

El poder de cambiar las cosas

PROPUESTAS DE CCOO SERVICIOS

CAMARERAS DE PISOS

SALUD, PREVENCIÓN, JUBILACIÓN ANTICIPADA
Y EXTERNALIZACIONES

CCOO
servicios

A MODO DE PREVIA:

UNA LARGA LUCHA SINDICAL, A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL, POR LA DIGNIFICACIÓN DEL TRABAJO DE LAS CAMARERAS DE PISOS

A finales de **2013** la federación sindical internacional UITA tomó la iniciativa de organizar una **campaña mundial para fomentar el trabajo digno de las camareras de pisos en la industria hotelera**, que ha continuado hasta el presente.

Desde el primer momento la Federación de Servicios de CCOO, afiliada a esta internacional, apoyó activamente esta campaña cuyos objetivos son contribuir a mejorar las condiciones de trabajo de este colectivo, denunciando las penosas condiciones laborales que sufren ante la opinión pública y promoviendo ante las empresas y organizaciones internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) o la Organización Mundial del Turismo (OMT) la mejora de las mismas.

Para CCOO era, y es, algo natural apoyar y contribuir activamente en esta campaña, puesto que **la dignificación de las condiciones de trabajo de este colectivo ha estado desde siempre presente en nuestro quehacer sindical**. Cabe recordar, por ejemplo, que un hito en esta lucha fue la primera huelga general en el sector de la hostelería de nuestro país, en el año 1992: Gracias a esa movilización conseguimos el Acuerdo Laboral de Hostelería de Ámbito Estatal (ALEH), y, sin duda, uno de los logros más significativos fue que la categoría del personal de pisos estuviera encuadrada en la categoría de oficial de la hostelería. Después, en el ámbito de la negociación colectiva, hemos conseguido que los niveles salariales se equipararan, con su reconocimiento profesional en los convenios de hostelería más importantes de España. Y cuando comenzaron a producirse los procesos de externalización, desde el primer momento denunciábamos y enfrentamos esa práctica, conquistando provincia a provincia garantías de aplicación del convenio de Hostelería.

Por otra parte también era natural dar nuestro apoyo a la campaña internacional en la medida en que **las grandes cadenas hoteleras internacionales, españolas incluidas, marcan tendencias en el sector**. Así pues hay una convergencia natural entre la dimensión internacional y nacional de nuestra acción sindical.

Pero para CCOO no se trata sólo de denunciar, sino de comprometer a las compañías hoteleras y a las instituciones en el desarrollo de nuevas políticas laborales, que apoyadas en normas legales y la negociación colectiva contribuyan a mejorar las condiciones de trabajo y empleo de las trabajadoras. Porque sigue siendo necesario recordar que se trata de un colectivo totalmente feminizado y basado en una división sexista aunque invisible del trabajo. Identificar y corregir los riesgos físicos y psicosociales, avanzar en las políticas de igualdad, salariales y condiciones de trabajo y empleo, son retos que siguen sobre la mesa y para cuya consecución CCOO, su afiliación y representantes en las empresas, están comprometidos.

INTRODUCCIÓN - RESUMEN EJECUTIVO

Tras la incorporación a los centros de trabajo después del parón de la COVID-19, **el colectivo de camareras de pisos ha experimentado un importante aumento de las cargas de trabajo**, de por sí ya bastante altas antes de la pandemia. Un sobreesfuerzo que no ha sido evaluado de acuerdo con los artículos 15 y 16 de la Ley 31/1995 y que ha provocado **un empeoramiento directo de las condiciones laborales, con el consiguiente impacto en la salud**, que además lleva a un consumo elevado de medicamentos para poder finalizar la jornada laboral.

Desde **CCOO** seguimos instando al Gobierno para que convoque cuanto antes la “Mesa Tripartita por un Empleo de Calidad en Hostelería”, constituida en la anterior legislatura, para evaluar estos riesgos y poder aplicar las medidas preventivas oportunas, **en línea con los procedimientos y metodología que proponemos de forma desarrollada en el presente documento**, además de dedicar un capítulo propio en el documento a la **prevención de situaciones de acoso sexual**.

