

El cliente no siempre tiene la razón.

Por un lugar de trabajo seguro para las camareras de pisos

Enmarcada en la 6ª Semana de Acción Mundial por las Camareras de Pisos, la Federación de Servicios de CCOO lanza una campaña contra el acoso sexual que sufren las camareras de piso por parte de algunos clientes durante el desempeño de su actividad laboral en el sector de hostelería.

17 de octubre de 2019

Es necesario garantizar un lugar de trabajo seguro para las camareras de pisos, personal especialmente expuesto al acoso sexual. Estas conductas que tienen sus raíces en la persistente desigualdad entre mujeres y hombres se manifiesta en comportamientos de violencia y acoso sexual que pueden ir desde los requerimientos o proposiciones, comportamientos físicos hasta la agresión sexual. El hecho de desarrollar gran parte de su actividad laboral en el interior de las habitaciones de los clientes, supone para ellas un riesgo que hace incuestionable la necesidad de establecer medidas y estrategias para prevenirlo.

Distintos organismos defensores de los Derechos humanos han venido reconociendo la gravedad y transcendencia de la violencia hacia las mujeres en todo el mundo. Varias normas comunitarias, constitucionales, autonómicas, laborales y las declaraciones relativas al derecho de las personas trabajadoras señalan la importancia de prevenir, eliminar y corregir este tipo de conductas procurando ambientes de trabajo exentos de violencia de género y/o sexual.

La directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo define como acoso sexual “aquella situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo”.

En el marco español, el código Penal en su artículo 184 Del Acoso Sexual, establece “ El que solicitare favores de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, continuada o habitual, y con tal comportamiento provocare a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil y humillante, será castigado como autor de acoso sexual, con la pena de prisión de tres a cinco meses o multa de seis a 10 meses.

En el ámbito laboral, hemos trabajado sindicalmente por erradicar el acoso sexual o laboral que se puede producir en los centros de trabajo mediante protocolos contra el acoso, y las medidas preventivas necesarias para que éste no ocurra. ¿Pero qué sucede cuando el acoso tiene su origen en las acciones de las personas que se sienten empoderadas y protegidas sólo por el hecho de ser “el cliente”?

Es fundamental que la empresa ponga a disposición de sus trabajadoras medios suficientes especialmente dirigidos a impedir que se produzcan estas situaciones. El contexto social de violencia de género no escapa a las paredes de la empresa.

Las empresas deben tener un compromiso firme para garantizar la seguridad y salud de sus plantillas, tal y como recoge la Ley de Prevención de Riesgos Laborales: “Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. El citado derecho supone la existencia de un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales. En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo.”

Y el artículo 316 del Código Penal pone de manifiesto la responsabilidad de la empresa en esta materia; “Los que con infracción de las normas de prevención de riesgos laborales y estando legalmente obligados, no faciliten los medios necesarios para que los trabajadores desempeñen su actividad con las medidas de seguridad e higiene adecuadas, de forma que pongan así en peligro grave su vida, salud o integridad física, será castigados con las penas de prisión de seis meses a tres años y multa de seis a doce meses.

El criterio técnico de la Inspección de trabajo No/69/2009 sobre actuaciones de la Inspección de trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo considera infracción en materia de prevención la ausencia de evaluación y de adopción de medidas preventivas de la violencia de género en el ámbito laboral.

El cliente no siempre tiene la razón, más aún cuando una actitud puede suponer un daño a las personas que están desarrollando su actividad laboral. Por eso es necesario asegurar que el entorno laboral de estas trabajadoras está libre de violencia machista.

Existen mecanismos para protegerlas, desde cómo se organiza el trabajo diario a procedimientos y recursos que garanticen su seguridad:

- Disponer de botones antipánico, handys o teléfonos para estar en contacto con el resto del equipo ante casos de emergencia.

- Mantener la puerta de la habitación abierta y bloquear el acceso de entrada con los carros de limpieza.
- Nunca limpiar una habitación si el huésped permanece dentro. En el caso de que el personal de piso se encuentre limpiando la habitación y el huésped solicite entrar, la trabajadora debe salir de la habitación y regresar más tarde.
- Al realizar una entrega extra de toallas, artículos de toilette o de room service, el personal no debe entrar en la habitación, o hacerlo en parejas.
- Evitar trabajar aisladas, garantizando que el número de trabajadoras es apropiado para cada tarea y para cada momento del día, extremando las precauciones en los turnos de noche, más vulnerables.
- Que todas las dependencias del hotel, como pasillos, escaleras de emergencia, almacenes, cuartos de almacenaje, cuenten con iluminación de detección de presencia.
- Que los hoteles se doten de los servicios de seguridad necesarios en caso de incidentes.
- Ropa de trabajo adecuada para la tarea. Libre elección de uniforme (falda/pantalón)
- En caso de daños físicos y/o psíquicos, por agresión verbal o física, abuso o violación, las empresas deben poner a disposición de la afectada todos los medios sanitarios y jurídicos posibles, asumiendo su coste, así como el reconocimiento de accidente laboral.
- Programas de sensibilización, formación, e información.

CCOO Servicios, pide a las instituciones (Gobierno) la ratificación formal del Convenio 190 de la OIT sobre la Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo y demanda a las empresas del sector que adquieran un compromiso firme contra esta lacra, considerando el acoso sexual por parte de personas ajenas a la empresa como un riesgo a tener en cuenta en sus instalaciones, adoptando todas las medidas preventivas posibles para que sus trabajadoras no sufran ningún daño.

Las empresas deben manifestar que mantienen una política de tolerancia cero con el acoso sexual, informando claramente a sus clientes de ello. Reconociendo que este tipo de conductas son totalmente contrarias al principio de igualdad e inaceptables, no solo demuestra una postura de empresa comprometida, además contribuye al avance significativo hacia un sector turístico más justo y socialmente responsable.