

PERCEPCIÓN DE LAS CAMARERAS DE PISO DE LA RIVIERA MAYA Y LA COSTA DEL SOL SOBRE SU PRECARIEDAD LABORAL

*Antonia Balbuena Vázquez**

Universidad Nacional Autónoma de México
<https://orcid.org/0000-0002-2640-9635>

*Álvaro López López**

Universidad Nacional Autónoma de México
<https://orcid.org/0000-0003-0719-1316>

RESUMEN

En los espacios turísticos litorales masificados de Iberoamérica el empleo de las camareras de piso es muy precario, con bajos ingresos y ocupados predominantemente por mujeres e inmigrantes. El objetivo de este artículo es mostrar empíricamente, a partir de un estudio comparativo entre las camaristas de dos regiones costeras representativas del turismo litoral en Iberoamérica: la Riviera Maya (México) y la Costa del Sol (España), la percepción de estas trabajadoras —con base en 36 entrevistas a profundidad— sobre sus condiciones contractuales, la interacción con sus jefas y los turistas, así como su salud.

Palabras clave: camareras de piso/camaristas; condiciones laborales; percepción; turismo; Riviera Maya (México); Costa del Sol (España).

**Workers' perception of their precarious employment:
the case of chambermaids of the Mayan Riviera and Costa del Sol**

ABSTRACT

In the massive littoral tourist spaces of Ibero-America, the employment of housekeepers is very precarious, with low incomes and predominantly occupied by women and immi-

Fecha de recepción: 4 de agosto de 2022.

Fecha de aceptación: 13 de abril de 2023.

*Departamento de Geografía Económica, Instituto de Geografía. Universidad Nacional Autónoma de México. Circuito de la investigación científica s/n. 04510 Ciudad Universitaria. CIUDAD DE MÉXICO (México). E-mail: abalvaz@yahoo.es, lopuslopez@geografia.unam.mx

grants. The aim of this article is to show empirically, from a comparative study between the chambermaids of two representative coastal regions of littoral tourism in Ibero-America: the Riviera Maya (Mexico) and the Costa del Sol (Spain), the perception of these workers — based on 36 in-depth interviews— about their contractual conditions, interaction with their bosses and tourists, as well as their health.

Keywords: chambermaids/housekeepers; employment conditions; perception; tourism; Riviera Maya (Mexico); Costa del Sol (Spain).

1. INTRODUCCIÓN

El modelo turístico litoral masivo se ha justificado con base en la creación de empleos que, sin embargo, están marcados por la estacionalidad del sector y suelen ser temporales, lo que obliga a las y los trabajadores de este gremio a adaptarse a las necesidades del mercado y a las condiciones de trabajo ‘flexibles’ (Cerezo y Lara de Vicente, 2005). Dicha flexibilización afecta fundamentalmente a las escalas inferiores del empleo, peor remuneradas y de menor cualificación (Bayón y García, 1997; Brunet y Belzungegui, 2003; Brenner, 2007) que reproducen las desigualdades en términos de género, etnicidad, clase social y nacionalidad. Al ser estos grupos sociales los que ocupan esos empleos precarios y operativos del sector turístico (Kinnaird, Kothari y Hall, 1994; Kinnaird y Hall, 1996), el abordaje del empleo precario en el sector turístico tiene una veta en los estudios relativos a la interseccionalidad (Abid y Guerrier, 2003).

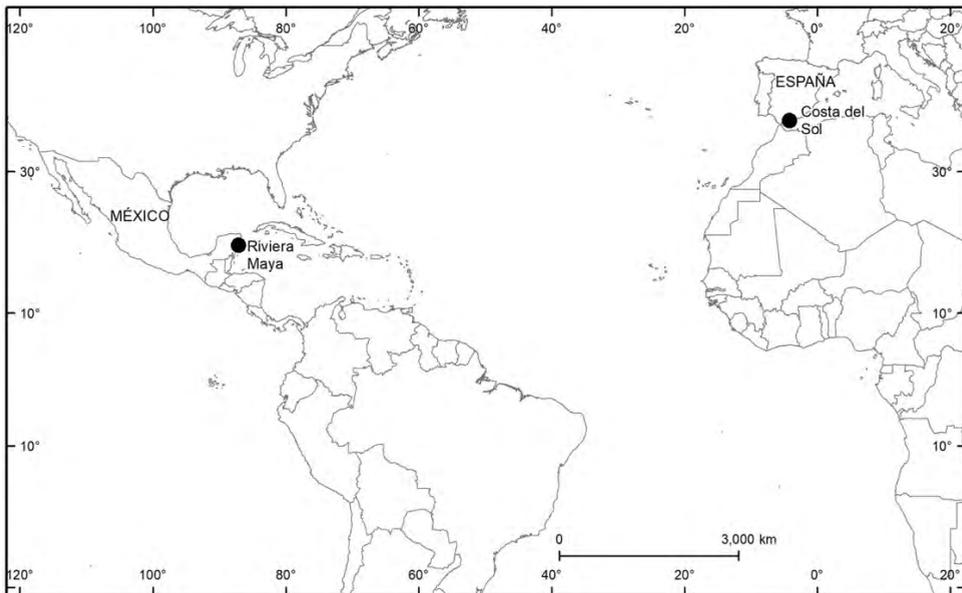
En los destinos turísticos masivos de sol y playa de México y España domina la política neoliberal de las grandes cadenas hoteleras, por encima de intereses de la sociedad, economía y medio ambiente locales (Roig-Munar, 2018). Este neoliberalismo avasallante se ha reflejado en las reformas laborales del 2012 —realizadas por ambos países— y que legitiman la contratación externa, subcontratación u *outsourcing* de los servicios. En el 2019 México tuvo otra reforma laboral que dejó fuera la regulación del *outsourcing*, situación que ha favorecido el contratar personas con salarios más bajos y, con ello, las mujeres y personas jóvenes son las más vulnerables (Jiménez, 2019); en abril de 2021 hubo cambios en las leyes que regulan la subcontratación laboral en México, (Secretaría de Gobernación, 2021), mientras que, en España, la Reforma Laboral del 2022, vino a corregir algunos aspectos de la reforma anterior.

El sector turístico se distingue por un alto grado de participación de mujeres, debido a la gran demanda de los hoteles para cubrir tareas de limpieza: labores que culturalmente se asocian con roles domésticos destinados a ellas (León, 2011; Torres, 2009; Cañada, 2011). Estos empleos se caracterizan por su baja remuneración y escasa cualificación, de modo que los grupos vulnerables —como jóvenes e inmigrantes— buscan integrarse en tareas de limpieza, aunque con ciertas dificultades (Lanquar, 1991). De esta forma, se favorece la desigualdad de género y se refuerzan los roles tradicionales de las mujeres (Ferguson, 2011).

Aunque es incipiente el estudio de la inequidad laboral por género en el turismo de Iberoamérica, Cañada (2015) ha sido un pionero de su abordaje a partir de la reforma

laboral española del 2012, cuando algunas camareras de piso (mujeres que limpian las habitaciones de hoteles) se organizaron y fundaron la asociación “Las Kellys”, a fin de evidenciar la creciente sobrecarga de trabajo y sus efectos derivados. Así, en esta investigación se busca analizar y establecer las diferencias laborales, así como la percepción que tienen las camareras de piso de su profesión en el sector hotelero, en dos extensos espacios litorales iberoamericanos: la Costa del Sol (Málaga, España) y la Riviera Maya (Quintana Roo, México) que, aunque diferentes por su situación de desarrollo socioeconómico, viven una tendencia similar en la pérdida de bienestar laboral (Figura 1).

Figura 1
UBICACIÓN DE LA RIVIERA MAYA Y LA COSTA DEL SOL



Fuente: Elaborado por María de Lourdes Godínez Calderón.

