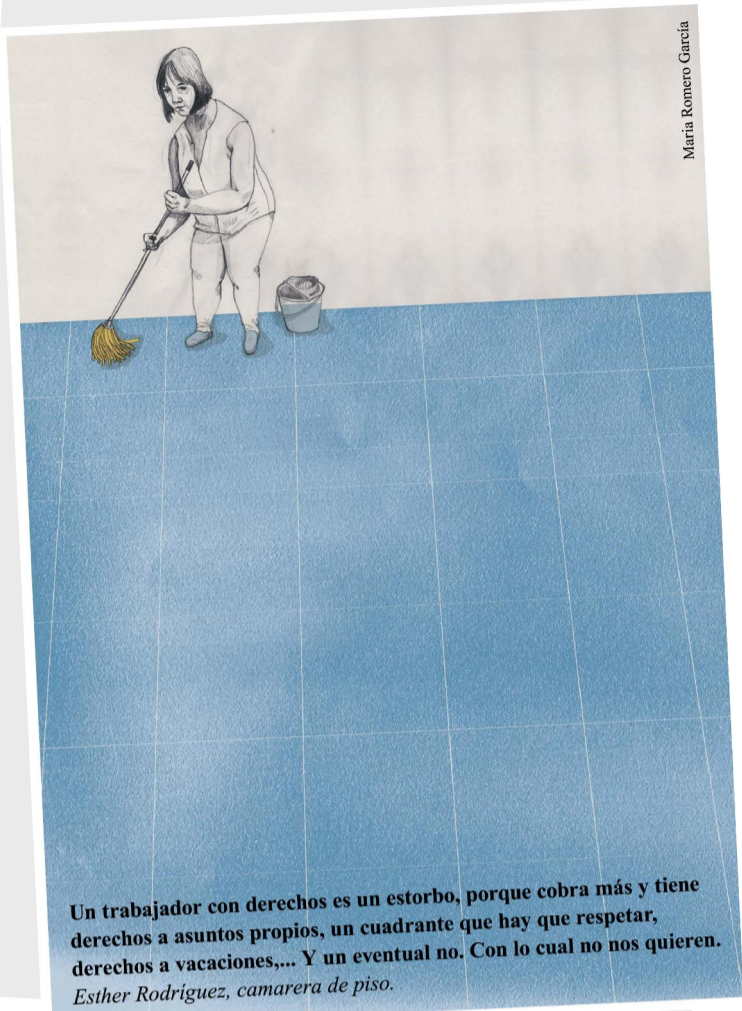
Turismo en Centroamérica: un nuevo escenario de conflictividad social (Enlace, Managua, 2010).

Las consecuencias de este cambio han sido traumáticas y han acentuado el malestar de las trabajadoras por las condiciones cada vez más precarias en las que se encuentran. En concreto se identifican los siguientes procesos: 1) trabajadoras de los departamentos de pisos (camareras, valets, supervisoras, gobernantas) han pasado de estar vinculadas al convenio sectorial de hostelería al de limpieza o a uno de empresa, con una rebaja sustancial de su salario y categoría profesional; 2) se ha producido un mayor nivel de inestabilidad e inseguridad en el empleo, así como incertidumbre en la duración del empleo, horarios y días de trabajo; 3) también se han acentuado los procesos de intensificación del trabajo; 4) a su vez estos cambios en la organización del trabajo y condiciones contractuales han repercutido también en una pérdida de calidad del servicio y la extensión del riesgo de desprofesionalización; 5) igualmente se ha reforzado la segmentación, división e incremento de la competencia entre el personal del hotel; 6) se han agudizado los problemas de salud de las trabajadoras; y finalmente 7) se han debilitado las capacidades de las organizaciones sindicales para poder defender sus intereses, afectando la capacidad de representación colectiva.

Hay un interés de los empresarios por las externalizaciones, que no lo dudo que sea económico, pero por encima de eso está la voluntad de dismantlar a los trabajadores como clase, como organización, como relación de solidaridad.  
Pepi García Lupiáñez, camarera de piso.



María Romero García



María Romero García

Un trabajador con derechos es un estorbo, porque cobra más y tiene derechos a asuntos propios, un cuadrante que hay que respetar, derechos a vacaciones,... Y un eventual no. Con lo cual no nos quieren.  
Esther Rodríguez, camarera de piso.

Aquí en Barcelona ha crecido tanto el turismo que a mí no me digan que se paga mal porque las empresas tienen que ganar más dinero. ¡Si están ganando más que nunca! ¿Pero qué quieren?  
Miriam, camarera de áreas comunes.