También consideramos, como venimos planteando en los últimos tiempos, que se debe impulsar un procedimiento que permita establecer **coeficientes reductores para anticipar la edad de jubilación de las camareras de pisos**, sin pérdida económica en su pensión -ello sin perjuicio de la extensión de la jubilación parcial que viene reivindicando CCOO en el marco del Diálogo social sobre Pensiones-, así como insistir en la urgencia de garantizar que las mutuas apliquen el Real Decreto 1299/2006 en toda su extensión y el oficio de la DGOSS de 21/09/2018, reconociendo como profesionales todas las patologías recogidas legalmente, muy prevalentes en este colectivo.

Desde CCOO seguiremos demandando que se realicen inspecciones de trabajo que saquen a la luz las verdaderas condiciones de estas trabajadoras. Se debe insistir, ante las empresas y a las CCAA en lo fundamental que es desarrollar una acción preventiva orientada a los riesgos laborales correctamente identificados -incluyendo la política de compras de empresas-, así como en las legislaciones en materias turísticas -que deben incluir camas con ruedas que se eleven, material ergonómico, productos de uso para la limpieza no tóxicos, etc-. En definitiva, que la organización del trabajo cuente con la participación de las trabajadoras, que se mejore e incremente la formación e información y que la vigilancia de la salud sea específica para esta profesión.

Cuando la actividad preventiva no es eficaz y falla en el objetivo de garantizar la salud de las personas expuestas, entra en juego el sistema de protección de la Seguridad Social. Hay que tener en cuenta que son medidas reactivas y que ni evitan los riesgos ni mejoran las medidas para su control, lo que hacen es mitigar las consecuencias. **Y una reflexión en voz alta: No se puede tolerar que en pleno siglo XXI haya personas trabajadoras que enfermen por el mero hecho de trabajar.**

Por último, desde CCOO seguiremos luchando -como hemos hecho en la última década- frente a las externalizaciones de departamentos de pisos y otros servicios propios de la Hostelería: valorando positivamente la modificación del artículo 42.6 ET a través del RDL 32/2021 y actuando para su cumplimiento, **en el marco del ALEH, en los Tribunales, ante la Inspección de Trabajo y mediante movilizaciones**, para limitar la subcontratación de actividades propias y para garantizar que, en caso que se produzcan, se garantice la aplicación íntegra del convenio sectorial de hostelería, incluyendo de forma expresa el servicio de pisos, como función claramente definida en el ALEH y los convenios provinciales.

DEPARTAMENTO DE PISOS:

CARACTERIZACIÓN, PROBLEMÁTICAS Y RIESGOS PRINCIPALES

Exponemos a continuación **las características y riesgos del colectivo de camareras de piso (se predica en femenino, por ser mujeres la mayoría del colectivo afectado)**, ratificadas en multitud de estudios e informes técnicos:

Problemas físicos y psicológicos derivados del desempeño de sus funciones:

Multitud de estudios técnicos realizados hasta la fecha resaltan los efectos negativos de las condiciones laborales de este colectivo tanto a nivel físico como psicosocial.

Los mismos se derivan de las condiciones ergonómicas que se soportan, como posturas forzadas, manipulación de cargas, movimientos repetitivos y bipedestación que se traduce en dolores de espalda, cuello, brazos y, en resumen, trastornos musculoesqueléticos, que dan lugar a mayores tasas de accidentes y lesiones graves.

Prácticamente en la totalidad de las tareas desempeñadas por las camareras de pisos se identifican posturas forzadas como factor de **riesgo ergonómico**. Los problemas físicos más habituales en esta profesión son de naturaleza musculo-esquelética (cervicobraquialgias, lumbalgias, ciáticas, túnel carpiano, rodillas, tendinitis en los brazos, muñecas y tobillos, hernias...), problemas de tensión como consecuencia del ritmo de trabajo, problemas en las vías respiratorias a causa de los productos utilizados y envejecimiento acelerado.

Los ritmos de trabajo propician también la instalación de **patologías psicológicas** que inician en la ansiedad y se instalan en la depresión. Conforme al estudio de INVASSAT, el 80% de las camareras de pisos tiene percepción de falta de autonomía temporal, ya que el ritmo de trabajo le viene impuesto por la tarea sin posibilidad de gestionar su tiempo, y un 57% percibe insatisfacción por un trabajo monótono y repetitivo (“Campaña Camareras de Piso 2017-2018”. INVASSAT). Por otro lado, mientras que lo tradicional es que estas personas trabajasen en pareja, en la actualidad suelen trabajar solas, lo que provoca sentimiento de aislamiento que se suma a la presión y el estrés y agrava enfermedades como la ansiedad y la depresión.