Estos países están situados entre los primeros lugares mundiales por la recepción de turistas y, de manera especial, los litorales del Mediterráneo español y del Caribe mexicano viven procesos acelerados de turistización asociados con políticas neoliberales que han incidido en su precarización laboral. El estudio comparativo de las transformaciones laborales en el campo turístico permitirá discernir cómo es que las camareras de piso viven la precariedad laboral, a fin de abonar al conocimiento del turismo, en el que las mujeres son altamente vulnerables. Este estudio, de base metodología cualitativa, busca revelar experiencias subjetivas de estas mujeres, a fin de dar voz a situaciones que suelen quedar fuera del campo de turismo en Iberoamérica.

En términos geográficos, la Riviera Maya es un extenso corredor turístico costero situado dentro del Mar Caribe mexicano y pertenece al estado de Quintana Roo (Guido, *et*

al., 2009); está formada por los municipios de Benito Juárez, Isla Mujeres, Solidaridad y Tulum; este litoral es la principal región turística de México y una de las más importantes del Caribe (Córdoba y García, 2003; proyecto). La Costa del Sol Occidental se localiza en la provincia de Málaga (España) y está constituida por once municipios: Benahavís, Benalmádena, Casares, Estepona, Fuengirola, Istán, Manilva, Marbella, Mijas, Ojén y Torremolinos (Fundación MADECA, 2005). La Costa del Sol es uno de los destinos turísticos litorales más importantes y consolidados de España y Europa desde hace décadas; es la zona económicamente más activa de la provincia de Málaga y uno de los motores económicos principales de Andalucía (Junta de Andalucía, 2007).

Este artículo se divide en las siguientes secciones: marco teórico en torno a la segregación laboral entre hombres y mujeres; análisis sobre la situación de las camareras de piso; marco metodológico, usando la entrevista semiestructurada como herramienta de recopilación de datos; presentación de los resultados; conclusiones.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Género y empleo

Abordar las categorías “mujeres” y “hombres” y sus efectos en el empleo requiere del género como marco teórico. Las diferencias sexuales entre hombres y mujeres son el punto de partida en la desigualdad histórica de género; a ambos géneros se les han asignado atributos considerados como naturales, pero que no son más que características sociales y culturalmente construidas (Lamas, 2000). Esto ha traído como consecuencia una división genérica del trabajo y de estereotipos sobre ocupaciones tipificadas como como femeninas (segregación ocupacional horizontal) y masculinas (segregación ocupacional vertical) (Guzmán, 2002).

En la década de los setenta la academia ya evidenciaba con notoriedad que la participación de las mujeres en el marco laboral no era igual a la de los hombres; el papel asignado a las mujeres dentro de la familia y del mundo doméstico, así como las características del mercado de trabajo, determinaron formas de participaron y articularon de relaciones laborales basadas en la desigualdad de género (Garazi, 2014).

La llamada división sexual del trabajo en la sociedad y en la cultura patriarcales podrían explicar este trato desigual entre hombres y mujeres en el mundo laboral, lo que ha provocado que el mercado laboral femenino se encuentre lastrado por la segregación ocupacional horizontal y vertical, es decir, que el trabajo femenino se concentre en ciertos sectores de actividad y en los estratos más bajos de la jerarquía laboral (Albarracín y Castellanos, 2013).

La segregación laboral se fundamenta en el supuesto de que existen “trabajos de hombres” y “trabajos de mujeres”, siendo el género la razón por la que estos últimos son menos valorados (Cacique, 2008; Gutiérrez y Limas, 2008; Caamaño, 2010; Fernández y Martínez, 2010; Pacheco, 2012). Estos “trabajos de mujeres” son la reproducción de las actitudes y habilidades realizadas en el ámbito doméstico (Miranda, Martín y Legarreta, 2008), y que se reproducen en empleos de servicios a las personas (cuidado de niños/

ancianos, educación, sanidad y hostelería) y también de administración (Albarracín y Castellanos, 2013).

Por su parte, el patriarcado tiene su origen principal en estructuras de poder construidas social e históricamente (Fernández y Martínez, 2010), y persisten en las relaciones familiares, instituciones sociales y en una división genérica del trabajo en el mundo de la empresa (Albarracín y Castellanos, 2013); las mujeres son percibidas y se perciben a sí mismas como adecuadas para ocupar ciertas posiciones laborales, como trabajos de carácter doméstico (Chant, 1997; UNWTO, 2011; Baum, 2013); así, se reproducen los roles tradicionales de la mujer asociados al cuidado y la limpieza (Caamaño, 2010; Díaz-Carrión, 2013; Cañada, 2015, 2016; Huete, Brotons, & Sigüenza, 2016; Ochman, 2016; Escudero *et al.*, 2017).

El turismo genera una amplia gama de oportunidades laborales (Baum, 2013) y se considera que les otorga a las mujeres mayor autonomía económica y empoderamiento (Munshi, 2006), pero aunque las mujeres son fundamentales en el empleo turístico, la mayoría de estos puestos son precarios, de mayor estacionalidad, con jornadas a tiempo parcial, con bajos salarios (Twining-Ward, 2010; Albarracín y Castellanos, 2013; Ferguson y Moreno, 2014; Escudero *et al.*, 2017) y de baja cualificación (Munshi, 2006), lo que deja entrever que son ocupaciones inferiores con pocas oportunidades de desarrollo profesional; en cambio, en las posiciones gerenciales dominan los hombres (Alonso y Rodríguez, 2011).

En definitiva, ciertas profesiones en el turismo están plenamente feminizadas, y en muchas ocasiones con una gran presencia de mujeres inmigrantes y con estudios mínimos. Esto se produce por la desvalorización social de las tareas reproductivas con las que se vinculan ciertas actividades en el turismo, como es el caso de las camareras de piso (Cañada, 2017).

Estas trabajadoras han de adaptarse a los requerimientos de las empresas que les ofrece condiciones precarias a través de contratos temporales, a tiempo parcial, contratos a través de empresas externas y por horas, etcétera. En muchas ocasiones se les obliga también a aceptar horas extraordinarias pues, aunque no las desearan, se podría interpretar como una falta de motivación por el trabajo (Moral, García y Bote, 2012) y, en consecuencia, les dificultaría su recontratación. Esta disponibilidad favorece la flexibilización de las empresas y limitan los derechos sociales de estas personas, en cuanto a la conciliación de la vida laboral, personal y familiar (Martínez, 2020).

2.2. Las camareras de piso o camaristas y su precarización laboral

El área dedicada al arreglo de las habitaciones de los hoteles se conforma fundamentalmente de mujeres y raramente varones; es común que en los grandes complejos turísticos litorales las camareras de piso o camaristas sean trabajadoras inmigrantes —formales o informales—, con una educación oficial limitada y que forman parte de una minoría (Albarracín y Castellanos, 2013). Las habilidades que estas mujeres han desarrollado —por su rol de género— son aprovechadas por los empresarios para que cubran puestos de limpieza y cuidados (Hunter & Watson, 2006). La naturalización de las desigualdades sociales de género, junto a la elevada disponibilidad de trabajadoras, permite a los empresarios mante-

ner costes laborales bajos y flexibilizar su fuerza de trabajo (Moreno & Cañada, 2018), tal y como ha ocurrido con el departamento de las camareras de piso. Por tanto, estas mujeres perciben bajos salarios (Dutton, *et al.*, 2008) y tienen pocas posibilidades de avanzar en mejores puestos laborales (Sinclair, 1997; Ferguson, 2010).

Esta precariedad laboral se manifiesta no sólo en la baja remuneración económica, sino en la falta de herramientas de trabajo (Hsieh *et al.*, 2017) y en la sobrecarga laboral, por lo que es muy difícil que logren arreglar todas las habitaciones que se les asignan en el tiempo que se les paga; además, las inasistencias de algunas camareras de piso se asume como una consecuencia que deben afrontar las demás (Real-Pérez, *et al.*, 2011), por lo que su jornada laboral se amplía más allá de sus horas de trabajo, sin que se les paguen como horas extras (Hernández, 2016).