María Romero García

El malestar e indignación creciente por esta situación ha dado lugar a una intensa conflictividad laboral que ha trascendido claramente a la opinión pública por el contraste con la dinámica de crecimiento turístico que se ha producido en los últimos años. Una

desigualdad alarmante. En esta situación las organizaciones sindicales y asociaciones profesionales del sector plantean la necesidad de revertir este proceso con la derogación de la reforma laboral que termine con las externalizaciones y garantizar el blindaje de los puestos de trabajo en los departamentos centrales de la actividad hotelera.



María Romero García

Van pasando los años y cada vez te va doliendo más el cuerpo.  
Carmen León, camarera de piso.



© Fotografía de Andrés Antebi.

**Fotografía del libro de Andrés Antebi**

**Todas las ilustraciones son del libro realizadas por María Romero García**

## Agradecimientos del autor

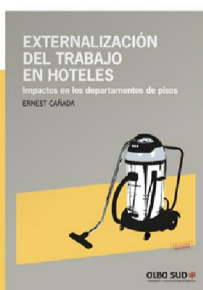
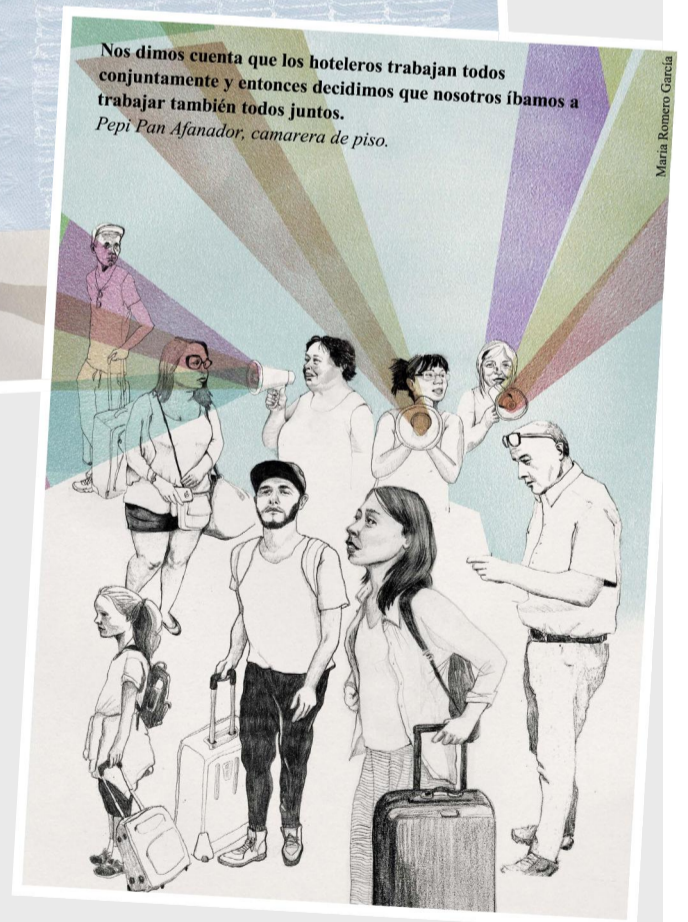
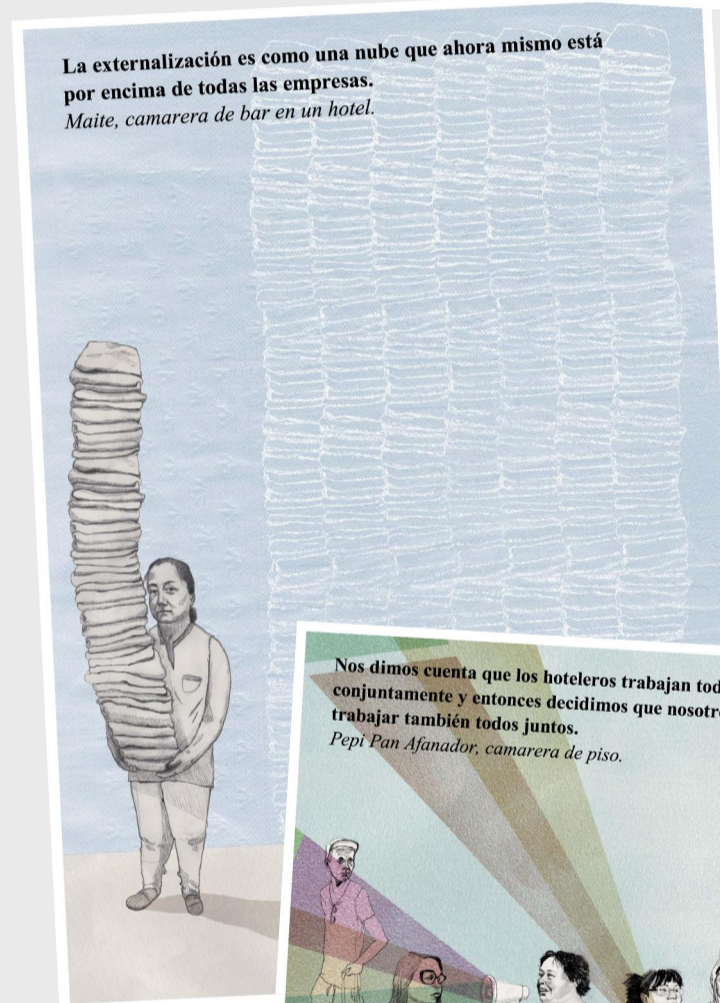
Este libro es fruto del trabajo colectivo de numerosas personas con las que en este último año he tenido la oportunidad de conversar y coincidir en diferentes actos públicos en defensa de los derechos laborales en turismo. Las presentaciones en distintos lugares de España del libro *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral* se convirtieron en asambleas de trabajadoras y trabajadores de los hoteles que aprovecharon ese espacio para denunciar sus condiciones de trabajo, cuestionar cómo estábamos respondiendo a la creciente precarización laboral y sobre todo para reflexionar y aprender en común.