Las patologías psicológicas más frecuentes son el insomnio, el estrés y la ansiedad provocados por la cronometración del tiempo de trabajo sin apenas descansos en toda la jornada y agravados por la situación de “doble jornada”, que suele convertir el estrés en permanente o crónico. Los riesgos psicosociales, producen resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.

Consumo de fármacos:

Estas condiciones suelen derivar en un excesivo **consumo de fármacos** y sustancias psicoactivas. Según encuesta sobre consumo de sustancias psicoactivas en el ámbito laboral en España, el consumo de sustancias en este colectivo alcanza al 8,2%, siendo este índice **más del doble entre las mujeres del sector** y concentrándose en mujeres **mayores de 45 años**.

Se incrementa también notablemente el consumo de analgésicos y antiinflamatorios relacionados con el inicio del dolor y los problemas musculares debidos a posturas forzadas, manipulación y transporte de cargas, movimientos repetitivos y ritmos de trabajo excesivos, junto con los psicofármacos, relacionados con problemas psicológicos que aparecen como consecuencia de la persistencia del dolor y los problemas físicos, insomnio, estrés, ansiedad, fatiga, depresión, etc. La necesidad de paliar la situación suele derivar en un uso funcional y adaptativo de fármacos, sustancias psicoactivas y psicofármacos, estableciéndose pautas de consumo arriesgado que pueden derivar en dependencia.

Cargas de trabajo:

La media del ratio de habitaciones por jornada es muy elevada, lo que provoca que en muchas ocasiones se deba prolongar la jornada de trabajo y se renuncie a las necesarias horas de descanso. Por otro lado, en la organización del trabajo no se suele tener en cuenta la distribución de las habitaciones, el tipo de habitación, las condiciones de la misma, el tipo de cliente, ni la estación, lo que provoca que las exigencias del trabajo varíen mucho.

Por otro lado, el ritmo de trabajo suele ser constante y el aumento del mismo en temporadas altas, conlleva que no se pueda cumplir correctamente con las especificaciones de ergonomía y las medidas de prevención.

El impacto de la COVID-19 en el sector ha agravado también esta situación, ya que, una vez superado el cierre obligado de los establecimientos, los requerimientos sanitarios han supuesto una carga de trabajo adicional para este colectivo al incrementarse los requisitos de limpieza e higienización de zonas comunes y habitaciones que no han ido acompañados de un incremento de plantillas o una reorganización de los horarios de trabajo, e incluso en muchos casos, lo que se ha tenido es una reducción de las mismas.

Sólo el hecho de aplicar correctamente la Guía ICTE (Instituto para la Calidad Turística española), supone seguir un itinerario que incrementa la carga de trabajo en un 20%.

Exposición a sustancias peligrosas:

Este colectivo está sometido, también, a la exposición diaria a líquidos de limpieza nocivos para la salud que pueden resultar peligrosos aunque se utilicen los productos homologados. Incluso en los casos en los que los centros de trabajo cuentan con equipos de protección individual, la carga y el ritmo de trabajo no contempla el tiempo necesario para ponérselos y quitárselos, por lo que en muchas ocasiones se imposibilita su uso, en detrimento de la salud de la persona trabajadora.

Variable de género y edad:

Nos encontramos ante una profesión eminentemente feminizada, a lo que habría que sumar factores de riesgo que son específicos de las mujeres y que aumentan la probabilidad de incrementar los efectos perjudiciales descritos anteriormente y la probabilidad de dependencia de sustancias.

Entre estos factores se pueden destacar la mayor presión para conseguir el ritmo de trabajo exigido derivado de la doble jornada (laboral y personal), la necesidad de neutralizar la fatiga física y mental, la necesidad de paliar el aislamiento, la frustración y la desmotivación.