La intensificación y precarización del trabajo experimentado por las camareras de piso españolas ha sido un proceso paulatino que se intensificó con la crisis económica de 2008 y la reforma laboral de 2012 (Merino, 2014). En México, la aprobación de la Ley Federal del Trabajo de 2012 dio lugar a figuras legales de la subcontratación, los contratos por temporada, contratos de prueba y el pago por hora, justificando así la necesidad de incrementar la productividad y competitividad de la economía mexicana (Roig-Munar, 2018).

Las camareras de piso españolas se han visto obligadas a limpiar veinte habitaciones en ocho horas de trabajo, en el mejor de los casos; así, deben acelerar sus ritmos de trabajo, evitar sus descansos y, a veces, evitar sus almuerzos o realizarlos en tensión (Hsieh, Apostolopoulos y Sónmez, 2016), especialmente en las temporadas altas. En México no hay literatura turística que detalle las circunstancias laborales de las camaristas, por lo que este trabajo arrojará un conocimiento imprescindible sobre estas trabajadoras.

Las empresas de *outsourcing* solo contratan por horas o a tiempo parcial, únicamente pagan los días trabajados y mantienen salarios por debajo de lo que otorgan los hoteles a su personal propio (Hernández, 2016; Cañada, 2016, 2018 y 2019). Así, mientras que ha crecido el número de empleadas eventuales, se van perdiendo las contrataciones con los hoteles (Borràs, 2016), lo que diluye las actividades de organización sindical (Puech, 2007). Son pocas las camareras de piso realmente activas y organizadas en España (Albaracín y Castellanos, 2013) y el mejor ejemplo son “Las Kellys” (las que limpian): un grupo de mujeres camaristas de piso españolas que en el 2015 se asociaron para visibilizar sus problemáticas y mejorar sus condiciones y calidad de vida.

Las camareras de piso suelen no tener ni el apoyo sindical (Ceacero, 2017) ni de sus supervisoras —en general autoritarias—, más bien se sienten infravaloradas y aguantan tales actitudes por miedo a ser despedidas (Onsøyen *et al.*, 2009; Hsieh, Apostolopoulos y Sónmez, 2013; Cañada, 2019).

Su jornada laboral está plagada de sobre esfuerzos y movimientos repetitivos (Mantovano, 2015) que les provocan dolores de espalda, de brazos, de muñecas y malestares generalizados (Scherzer, Rugulies, y Krause, 2005; Premji y Krause, 2010).

Toda esta precariedad laboral, como resultado de la crisis económica, ha provocado el aumento de riesgos para la salud física y psíquica para las camareras de piso (Cañada, 2015; Martínez y Martínez, 2019, 2020), lo que pone de manifiesto la gravedad de su situación de salud. Más de siete de cada diez camareras tienen que apoyarse en los fármacos para poder afrontar las duras jornadas laborales, que les provocan la ansiedad, la

depresión, problemas de sueño, de concentración y dolores musculares, entre otras patologías (CCOO Servicios, s.f).

A estos problemas de salud se sumaría la elevada carga de trabajo, la falta de medidas ergonómicas y de equipos de protección individual, la presión por finalizar la jornada a tiempo, así como la existencia de riesgos psicosociales. El peso excesivo de carros, la falta de ruedas en las camas, la utilización de productos nocivos para la salud y la falta de formación para utilizarlos, no facilitan el trabajo ni ayudan a mejorar su salud, por el contrario, el esfuerzo que realizan para llevarlo a cabo, originan desde problemas musculares —como pueden ser hernias, ciáticas, tendinitis o túnel carpiano— a problemas en las vías respiratoria, de la piel —como erupciones, dermatitis, etcétera— (Martínez, 2020). Además, el exceso de trabajo, realizarlo de forma aislada y la pérdida de unión y apoyo en muchas empresas, conllevan a sufrir insomnio, estrés, ansiedad y depresión, lo que incrementa la probabilidad de consumo de medicamentos (CCOO Servicios, s.f.). Renunciar al trabajo, a pesar de los inconvenientes, no es una opción, es más, las camaristas eventuales tienen miedo a ser despedidas o a que no las vuelvan a contratar. La mayoría quisieran mantener su trabajo y llegar a la jubilación, pero saben que si lo llegaran a lograr, no sería en el mejor estado de salud.

Pese a las vicisitudes, algunos estudios muestran que las camareras de piso tienen una actitud positiva y encuentran en su trabajo la posibilidad de tener una remuneración, autonomía, independencia y, por lo tanto, mayor empoderamiento y confianza en sí mismas (Ferguson, 2010; Garazi, 2014).

3. METODOLOGÍA

Con la finalidad de aproximarse a la percepción que las camareras de piso tienen sobre sus condiciones laborales se utilizó la entrevista semiestructurada en profundidad como técnica de recopilación de información discursiva de interés en esta investigación. Desde esta perspectiva, se trata de construir subjetivamente su realidad (Mogensén, Mayer, Breiting y Varga, 2007). Tanto en la Riviera Maya como en la Costa del Sol se realizaron 18 entrevistas a profundidad —36 en total—, un número conveniente si se considera el temor que muchas camaristas tienen de hablar con personas desconocidas sobre su trabajo y porque se privilegió el dedicarles tiempo para lograr su confianza sobre el número de la muestra. Solo hubo un varón camarista entrevistado —en la Riviera Maya— que siempre se expresó de su colectivo en sentido femenino, por lo que nos referiremos a este grupo de la misma manera; también utilizaremos indistintamente camarista-camarera de piso, huésped-cliente y supervisora-gobernanta: el concepto anterior al guion se emplea en México y el posterior en España.

Se optó por la técnica bola de nieve para la realización de las entrevistas tanto en México como en España, de gran utilidad para acceder a un grupo del que no se conoce a ningún miembro (Medeiros de Araujo y Bramwell, 1999; Reed *et al.*, 2006; Hubacek *et al.*, 2006). En la Riviera Maya se contactó primero a un informante clave de la Universidad del Caribe (Cancún) quien, a su vez, fue el vínculo con la primera camarista y, de ahí, con las demás; en la Costa del Sol la presidenta de la asociación de “Las Kellys” de Málaga posibilitó el primer contacto; algunas camaristas españolas llegaron a romper la conexión

pues su condición de subcontratación las vuelve vulnerables y con temor a ser descubiertas y despedidas de su trabajo, aunque se les explicó que se mantendría su anonimato —y que a todas las personas entrevistadas se les asignarían seudónimos—; cuando el proceso de bola de nieve se rompió, se acudió nuevamente a la informante clave de “Las Kellys” para solicitarle un nuevo contacto.

Las entrevistas se realizaron de enero a marzo del 2019 en la Riviera Maya y de diciembre a febrero del 2019-2020 en la Costa del Sol. Todas las entrevistas se concretaron en función de la disponibilidad de las trabajadoras —tanto en sus horarios como en los sitios sugeridos por ellas para el diálogo—; las conversaciones fueron de tiempo informal y flexibles. Durante el desarrollo de las charlas surgieron anécdotas y temas que le dieron matices particulares a cada entrevista, (Clifford, Cope, Gillespie, y French, 2016); se decidió concluir las entrevistas al notar que se había llegado a un punto de saturación: repeticiones continuas en sus percepciones.

Las entrevistas solo se grabaron en audio —con el consentimiento de las mujeres—, luego fueron transcritas y editadas para evitar cacofonías y dar fluidez al diálogo, pero se respetó a cabalidad sus ideas. Posteriormente, los textos fueron analizados con la herramienta informática ATLAS.TI, a fin de sistematizar, organizar y estructurar los datos, según las categorías establecidas previamente en la entrevista (Sabariego, Vilà y Sandín, 2014). Se extrajeron algunas citas textuales para ilustrar los resultados.