"Quiero destacar en primer lugar algunas de las trabajadoras y compañeras con las que más he aprendido y que me han ayudado de una u otra forma a que este libro fuera una realidad: Pepi García Lupiáñez, Carmen León, Carolina Martín, Gladys Medina, Pepi Pan Afanador y Esther Rodríguez. Son muchísimas las trabajadoras que quisieron dejar su testimonio y aunque algunas de ellas por temor a algún tipo de represalia no puedan aparecer públicamente saben de mi reconocimiento y agradecimiento".

Diferentes sindicalistas de Comisiones Obreras me han prestado su colaboración una y otra vez: Michela Albarello, Encarni Bonilla, Ginés Díaz, Antonio Fernández, Gonzalo Fuentes, Paco Galván, Montse Haro, Fernando Medina, Antonio Ruda, Chema Martínez. E igual hicieron en UGT César Galiano, Santos Nogales y Jesús Lodeiro. Así mismo quiero destacar por su apoyo a Gerardo Iglesias, secretario general de la Regional Latinoamericana de la UITA.

Personas de otras organizaciones y espacios contribuyeron también de múltiples maneras a enriquecer este texto y mostraron su compromiso en la lucha contra la externalización y la defensa de los derechos de las trabajadoras y trabajadores en el turismo: Ana María Dobaño, secretaria general de la Asociación Española de Gobernantas de Hotel y Otras Entidades (ASEGO); Eulalia Corralero, fundadora del Grupo de Facebook Las Kellys y persona clave en la denuncia pública de la precariedad laboral; Fermín Yébenes, portavoz de la Asociación Progresista de Inspectores del Trabajo; Joan Lopez Ferré, médico de cabecera en Mallorca; Rafael Borràs, investigador en la Fundación GADES.

Gracias también a María Romero García por sus hermosas ilustraciones, y a Toñi Barrera y Filo Ramos, y de resto de las trabajadoras de Lloret que compartieron con ella una tarde para contarle cómo era su trabajo y cómo se sentían. La solidaridad y atención de David Fernández es de las cosas que no se olvidan. Albert Arias, Joan Benach, Macià Blàzquez, Joan Buades, Salvador (Lole) García, Jordi Gascón, Ivan Murray, Llorenç Planagumà, Albert Recio, Alex Rodríguez y Raül Valls son los compañeros y amigos con los que he tenido la oportunidad de compartir mis preocupaciones sobre el mundo del trabajo en el turismo y que siempre estuvieron ahí para pensar juntos, recomendarme bibliografía o pistas a seguir, o revisar los avances escritos. La contribución de Marisa Mullor fue como siempre inestimable, apoyándome en las transcripciones, revisando el texto final y señalándome siempre a qué cosas debía prestar atención.



**Los impactos de la externalización en hoteles.**  
Una perspectiva desde el mundo del trabajo.

LIBRO DISPONIBLE EN FORMATO DIGITAL EN [www.albasud.org](http://www.albasud.org)

CON LA COLABORACIÓN DE:



Universitat de les Illes Balears

Departament de Geografia

Grup d'Investigació sobre Sostenibilitat i Territori. GIST



Universitat Pompeu Fabra Barcelona

Y EL APOYO DEL PROGRAMA BARCELONA SOLIDÀRIA DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA



Ajuntament de Barcelona

UNA INICIATIVA DE:

**ALBA SUD**  
investigación y comunicación para el desarrollo