Por otro lado, todos estos impactos físicos y psicológicos **se agravan con la edad** de la trabajadora y se acentúan a partir de los 45 años, lo que hace que no resulte en absoluto recomendable el ingreso o desarrollo de la profesión a partir de los 50 años y muy aconsejable la salida de la misma o el cambio de tareas asignadas a partir de esa edad. Como hemos comentado anterior, el consumo de fármacos y sustancias de este colectivo **se duplica entre las mujeres trabajadoras del sector y se concentra especialmente en mujeres mayores de 45 años.**

Como **resumen** de todo lo expuesto, resaltamos que los factores descritos anteriormente provocan que el 95,9% de las trabajadoras de este colectivo manifiesta síntomas clínicos de ansiedad, el 74% tiene problemas de concentración, el 82% declara problemas de falta de energía, 4 de cada 10 presentan síntomas depresivos, el 70% refiere tener en 4 y 7 zonas con dolor muscular, el 73,2% duerme menos de 8 horas al día, y el 9% menos de 5 horas, y el 71,5% consume fármacos para mitigar el dolor y el estrés (“Estudio descriptivo de la situación de las camareras de piso en España”; UITA-UTHGRA-CCOO. 2015).

PREVENCIÓN EN LOS DEPARTAMENTOS DE PISOS

EJES DE ACTUACIÓN PRIORITARIOS

Hay que partir de la base de que para la actividad laboral en los hoteles están perfectamente establecidas las obligaciones preventivas y existen los instrumentos y herramientas para cumplir con esas obligaciones. Lo que hace falta es ponerlas en marcha de forma efectiva y reforzar los instrumentos de control por las autoridades competentes para verificar que se cumple con las obligaciones de identificar los riesgos, evitar aquellos que se pueda, evaluar los que no se hayan evitado y planificar las medidas preventivas. Siempre con la participación de las personas trabajadoras por medio de su representación legal.

Partiendo de esta base, en lo relativo de forma concreta a la prevención en el ámbito de los departamentos de pisos, incluyendo además una perspectiva de género, nuestras propuestas, teniendo en cuenta lo contextualizado a modo de previa, se centrarían en los siguientes ejes:

- 1.** Realizar valoraciones de puestos de trabajo, incluyendo perspectiva de género.
- 2.** Evaluar los riesgos, introduciendo perspectiva de género:
 - Evaluar todos los riesgos y no sólo los de seguridad, incluidos los organizativos referidos a la carga y ritmos de trabajo.
 - Tener en cuenta las características personales.
 - Atender a la exposición del riesgo químico, prestando especial atención a los disruptores endocrinos.
 - Tener en cuenta la doble presencia en las evaluaciones de riesgos psicosocial.
- 3.** Realizar protocolos para proteger a la mujer embarazada y/o en período de lactancia.
- 4.** Exigir EPI para mujeres.
- 5.** Desagregar por sexo los resultados de la vigilancia de la salud.

Metodología para la evaluación de riesgos: Propuestas de CCOO

Nuestras propuestas, en desarrollo del punto **2** serían:

Desarrollo de una metodología que no aconsejara el fijar tiempos estándar o tiempos tipo, ya que las tareas de limpieza, así como los diferentes tipos de limpieza que se realizan (habitaciones de salida, continuidad, suite... más las diferentes tareas adicionales, etc.) y el estado o tipología de los equipos (carros, peso de colchones, aspiradores, etc.) pueden ser muy diferentes, tanto en el número de tareas como en los tiempos que se les puedan adjudicar. Esto solo sería recomendable aplicarlo en un mismo centro, no en centros diferentes ya que los diferentes estándares de trabajo

podrían cambiar sustancialmente. Como mucho en una misma cadena hotelera con la seguridad de que las habitaciones de cada tipo son exactamente iguales de un centro a otro).

También por este motivo es necesario la realización de los diferentes estudios de tiempos en cada uno de los centros de trabajo para los diferentes tipos de limpieza, los cuales garantizaran adecuar la carga de trabajo, y a su vez garantizar la correcta aplicación de los Coeficientes de descanso a cada uno de los elementos del estudio.

Cuando el ritmo de trabajo aumenta, también lo hace la frecuencia de los movimientos, estando ampliamente documentada la relación entre este factor de riesgo y la aparición de lesiones musculoesqueléticas. Hay que tener en cuenta que el trabajo de las camareras de pisos es un trabajo sometido a ciclos temporales, donde se repiten los mismos gestos o movimientos a lo largo de gran parte de la jornada.