La entrevista constó de tres grandes categorías (con sus correspondientes subcategorías): 1. Condiciones laborales: tipo de contrato; horas trabajadas al día; número de habitaciones que se limpian; reparto de habitaciones; días de descanso; vacaciones; horas extras; funcionamiento del sindicato; apreciación e importancia de su trabajo; dificultades de realización. 2. La relación con supervisoras, compañeras y turistas: trato con la gobernanta; relación con las compañeras de trabajo y relación con las o los turistas. 3. Salud: cómo se gestiona la baja por enfermedad; posible jubilación en este trabajo; afectación laboral a la salud.

En esta investigación se partió de la hipótesis de que las condiciones laborales de las camareras de piso españolas podrían ser cuantitativa y cualitativamente mejores que las de México, lo cual se basó, entre otros datos, en que según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2018), México tenía condiciones más desventajosas de empleo, con relación a España: a) se situaba entre los cinco países con las peores condiciones laborales de América Latina, b) en el 2022, aproximadamente el 40% de la población se encontraba en pobreza laboral —con 51.6 millones de personas con un ingreso laboral inferior al valor monetario de la canasta alimentaria (Coneval, 2022). Y aunque en las últimas décadas algunos indicadores de las condiciones laborales han mejorado, las largas jornadas de trabajo y los bajos salarios, son la realidad más común en México, especialmente para las mujeres que ganan menos que los hombres y que realizan el trabajo del hogar y se dedican al cuidado de los niños y mayores (Juárez, 2023).

En cuanto al perfil de las personas entrevistadas se obtuvo lo siguiente: 18 camaristas en México (diecisiete mujeres y un hombre) laboraban en hoteles de la Riviera Maya (Quintana Roo, México) con categorías de 5 estrellas o 5 diamantes y habían sido contratadas directamente por la empresa hotelera, algunas de ellas de manera indefinida y la mayoría por contrato temporal, renovado cada dos o tres meses. Las camaristas resultaron

ser inmigrantes procedentes de otro estado de la federación mexicana, pero que llevaban más de 20 años viviendo en Quintana Roo y cuyas edades oscilaban entre 30 y 61 años, todas con hijos —con una media de dos— y la mayoría solo con estudios primarios.

En España todas las camareras de piso trabajaban en algún hotel u hostel de la Costa del Sol (Málaga) —la mayoría de tres estrellas—, contratadas directamente por el hotel en diferentes formas: fijas (sin límite de duración, por un período de tiempo no establecido), fijas discontinuas (durante la temporada media o alta de trabajo) o eventuales (por uno, dos, tres o seis meses, dependiendo de la demanda de la empresa). La minoría de las entrevistadas habían sido contratadas por empresas de trabajo temporal (ETT) y por empresas multiservicios (servicios de externalización); estas últimas pueden ser contratadas de manera indefinida o temporal (a contrato). La mayoría de camareras de piso fueron españolas, residentes en Málaga, excepto seis inmigrantes procedentes de Latinoamérica y de otras provincias de España; sus edades oscilaron entre los 25 y 62 años, casi todas con algún hijo y con estudios primarios.

4. RESULTADOS: LA PERCEPCIÓN DE LAS CAMARISTAS SOBRE SU ENTORNO LABORAL

4.1. Las condiciones contractuales de las camaristas y su impacto laboral

Las camaristas mexicanas estaban contratadas directamente por el hotel, pero entre un contrato y otro la empresa les hace tomar un descanso no pagado, a fin de que pierdan sus derechos laborales; esto les infringe inseguridad laboral constante, aunque las de más antigüedad ya ven esta situación con normalidad: *“ahí sólo dan contrato cada mes, es muy difícil que te den planta hoy en día en un hotel, quién sabe por qué, pero ya no les conviene dar planta”* (Eli). Aunque su contrato estipula jornadas de ocho horas al día, no se retiran hasta arreglar las habitaciones asignadas —por lo general doce por persona—; es común que en temporada alta se queden entre diez y 60 minutos extras para asear las habitaciones de colegas que hubieran faltado, y aunque este tiempo no les es pagado conforme a la ley, ellas lo perciben como positivo pues, entre las camaristas hacen arreglos económicos para suplirse unas u otras.

A la dificultad de salir de su trabajo en la hora establecida se comenta continuamente: *“entro a las 8 de la mañana y termino a las 4:00 o 5:00 de la tarde, es muy raro que termine a las 4:00 porque no se termina, el trabajo es exigente”* (Lupe). A fin de salir en el horario convenido no se esmeran de la misma manera en el aseo de las habitaciones que se ven más limpias que con las que se notan sucias, aunque el protocolo mandata hacer todo el ritual de limpieza: *“no lavamos el piso a fondo, cambiamos sábana y todo lo que se pueda para que el huésped lo vea todo limpio. El cristal, por ejemplo, si ya lo lavaste ayer y sólo ves una mancha la quitas y vamos, al menos que se vea bien...”* (María). La habilidad de cada una de ellas es clave para ir más rápido o más lento: *“te tiene que dar tiempo, ahí depende ya tu habilidad...es como tú te organices y no le des tantas vueltas a la habitación”* (Eli).

En temporadas altas pueden llegar a limpiar entre 16 y 18 habitaciones y, con frecuencia, sacrifican su almuerzo para llegar a la meta del día: *“aunque tenga hambre sigo*

trabajando y hasta que no terminas no bajas a comer” (Raquel). No son raros los casos en que dejan el hotel a las 6:00 o 7:00 de la noche, y a ello se suma la hora u hora y media que requieren para llegar a sus casas, lo que les dificulta conciliar su vida laboral con la familiar. Esta situación les genera estrés por sentir que no pueden realizar sus actividades domésticas: *“el sueldo es bueno, aunque es mucha la matanza, sobre todo en la temporada alta, porque cuando están cortos de camaristas, te pueden dar 16 y hasta 17 cuartos y sales a las 7:30 o 8:00 de la noche, pero descuidas lo que es tu hogar, tu hija, en mi caso”* (Carmen).

Las camaristas deben hacer doce habitaciones y las extras (si las hubiera) se reparten entre las que desean un dinero adicional, pero deben sacrificar su tiempo. Es común que acepten exceder sus actividades para no dar una imagen “negativa” a sus jefas, y no comprometer la renovación de su contrato. En este punto es conveniente señalar que todas las camaristas mexicanas consideran que el trabajo en sí no es difícil —que es cuestión de aprenderlo y repetirlo todos los días—, y eso les hace apreciarlo de buena gana: *“mi trabajo es muy importante para mí y me da vida”* (Eli); *“al principio me pareció bonito, pero nunca pensé que me apasionara tanto mi trabajo”* (Carmen); el problema, claro, es la carga laboral.

Todas tienen un día de descanso a la semana, el que pueden cambiar generalmente entre compañeras, no obstante, pedir un día más puede ser problemático y depende de la relación con su jefa: *“para pedir ese tipo de favores hay que pensar qué día se lo pedimos o qué día está de buenas”* (María). Las vacaciones pagadas solo son para camaristas con contrato permanente (el primer año, una semana, y por cada año posterior aumenta uno o dos días). Las camaristas a contrato deben tomar vacaciones no pagadas: *“si tú estás bajo contrato, cuando baja la ocupación te dan tus días, pero no pagados, no son vacaciones”* (Luis).