La consideración del trabajo de las camareras de pisos como repetitivo tiene también sus consecuencias directas en la gestión del tiempo de trabajo desde la ergonomía: es necesario establecer pausas periódicas durante la jornada de trabajo, que permitan la recuperación del sistema musculoesquelético y la prevención de la fatiga. La finalidad de la aplicación de suplementos que propone el método, es prever un tiempo destinado a la recuperación física, o para atender las necesidades personales, a lo largo de la jornada.

Propuesta de intervención para la mejora de las condiciones de trabajo en Departamento de Pisos

Esta propuesta se basa en los trabajos de la Organización Internacional del Trabajo (en adelante, OIT), concretamente en la obra titulada “Introducción al Estudio del Trabajo”, que ha tenido varias revisiones y ediciones desde el año 1957. Aunque pueda parecer que la medición de tiempos en la realización de determinadas tareas o ciclos de trabajo es algo propio del sector industrial, la aplicación de este tipo de metodologías de asignación de tiempos en ámbitos como la sanidad (Planning of Required Nursing, Nursing Activity Score...) demuestra que puede ser empleado en otro tipo de trabajos.

La propuesta que formulamos es fruto de un grupo de trabajo técnico, de un consenso que aunó los conocimientos y la experiencia de organizaciones sindicales, organizaciones empresariales, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y el Instituto Canario de Seguridad Laboral, con el fin de establecer unos instrumentos que proporcionaran a las empresas un marco de referencia en la evaluación de los riesgos ergonómicos y psicosociales de la hostelería.

Esta metodología pretende aportar una referencia a la hora de adecuar la carga de trabajo en el departamento de pisos de los hoteles, un punto de partida a través del que la empresa y los trabajadores puedan establecer un máximo de habitaciones a realizar por camarera de pisos, teniendo en cuenta los tipos de limpieza más habituales.

Ámbito de aplicación

Esta metodología está destinada al departamento de pisos y concretamente al puesto de trabajo de camarera de pisos.

Objetivos

- Adecuar la carga de trabajo de las camareras de piso en las empresas en las que se presenten ritmos de trabajo elevados.
- Dotar a las empresas de una herramienta que les permita planificar adecuadamente la distribución del trabajo de limpieza de habitaciones de las camareras de pisos, evitando sobrecargas y excesos.
- Cuantificar los excesos de trabajo que puntualmente se produzcan, con el fin de que se establezca un sistema de compensación en tiempo de descanso.

Fases del proceso de intervención

1. Evitar los riesgos. Principios de la acción preventiva. La acción preventiva que debe emprender el empresario pasa por la aplicación de los principios de la acción preventiva recogidos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (art.15 LPRL), que ordena de modo jerárquico que se eviten los riesgos, y que se evalúen aquellos que no hayan podido evitarse.

Por tanto, si se ha identificado que existe un riesgo elevado por alta carga de trabajo y/o elevado ritmo de trabajo, puede realizarse el estudio de tiempos, sin que esto suponga que no se tengan que evaluar los riesgos psicosociales en su conjunto.

2. Evaluación actualizada de los riesgos psicosociales: Se debería disponer de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial del puesto de trabajo que cumpla con los requisitos de fiabilidad y validez necesarios. Los métodos que se recomiendan, por cumplir con dichos requerimientos, son:

- **Factores psicosociales. Método de evaluación. INSST**
- **Método CoPsoQ ISTAS 21**

Cuando la evaluación detecte que existe carga de trabajo y/o ritmos de trabajo elevados se deberá realizar un estudio del trabajo (estudio de métodos y medición del trabajo, a través del estudio de tiempos) con el objeto de poder adecuar el volumen de trabajo al tiempo disponible. Este estudio se incardina dentro del proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, llevado a cabo por el técnico de prevención con el apoyo de los delegados de prevención.

3. Evaluación actualizada de los riesgos ergonómicos: Se debería disponer de la evaluación de

los riesgos ergonómicos del puesto de trabajo. Se revisarán las medidas correctoras propuestas y su implantación efectiva. Hay que tener en cuenta que el estudio de tiempos establecerá un tiempo de trabajo tipo, es decir, un tiempo de trabajo normal (actividad 100) para realizar cada tarea. Por lo tanto, antes de la realización del estudio de tiempos, deberían estar implantadas las medidas preventivas, tanto técnicas como organizativas, ya recogidas en la evaluación de riesgos ergonómicos.

4. Análisis del trabajo: Antes de llevar a cabo el estudio de tiempos, se deberá tener conocimiento de todas las tareas que componen el trabajo, y se analizará “de forma crítica” la forma de organizarlo y ejecutarlo.

Para ello, se utilizarán todas las fuentes y técnicas posibles: observación directa del técnico/s, entrevistas con las trabajadoras y/o sus representantes y con los responsables de la empresa, revisión documental de los procedimientos, controles de trabajo, constancia de la implantación de las medidas preventivas propuestas en las evaluaciones de riesgos, etc.

Sin perjuicio de lo anterior, dado su alto conocimiento en la materia, en esta etapa se considera imprescindible la participación de las trabajadoras (directamente y/o a través de sus representantes), así como de la primera y segunda línea de mandos (gobernantas y subgobernantas, en su caso).

Si tras este análisis previo del trabajo, se evidenciara la necesidad de mejorar algún procedimiento o tarea, debería valorarse su modificación antes de la realización del estudio de tiempos, con el fin de normalizar el resultado del mismo.

Entre la documentación que el Comité de Seguridad y Salud deberá conocer es:

1. Objetivo de la medición
2. Metodología que se utilizará, descrita y detallada.
3. Sistemas de control del trabajo, estudios de tiempos anteriores (si los hubiera), sistemas de primas e incentivos.
4. Copia de los Tiempos y Periodos de Adaptación y Polivalencias necesarias para realizar correctamente las tareas
5. Formación y competencia técnica acreditada de las personas que miden.

A su vez, entregar a delegados/as de prevención y/o CSS:

1. Copia íntegra de la evaluación psicosocial y ergonómica específica, planificación de medidas preventivas y resultados de los seguimientos sobre la eficacia de dichas medidas, o en su defecto
2. Copia íntegra de los métodos y procedimientos de evaluación psicosocial y ergonómica

Propuesta para el estudio de tiempos

- **Establecer los tipos de habitaciones y todas las tareas, así como los diferentes frecuenciales que se realicen (entrega de controles, etc.):** Se determinarán los tipos de habitaciones y limpiezas más representativas que componen los controles diarios de las camareras de pisos y éstas serán las que posteriormente se cronometrarán.

Así mismo, se medirán los tiempos empleados para la realización de otras tareas que se repiten en cada jornada: entrega de controles, limpieza de zonas comunes, preparación del carro, desplazamientos, etc., con el fin de restar este tiempo al total de su jornada y así conocer, con la mayor precisión posible, el tiempo que las camareras de pisos emplean en la limpieza de habitaciones.

- **Elección de las trabajadoras:** Entre las camareras con contrato fijo y antigüedad en el puesto de trabajo superior a seis meses, se elegirán 3 para realizar las mediciones. Preferiblemente, se seleccionarán trabajadoras que se consideren “formadas”, con procedimientos de trabajo establecidos y de distintos rangos de edad (mayor, intermedia y menor).

- **Número de mediciones:** Para determinar el número de mediciones que se realizará a cada trabajadora por cada tipo de habitación y limpieza se atenderá a la tabla siguiente, referenciada en la publicación de la OIT en la que se basa este documento, y que establece el número de mediciones en función de la duración de los ciclos:

Cuadro 15. Número de ciclos recomendados para el estudio de tiempos

Minutos por ciclo	Hasta 0.10	Hasta 0.25	Hasta 0.50	Hasta 0.75	Hasta 1.0	Hasta 2.0	Hasta 5.0	Hasta 10.0	Hasta 20.0	Hasta 40.0	Más de 40
Número de ciclos recomendado	200	100	60	40	30	20	15	10	8	5	3

Fuente: A. E. Shaw: «Stop-watch time study», en H. B. Maynard (publicado con la dirección de): *Industrial engineering handbook*, Nueva York y Londres, McGraw-Hill, 3.ª edición, 1971. Reproducido con la autorización de McGraw-Hill Book Company.