La media del ingreso de las camaristas mexicanas es de unos 434 euros (1,5 euros por habitación, aproximadamente); la mayor parte de éste —unos 3,000 pesos quincenales (143 euros)— proviene de las propinas que recibe el hotel y ellas asumen que este pago se obtiene por parte del sindicato; el resto de sus ingresos es propiamente su salario —entre 1,300 y 1,800 pesos mexicanos quincenales (62 a 86 euros). Además, reciben las propinas de los huéspedes, por lo que suelen conformarse con un salario bajo: *“como camarista recibes el salario del hotel y las propinas, por eso mucha gente quiere ser camarista”* (Toña).

En España, la mayoría de las camareras de piso entrevistadas tenían contratos eventuales renovados por varios meses en la temporada alta, podían ser contratadas directamente por el hotel, a través de empresas de trabajo temporal (ETT) o por empresas multiservicio. Las camareras con trabajos indefinidos, fijas discontinuas y que están contratadas directamente por el hotel, trabajan regularmente ocho horas al día, cuarenta horas semanales (solo una era fija en una empresa multiservicio y trabaja veinte horas semanales). Las camareras con contratos eventuales suelen trabajar entre dos y ocho horas al día, por lo que para ellas es un privilegio alcanzar las cuarenta horas semanales.

A diferencia de México, las camareras en España no deben exceder el horario estipulado con las empresas que las contratan —a menos que haya un acuerdo legal—, por ocho horas algunas limpian 23 habitaciones, otras 25 y las que más 38. En cambio, las

eventuales pueden hacer 21 habitaciones en cinco horas, 18 en cuatro horas, lo que les imposibilita salir a su hora establecida: *“el contrato es de 20 horas semanales, pero para sacar las 18 salidas, trabajo el doble, de 8:30 hasta 4:00 o 4:30 de la tarde”* (Irene). El exceder los horarios pactados es común entre las trabajadoras eventuales contratadas con empresas externas y, sin embargo, este tiempo extra no les es remunerado; en cambio, las que son fijas se niegan a sobrepasar su horario —o incluso a hacer horas extras—, debido a que sus condiciones contractuales les permite disponer de mayor capacidad de negociación a través de los sindicatos y el comité de empresa: *“si alguna compañera se ha puesto mala se ha repartido su tarea entre las demás y las hemos terminado dentro del horario como hemos podido”* (Carmen).

Al igual que las mexicanas, las camareras españolas compensan el tiempo dedicado a las habitaciones más sucias con las más limpias, y en el caso de las eventuales, hasta dejan de almorzar; la mayoría percibe que el reparto de las habitaciones es equitativo, aunque —al igual que las mexicanas— las camareras de algunas empresas señalaron que hay favoritismos asociados con caerle bien o no a la gobernanta; en este sentido, las camareras fijas tienen dos días de descanso a la semana, intercambiables por otros cuando lo requieren, pero: *“algunas de ellas te prohíben cambiar los días, pero eso depende de cómo le caigas”* (Tere); las eventuales, en su mayoría, también disponen de dos días de descanso, pero se identificaron las que solo tienen uno.

Aunque están preestablecidos los días de descanso en el calendario laboral, las condiciones de mayor explotación se acentúan en las camareras contratadas por las empresas multiservicios: se les informa de su o sus días de descanso la noche anterior o el mismo día y ello afecta su vida cotidiana, además, la empresa puede tener un sistema de días de descanso que dificulte tomarlos: *“hay veces que los descansos los tienes a los 9 o 10 días y si la semana que viene te hacen lo mismo, vas perdiendo descansos y no llegas a los descansos que tienes por ley”* (Maribel). Asimismo, aunque debieran tener 30 días de vacaciones al año, la mayoría las “recibe” como pago al final del contrato: *“no tenemos vacaciones, te las pagan al final, en el finiquito o por contrato”* (Sofi). Algunas camareras de piso sienten que el comité de la empresa es pusilánime ante esta explotación laboral, y esto es peor para las que se ubican en alojamientos con poca o ninguna categoría o, bien, ETT y/o de multiservicios.

Una camarera de piso fija —contratada directamente por un hotel— gana en promedio unos 1,300 euros mensuales por 8 horas laborales diarias y realizando 19 habitaciones en promedio: 3,4 euros por habitación; para las eventuales, contratadas por un hotel, ETT o multiservicio, sus salario oscila entre 500 y 900 euros, según las horas trabajadas y las habitaciones hechas; pero aún es posible observar condiciones salariales peores en las empresas multiservicios, en donde las camareras de piso pueden cobrar 400 euros por 20 horas semanales y 18 habitaciones por día (1,38 euros por habitación, menos de lo que gana una camarera de México): *“el contrato es de 20 horas y 18 salidas, he cobrado 400 euros al mes, se supone que trabajo 4 horas al día, pero me quedo todos los días tiempo de más y se le regala a la empresa entre 1 hora y media y 2 horas”* (Irene).

Al igual que las de México, las camareras de piso de la Costa del Sol expresan gusto por su trabajo y consideran que no es complicado en sí mismo, aunque en ocasiones deben mover o limpiar objetos aparatosos: *“los diseñadores de los hoteles piensan en lo bonito*

que se quedan las habitaciones, pero no miran en las mujeres que tienen que limpiarla” (Lina); también les puede producir desgaste físico y psicológico: *“me gustaba antes, ya no, ya estoy quemada, antes al menos podías saludar al cliente, hoy en día no hay tiempo de nada”* (Sara). Al final, todas asumen que el trabajo es vital para el sustento de su familia y/o el pago de la hipoteca de su piso: *“claro que tiene mucha importancia mi trabajo, porque he pagado mi piso y he criado a mis hijos”* (Mari).

4.2. La relación con supervisoras, compañeras y turistas

Casi todas las camaristas mexicanas han sufrido maltrato laboral de su supervisora; la actitud irrespetuosa es frecuente como una forma de control y abuso de poder: *“cuando eres nueva, la supervisora anda detrás de ti y si no le caíste bien, ésta regresa y regresa a la misma habitación... ¡Ay!, de malas maneras. ¡Cómo te hablan, te gritan!”* (María). Ante esta actitud, las camaristas tienen dos caminos: aguantar por necesidad o marcharse y buscar otro trabajo: *“hay algunas que te hablan bien, pero hay otras que casi le pegan a una, por eso mucha gente se va del hotel, no aguantan por el trato de la supervisora”* (Raquel).

Las gobernantas españolas también hacen uso de la hostilidad para ejercer su control sobre las camareras (en particular las que tienen una situación económicamente precaria): *“la encargada es muy lista, se ha rodeado de gente que puede manejar, de gente débil, son gente que le hace mucha falta, que tienen deudas...”* (Vero); esta situación les ha llevado incluso a abandonar su trabajo: *“¡no aguantaba nadie! Y cada semana entraban cuatro o cinco niñas nuevas”* (Irene). La mayor vulnerabilidad de las camareras eventuales les obliga a redoblar su paciencia: *“muchas veces te tienes que morder la lengua y callarte y no seas rebicha porque si no, no te contrata, si le caes bien te llaman y si no, no te llaman”* (Gema).

Tanto las camaristas mexicanas como las españolas han fortalecido su sororidad para enfrentar el dominio jerárquico, en particular, se apoyan cuando se atrasan en la limpieza de las habitaciones, como esta camarista mexicana: *“que si ven que estoy atrasada con el trabajo y ya terminaron, ellas vienen, me apoyan y salimos juntas”* (Cristina). Este comportamiento también se aprecia con las camareras de piso españolas.

Todas las camareras de España y México procuran tener una buena relación con los huéspedes-turistas para elevar las posibilidades de recibir mejores propinas: *“el huésped tiene que quedar satisfecho para que cuando se vaya, deje propina”* (Eva). A pesar de la opinión favorable que las camaristas españolas y mexicanas tienen de los turistas, es muy común que las acusen de robo y ello les genera angustia, preocupación y vulnerabilidad: *“hay muchos casos en los que el huésped dice que entraron a robar, porque luego quieren una compensación o una noche más”* (Toña); *“eso de acusarnos de robo nos ha pasado a casi todas”* (Lucía).