“EL CLIENTE NO SIEMPRE TIENE RAZÓN”: PREVENCIÓN FRENTE AL ACOSO SEXUAL

Los mecanismos preventivos también debe alcanzar al trabajo desempeñado para la limpieza y puesta a punto de habitaciones en establecimientos hoteleros, introduciendo como factor de riesgo la posibilidad de que se encuentren solas en una habitación con uno o varios clientes. Si bien el INSST tiene desarrolladas Notas Técnicas de Prevención y Guías para la gestión de la violencia ocupacional de origen externo, al producirse ésta en el centro de trabajo y en circunstancias concretas, es un riesgo que debería ser efectivamente considerado y evaluado. Distintos organismos defensores de los Derechos humanos han venido reconociendo la gravedad y trascendencia 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. Como medidas preventivas proponemos:

- 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, agresión sexual 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.

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.

LAS EXTERNALIZACIONES COMO FACTOR DE PRECARIZACIÓN

UNA DÉCADA DE ACTUACIÓN SINDICAL HASTA LA REFORMA LABORAL

Sin duda, dentro del objetivo de devaluación salarial perseguido de forma indisimulada por la Reforma laboral de 2012, la eliminación de la prevalencia aplicativa del convenio sectorial en materia salarial que se ejecutó a través de la modificación del art. 84.2 ET se configuraba, junto con la eliminación de la ultractividad indefinida, como las principales palancas de desequilibrio de las reglas de juego de la negociación colectiva.

En un contexto de cambio del modelo productivo, con incremento en el uso de la externalización de servicios a través de la subcontratación, se impulsaba además dicho proceso no ya atendiendo a estrategias organizativas sino muy especialmente como mecanismo de reducción de los estándares laborales de las personas que trabajan para las empresas subcontratistas, afectando a la competencia cualitativa entre las empresas y llevando a la precarización extrema de las condiciones laborales.

Desde entonces, hemos tenido que afrontar sindicalmente durante una década procesos crecientes de externalización de partes del proceso productivo o de la propia actividad nuclear de las empresas, utilizando especialmente la figura de las Empresas Multiservicios como mecanismo de ingeniería laboral a través de la generación de convenios de empresa precarios y muy por debajo del marco sectorial, tanto de la empresa principal como de la tarea subcontratada.

Una autentica guerra contra la precarización que hemos afrontado a nivel confederal desde la acción institucional -promoción de Proposición de Ley aprobada por el Congreso en Diciembre de 2016-, desde la acción jurídica-consiguiendo anular 49 convenios de empresa multiservicios generados con el objetivo directo de dumping salarial-, desde la negociación colectiva sectorial -como a continuación desarrollamos en el caso concreto de la Hostelería- y, como es evidente, desde el Diálogo social, impulsando el incremento del SMI -aún en proceso comprometido- y la recuperación de equilibrios en la negociación colectiva -prevalencia salarial del convenio sectorial, previsión en caso de subcontratación y recuperación de la ultractividad indefinida-.

Sin duda, dentro de este proceso de precarización extrema a través del dumping salarial vía externalización de servicios propios, **el subsector de Alojamiento ha vivido un caso especialmente paradigmático con las externalizaciones de departamentos de pisos,** generalizadas en el caso de algunas grandes cadenas hoteleras. Una práctica especialmente sangrante, por enfocarse a la **explotación de un colectivo esencial en la actividad hotelera como las camareras de piso,** ya de por sí con altas cargas de trabajo, riesgos e impactos sobre la salud, en los que la externalización se ha dirigido directamente a precarizar las condiciones salariales que hemos ido dignificando desde hace años en los diferentes convenios con su equiparación a nivel V. Una precarización que en algunos ámbitos ha producido extremos como la existencia de 2 camareras de piso externalizadas por el precio de 1 contratada de forma directa, o la indecencia de pagar 2 € por todo el servicio de limpieza y adecuación de 1 habitación por la que se está cobrando 200, 300 o 500 €. Como indecente es que este proceso se haya impulsado desde algunas grandes cadenas hoteleras en un periodo sostenido y record de crecimiento y beneficios como el vivido desde 2012 a 2019.

Este reto concreto se ha afrontado por CCOO Servicios, y además de forma decidida, desde el binomio presión- negociación, complementando la estrategia confederal ya indicada con la concreción de **clausulas de aplicación del convenio de Hostelería en caso de externalización en 33 provincias, que agrupan el 70% de las plantillas del sector y el 87% de las plantillas de la planta hotelera**. Un logro que no ha sido sencillo, que ha requerido convicción y firmeza en cada ámbito, además del apoyo solidario de las plantillas del sector, y que no puede obviarse en ningún análisis o debate sobre la cuestión de las externalizaciones en la planta hotelera en general y de los departamentos de piso en particular.

Entrando en el detalle de estas clausulas en materia de externalización impulsadas por CCOO en 26 convenios provinciales y 1 autonómico, que como se ha indicado integran al 87% de las plantillas de la planta hotelera, destacan los siguientes aspectos.-

Condiciones de aplicación en caso de externalización:

- En 2 Convenios (7% plantillas planta hotelera) se prohíben las externalizaciones.
- En 14 Convenios (28% plantillas planta hotelera) se establece la aplicación íntegra del CC de Hostelería en caso de externalización.
- En 5 Convenios (4% plantillas planta hotelera) se establece la aplicación de las condiciones esenciales del CC de Hostelería en caso de externalización.
- En 5 Convenios (24% plantillas planta hotelera) se establece la aplicación de Salario y Jornada del CC de Hostelería en caso de externalización.
- En 3 Convenios (24% plantillas planta hotelera) se establece la aplicación de Salario del CC de Hostelería en caso de externalización.

Servicios externalizados:

- En 8 Convenios (4% plantillas planta hotelera) la clausula se refiere a cualquier servicio externalizado.
- En 17 Convenios (77% plantillas planta hotelera) la clausula se refiere a cualquier servicio propio externalizado (pisos, restaurantes, cocina, bar, recepción, etc.).
- En 4 Convenios (6% plantillas planta hotelera) la clausula se refiere a externalización de pisos -en 1 de ellos se añaden camareros/as y aydtes.-

En definitiva, desde la lucha sindical y desde sus instrumentos (diálogo social, acción sindical, presión y negociación colectiva) hemos conseguido contrarrestar durante esta década y en gran medida la precarización extrema de determinadas actividades y colectivos, como el ejemplo paradigmático de las camareras de piso.

Desde la puesta en valor de ese trabajo, y desde la misma convicción con la que lo hemos llevado a cabo, ese reto está teniendo nuevos capítulos tras el impulso, también sindical, para que esta cuestión fuese uno de los contenidos expresos del RDL 32/2021.

Por parte de CCOO no solo valoramos positivamente el nuevo artículo 42.6 ET en base a la redacción del RDL 32/2021, que garantiza la aplicación del convenio sectorial de hostelería en caso de externalización de servicios propios, sino el refuerzo que supone la mención expresa en su exposición de motivos del caso de los Departamentos de Pisos (“la externalización debe justificarse en razones empresariales ajenas a la reducción de las condiciones laborales de las personas trabajadoras de las empresas contratistas. Lo anterior no es solo un objetivo plausible y legítimo, sino que, además, existe una razón de fondo vinculada con el principio de no discriminación tal y como ocurre en el caso de puestos, profesiones o sectores con alta ocupación femenina (v. gr. colectivo de camareras de piso), y donde resulta difícilmente defendible que dos personas que realizan trabajos de igual valor tengan condiciones laborales diferentes, o incluso carezcan de marco sectorial de referencia, por razón exclusivamente del objeto social o forma jurídica de la empresa contratista o subcontratista a la que se vinculan. Así, el principio de no discriminación e igualdad de trato se asegura mediante la garantía de un convenio colectivo sectorial aplicable sin perjuicio de los derechos de libertad de empresa y negociación colectiva”).

En este contexto, cobra aún más fuerza la reivindicación que desde CCOO hemos venido planteando a nivel sectorial, en el sentido de que no se produzcan externalizaciones de actividades troncales y que, en caso de que se produzcan por causas organizativas, se garantice la aplicación de la integridad del convenio de Hostelería en todos los ámbitos funcionales y territoriales del ALEH, en aplicación del principio de no discriminación e igualdad de trato, además de reforzar las garantías de subrogación. Una reivindicación en torno a la cual vamos a seguir actuando, en el marco del ALEH, en los Tribunales, ante la Inspección de Trabajo y mediante movilizaciones.



El poder de cambiar las cosas
Camateras de pisos

CCOO
servicios