Aunque por lo general las camareras de ambos países no coinciden en las habitaciones con los clientes cuando están haciendo la limpieza, ellas dicen que la mayoría las tratan bien, aunque ocasionalmente han recibido tratos displicentes o groseros, amén de que han experimentado situaciones incómodas como recibir las habitaciones muy desordenadas, limpiar excusados sucios, pisos o camas con vómitos u otros fluidos corporales que les resultan repugnantes.

4.3. Salud laboral

Al preguntar sobre su salud, derivada del trabajo, las camaristas mexicanas perciben que no han tenido problemas de salud física derivada de su labor, aunque sí identifican que tienen cansancio y estrés —sobre todo en las temporadas altas o por el incremento repentino de la ocupación hotelera—, pero esto no lo asocian como efecto directo de su empleo, sino más bien como un asunto personal que no está relacionado con las posibles consecuencias que trae aparejado la intensidad y dureza de su trabajo, especialmente en la temporada alta.

En contraste, es frecuente que las camareras de piso españolas reporten problemas de salud, independientemente del tiempo de trabajo y de su edad. Están obligadas a arreglar las habitaciones en tiempos muy cortos, por lo que realizan movimientos rápidos y pesados que les provoca dolores musculoesqueléticos de espalda, cervicales y lumbares, así como de muñecas, brazos, piernas y/o rodillas. También mencionan que padecen de ansiedad y estrés, derivada de su labor:

“De las cervicales y la espalda estoy hecha una porquería porque hay que hacer mucho esfuerzo, levantar muebles... y de estrés igual, ese estrés constante te afecta a los nervios. También te afecta al estómago, estás comiendo a la 1:30 a.m. con prisa y te afecta también a las manos, porque no hay guantes y vengo con las manos achicharradas por los productos” (Vero).

Como consecuencia, suelen estar medicadas con antiinflamatorios, analgésicos, protectores de estómago y algún ansiolítico, asunto que no ocurre con las camaristas mexicanas, por lo que se asume que el principal factor de afectación a la salud es el número tan elevado de habitaciones que deben limpiar. En condiciones contractuales más favorables que las que se tienen en México, para las camareras de piso españolas la jubilación es una circunstancia más factible, en cambio, para las camaristas mexicanas, aunque les gustaría jubilarse en este trabajo, se dan cuenta que no depende de ellas esta decisión, existen circunstancias que no controlan en cuanto a que las empresas puedan echarlas por algún motivo o que puedan tener algún accidente que las incapacite; tan frenético se hace el ritmo de trabajo y la afectación en la salud que la mayoría piensa que se prejubilará, no creen que puedan llegar a los 67 años soportándolo. En todo caso, si llegan a la jubilación es porque no tienen más remedio ni otra opción: *“no me veo llegando a los 67, yo creo que mi cuerpo no va a aguantar” (Blanca).*

Las camareras de piso españolas que están fijas o indefinidas laboralmente no suelen tener problemas en pedirse una baja laboral por unos pocos días, no obstante, sí tienen dificultades para que la mutua les reconozca que ese padecimiento sea una consecuencia de su trabajo: *“la mutua nos dice siempre que son nuestros problemas, si tienes una lumbalgia no es porque hayas tirado del mueble” (Tere).* Sin embargo, las camaristas que son eventuales, aunque se sientan mal de salud, no son capaces de pedirse unos días para recuperarse: *“no te puedes dar de baja si estás de contrato porque a los dos días estás fuera” (Laura).*

Cuadro 1
DIFERENCIAS ENTRE LAS CAMARISTAS

Camaristas españolas	Camaristas mexicanas
1. Condiciones laborales	
Contratos indefinidos, fijas discontinuas y eventuales	Contratos eventuales en su mayoría
Contratos directos por el hotel, ETT y empresas multiservicios	Contrato directo por el hotel
Pueden trabajar de dos horas a ocho horas al día	Trabajan ocho horas al día
Ratio de 23, 25 e incluso 38 habitaciones por día a razón de ocho horas	Ratio de 12 habitaciones por día
No hay horas extras	Horas extras al exceder 12 habitaciones asignadas
Dos días de descanso a la semana	Un día de descanso a la semana
Las fijas tienen 30 días de vacaciones y las eventuales las recibe en forma de pago	Vacaciones de una semana el primer año. No hay vacaciones para las eventuales
En según qué empresas existe o no comité sindical; en ocasiones funciona y en otras no	Sindicato se percibe como una entidad que les proporciona una parte del sueldo
Aproximadamente 1300 euros por ocho horas de trabajo, equivalente a 3,4 euros por habitación. Pueden llegar a pagar 1,38 euros en empresas multiservicios	Sueldo aproximado de 434 euros al mes, equivalente a 1,5 euros la habitación
3. Salud	
Problemas de salud musculo-esqueléticos para todas las edades y tipos de contratos	No manifiestan problemas de salud derivado de su empleo
Podrían jubilarse en ese trabajo	En todo caso piensan en la prejubilación, no creen poder llegar a la jubilación

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 2
SIMILITUDES ENTRE LAS CAMARISTAS

1. Condiciones laborales
<ul style="list-style-type: none"> • Compensan unas habitaciones con otras. • En temporada alta y cuando tienen más habitaciones que limpiar pueden dejar de almorzar por terminar antes. • Reparto equitativo de habitaciones. • Deben apresurarse para salir en el horario estipulado y pueden quedarse tiempo extra que no es pagado. • No es difícil de realizar el trabajo. • Este trabajo es importante para ellas. • Les gusta su profesión.

2. Relación con supervisoras, compañeras y turistas
<ul style="list-style-type: none"> • La mayoría han recibido maltrato laboral por parte de la supervisora/gobernanta en algún momento de su vida laboral. • Existe buena relación entre compañeras. • En general, tienen una relación cordial con el turista. • Ante la pérdida de algún objeto en la habitación son las primeras personas acusadas de robo y la mayoría ha experimentado esta situación.
3. Salud
<ul style="list-style-type: none"> • Tienen dificultad en darse de baja laboral las camaristas contratadas/eventuales.

Fuente: Elaboración propia.

5. CONCLUSIONES

Las diferencias fundamentales de las camaristas españolas y mexicanas se dan en las categorías “condiciones laborales” y “salud” (Cuadro 1), mientras que para las tres categorías hay similitudes (Cuadro 2). Si se asume que el género es una construcción cultural, también lo es la construcción de la inequidad laboral, de modo que debiera crecer la sensibilidad ante el hecho de paliar y eliminar las desigualdades de las camareras de piso en términos del empleo, es decir, en tener condiciones laborales justas y vivir con salud, además de que deberían acceder a una jubilación que les otorgue una vida laboral que reduzca sus niveles de estrés. Para ello, es necesario antes, tener un panorama comparativo que permita evidenciar que, a pesar de la diferenciación de espacios estudiados, en el ámbito iberoamericano aún hay desigualdades laborales que superar.

Las camaristas mexicanas tienen condiciones precarias en cuanto a la eventualidad de los contratos, las vacaciones no pagadas, los días no pagados entre contratos, la inseguridad de no saber si las volverán a contratar, lo que les supone estar al servicio de la flexibilidad de las demandas de la empresa. A pesar de esta inestabilidad, los contratos suelen ser más ventajosos —que las camareras de piso entrevistadas en España— y aún a pesar de que en México las camaristas se empleaban en hoteles de cinco estrellas, cuyos estándares de exigencia son mayores. En México suele ocurrir que las camaristas —al llegar la temporada alta— tengan que incrementar el número de habitaciones que deben arreglar y puede ser mayor aún, si alguna compañera enferma o repentinamente deja de asistir, aunque es cierto que estas habitaciones extra les son pagadas, además, estas trabajadoras tienen un día de descanso y seis de trabajo, lo que les supone una difícil conciliación con su vida familiar; pese a la carga laboral de estas mujeres, ninguna se quejó de su salud ni aludieron a malestares físicos importantes.

Como se comentó en el apartado de la metodología, se asumió la hipótesis de que las condiciones laborales de las camareras de piso españolas podrían ser cuantitativa y cualitativamente mejores que las de México, sin embargo, aunque para las trabajadoras fijas en plantilla contratadas directamente por el hotel sus condiciones, en efecto, son superiores, las eventuales y especialmente las que trabajan para las ETT y empresas multiservicios sus condiciones son tan precarias o más desventajosas que para las mexicanas; a diferencia

de México, en España se manejan diferentes tiempos de trabajo y, por lo tanto, el ratio de habitaciones que deben limpiar es muy diverso, pero en todos los casos se detectó que estaban sometidas a un estrés continuo y a una degradación de su salud física y psíquica importantes, independientemente del tiempo de duración en este empleo, situación que no se observó en el caso de las mexicanas y que contradice los estudios realizados hasta ahora, en cuanto a la salud de las camareras de piso. Esto podría ser debido a que las camaristas mexicanas no perciben que su trabajo ocasione un posible deterioro en su salud, podrían aceptar sus propias patologías o malestares como propios de la edad o de la naturaleza humana.

Y, si bien, la mayoría de las camaristas de piso españolas disponen de dos días de descanso a la semana —y las mexicanas solo uno—, perciben que ni siquiera este tiempo les es suficiente para reponerse y convivir sanamente en su entorno familiar y social, además de que piensan que el sindicato no siempre funciona en este sentido.

A pesar de estas diferencias de percepción, las camareras de piso españolas y mexicanas coinciden en los siguientes aspectos: deben extender su hora laboral hasta cumplir con habitaciones asignadas en el día, lo cual hace que no puedan planear en forma segura sus actividades del día y que vean frustrada su vida personal y social, además de que es frecuente que eviten almorzar para evitar salir tarde del trabajo. Así, el precio que se debe pagar es muy alto y, en los hechos, estas trabajadoras terminan por regalar cada día entre diez minutos y una hora o incluso hasta dos horas —en el caso de las españolas—, como ya lo había referido Hernández (2016). El reparto de las habitaciones se supone que debería ser equitativo entre todas las camaristas, aunque también se observa en algunos casos el favoritismo y una carga mayor para las eventuales —en el caso de las españolas— son aspectos que determinan el desarrollo de su vida y salud laboral.

Respecto de relaciones que se dan entre la jefa inmediata, las compañeras y las y los turistas, en general las camareras procuran evitar problemas, aunque no están exentas de ser señaladas cuando se presenta un contratiempo; entre lo que más tensión les genera es perder su empleo al ser acusadas de robo, de entablar interacciones con los turistas y ser hostigadas, de recibir un trato humillante por parte de la supervisora. En contraste, casi todas consideran que en sí la labor de arreglar y limpiar las habitaciones no es difícil, que el problema es la carga y saturación de actividades; además, valoran el tener ingresos que les permite empoderarse socialmente, pagar sus casas, apoyar en la educación y alimentación de sus hijos, entre otros.

En este estudio queda patente la transición que se ha generado en torno a la hotelería, un modelo de trabajo que hace años, los contratos fijos y fijos discontinuos permitían cierta estabilidad laboral, sin embargo, ha ido degenerándose a otro mucho más frágil e inestable donde los contratos eventuales están a la orden del día y las condiciones laborales se van degradando aún más (Borràs, 2016).

La entrada y permisividad de las ETT y las empresas multiservicio, sobre todo en el caso español, ha traído consigo un aumento del malestar de las camaristas en cuanto a la explotación laboral e inseguridad económica que viven, todo ello avalado por una reforma laboral que no ha hecho más que incrementar las desigualdades. En el caso mexicano, no se tuvo la oportunidad de entrevistar a ninguna camarista que estuviera trabajando bajo alguna empresa externa, no se sabe si aún este nuevo modelo no se ha establecido en las

empresas de la región de estudio o simplemente están por instaurarse; lo que queda patente en ambos casos, es que la crisis global de 2008 trajo como consecuencia la aplicación de cambios en las legislaciones laborales que precarizan aún más las condiciones de empleo, y que permiten a las empresas flexibilizar todavía más su fuerza de trabajo.

Declaración responsable: Los autores declaran que no existe ningún conflicto de interés en relación a la publicación de este artículo. Las tareas se han distribuido del modo siguiente. El diseño general del artículo ha sido obra de Antonia Balbuena Vázquez, así como la revisión bibliográfica. La introducción, el marco teórico, la metodología, los resultados y las conclusiones han recaído en ambos autores. La representación cartográfica ha sido elaborada por María de Lourdes Godínez Calderón.

6. BIBLIOGRAFÍA

- ADIB, A. y GUERRIER, Y. (2003): «The interlocking of gender with nationality, race, ethnicity and class: the narratives of women in hotel work», *Gender, work and organization*, vol. 10 (4), pp. 413-432.
- ALBARRACÍN, D. y CASTELLANOS, M.L. (2013): «Las trabajadoras de los establecimientos hoteleros. Trayectorias en el túnel silencioso de la subordinación», en *Sociología del Trabajo*. Madrid, Siglo XXI de España Editores, pp. 27-45.
- ALONSO, M. y RODRÍGUEZ, J.M. (2011): «Situación internacional de la perspectiva de género en las empresas turísticas. El caso de México», en *Turismo y género*. Madrid, Editorial Síntesis, pp. 123-149.
- BAUM, T. (2013): *International perspectives on women and work in hotels, catering and tourism. Switzerland: International Labour Office*. Disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms_209867.pdf
- BAYÓN, F. y GARCÍA, I. (1997): *Gestión de recursos humanos. Manual para técnicos en empresas turísticas*. Madrid, Editorial Síntesis.
- BID, (2018): Índice de mejores trabajos. <https://mejorestrabajos.iadb.org/>
- BORRÁS, (2016): «Reseña y reflexiones a propósito del libro de Ernest Cañada», *Externalización del trabajo en hoteles. Impactos en los departamentos de pisos*, (Disponible el 20 de enero del 2020) <http://www.albasud.org/blog/es/941/externalizaciones-en-los-hoteles-los-m-todos-ms-abusivos-del-capitalismo-hoteler>.
- BRENNER, L. (2007): «La política turística mexicana y su impacto en el desarrollo nacional y urbano-regional», en Campos Cámara, L.B. (Coord.) *Urbanización y Turismo*. México, Universidad de Quintana Roo: Ediciones Pomares, pp. 13-24.
- BRUNET, I. y BELZUNEGUI, A. (2003): «Sociología del trabajo turístico», en Rubio, A. (Coord.) *Sociología del Turismo*. Barcelona, Editorial Ariel, pp. 159-190.
- CAAMAÑO, E. (2010): «Mujer y trabajo: origen y ocaso del modelo del padre proveedor y la madre cuidadora», *Revista de Derecho*. Valparaíso, n° 34, pp. 179-209. [Fecha de consulta: 29 de junio de 2019]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173616611005>.

- CACIQUE, I. (2008): «Participación en el trabajo doméstico de hombres y mujeres en México», *Papeles de Población*, vol. 14, pp. 73-200.
- CAÑADA, E. (2011): «Turismo en Centroamérica, un nuevo escenario de conflictividad», en Cañada, E. y Blázquez, M. (Eds.) *Turismo placebo. Nueva colonización turística: del Mediterráneo a Mesoamérica y El Caribe. Lógicas espaciales del capital turístico*. Managua, EDISA, pp. 163-208.
- CAÑADA, E. (2015): *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*. Barcelona, Icaria Editorial.
- CAÑADA, E. (2016): *Externalización del trabajo en hoteles. Impactos en los departamentos de pisos*. Barcelona, Alba Sud Editorial.
- CAÑADA, E. (2017): «Un turismo sostenido por la precariedad laboral», *Papeles de Relaciones Ecosociales y Cambio Global*, nº 140, pp. 65-73.
- CAÑADA, E. (2018): «Intensificación del trabajo en los hoteles: La percepción de las Kellys», *Iglesia Viva*, nº 275, julio-septiembre, pp. 117-126.
- CAÑADA, E. (2019): «El trabajo de las camareras de piso: un estado de la cuestión», *Papers de Turisme*, nº 62, pp. 58-75.
- COMISIONES OBRERAS (CCOO) Servicios (s.f.): *Consumo de fármacos en camareras de piso*. Federación de Servicios del Sindicato Comisiones Obreras. Recuperado de: <https://www.ccoo-servicios.es/archivos/Dossier%20consumo-farmacos-camareraspiso.pdf>
- CEACERO (Coord.) (2017): «Las camareras de piso se organizan contra la precariedad en el sector hostelero. Varias Kellys de Barcelona, Benidorm, Fuerteventura, Lanzarote y Madrid», *Libre Pensamiento*, nº 91, pp. 59-64.
- CEREZO, J. M. y LARA DE VICENTE, F. (2005): «El turismo como industria de España y de la Unión Europea», en López, G., Tomás J. y Lara de Vicente, F. (Coord.) *Turismo sostenible: un enfoque multidisciplinar e internacional*. Córdoba, Universidad de Córdoba, pp. 255-287.
- CHANT, S. (1997): «Gender and tourism employment in Mexico and the Philippines», en Sinclair, M. (Ed.) *Gender, Tourism and Work*. Londres y N York, Routledge, pp. 119-178.
- CLIFFORD, N., COPE, M., GILLESPIE, T. y FRENCH, S. (2016): *Key methods in Geography*. Londres, Sage Publications.
- CONEVAL, (2022). «Indicadores de pobreza laboral». Disponible en: https://www.coneval.org.mx/Medicion/Documents/ITLP_IS/2022/3T2022/Indicadores_pobreza_laboral_nacional_y_estatal_Noviembre_2022.pdf
- CÓRDOBA, J. y GARCÍA, A. (2003): «Turismo, globalización y medio ambiente en el Caribe mexicano», *Investigaciones Geográficas*, vol. 52, pp. 117-136.
- DÍAZ, I.A. (2013): «Mujeres y mercado de trabajo del turismo alternativo en Veracruz», *Economía, Sociedad y Territorio* [en línea], XIII (mayo-agosto). [Fecha de consulta: 9 de abril de 2019]. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/est/v13n42/v13n42a4.pdf>
- DUTTON, E., WARHURST, C., LLOYD, C., JAMES, S., COMMANDER, J. y NICKSON, D. (2008): «"Just like the Elves in Harry Potter": Room Attendants in United

- Kingdom Hotels», in C. Lloyd, G. Mason y K. Mayhew (Eds.) *Low Wage Work in the UK*. New York, Russell Sage, pp. 96-130.
- ESCUADERO, K.Y., SERRANO, R., SEGRADO, R., SERRANO, C. y LÓPEZ, E. (2017): «Empoderamiento de la mujer en establecimientos de hospedaje en Metepec Estado de México», *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas*, n° 15, pp. 3-25.
- FERGUSON, L. y MORENO, D. (2015): «Gender and sustainable tourism: reflections on theory and practice», *Journal of Sustainable Tourism*, vol. 23 (3), pp. 401-416.
- FERGUSON, L. (2010): «Turismo, igualdad de género y empoderamiento de las mujeres en Centroamérica», *Papeles de relaciones eco sociales y cambio global*, n° 111, pp. 123-133.
- FERGUSON, L. (2011): «Promoting gender equality and empowering women. Tourism and the third millennium development goal», *Current Issues in Tourism*, vol. 14 (3), pp. 235-249.
- FERNÁNDEZ, M.J. y MARTÍNEZ, L.A. (2010): «Participación de las mujeres en las empresas turísticas privadas y comunitarias de Bahías de Huatulco, México. ¿Hacia un cambio en el rol de género?», *Cuadernos de Turismo*, n° 26, pp. 129-151.
- FUNDACIÓN MADECA (2005): *I Informe Diagnóstico de la Costa del Sol Occidental*. Málaga, Mancomunidad Costa del Sol Occidental y Área de Juventud, Deportes y Formación de la Diputación Provincial de Málaga. CEDMA.
- GARAZI, D. (2014): «Trayectorias laborales, trabajo estacional e identidades: Las muca-mas de hotel de Mar del Plata (1960-1980)», en *Memoria Académica*, VIII Jornadas de Sociología de la UNLP, 3 al 5 de diciembre de 2014, Ensenada, Argentina, pp. 1-19.
- GUIDO, P., RAMÍREZ, A., GODÍNEZ, L., CRUZ, S. y JUÁREZ, A. (2009): «Estudio de la erosión costera en Cancún y la Riviera Maya, México», *Avances en Recursos Hidráulicos*, vol. 20, pp. 41-55.
- GUTIÉRREZ, L. E. y LIMAS, M. (2008): «Incorporación de la mujer al mercado de trabajo y desarrollo regional en Chihuahua», *Estudios Fronterizos*, vol. 9 (18), pp. 39-70.
- GUZMÁN, F. (2002): «Segregación ocupacional por género. Cambios y persistencias», *Demos*, pp. 27-28.
- HERNÁNDEZ, J. (2016): «Hablan las trabajadoras de los rincones oscuros del turismo», Reseña del libro *Las que limpian los hoteles*, *Historias ocultas de precariedad laboral*. *Quaderns*, vol. 32, pp. 205-209.
- HSIEH, Y. APOSTOLOPOULOS, Y. y SÖNMEZ, S. (2013): «The world at work: hotel cleaners», *Occupational and Environmental Medicine*, vol. 70 (5), pp. 360-364.
- HSIEH, Y.C., APOSTOLOPOULOS, Y. y SÖNMEZ, S. (2016): «Work Conditions and Health and Well-Being of Latina Hotel Housekeepers», *Journal of Immigrant and Minority Health*, vol. 18 (3), pp. 568-581.
- HSIEH, Y.C., SÖNMEZ, S., APOSTOLOPOULOS, Y., y LEMKE, M.K. (2017): «Perceived workplace mistreatment: Case of Latina hotel housekeepers», *Work*, vol. 56 (1), pp. 55-65.
- HUBACEK, K., PRELL, C., REED, M., BOYS, D., BONN, A. y DEAN, C. (2006): «Using stakeholder and social network analysis to support participatory processes», *International Journal of Biodiversity Science & Management*, vol. 2 (3), pp. 249-252.

- HUETE, R., BROTONS, M. y SIGÜENZA, M. C. (2016): «La desigualdad entre las mujeres y hombres en el sector hostelero español», *Estudios y Perspectivas en Turismo*, vol. 25 (1), pp. 73-87.
- HUNTER, P. y WATSON, D. (2006): «Service unseen: The hotel room attendant at work», *International Journal of Hospitality Management*, vol. 25 (2), pp. 297-312.
- JUÁREZ, B. (9 de Febrero de 2023): «Largas jornadas de trabajo y bajos salarios, la realidad laboral más común en México». <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Largas-jornadas-de-trabajo-y-bajos-salarios-la-realidad-laboral-mas-comun-en-Mexico-20230209-0017.html>.
- JIMÉNEZ, J. (2019): «Reforma laboral no plantea regularizar el “outsourcing”». Disponible en: <http://reformalaboralparatodos.mx/2019/03/23/reforma-laboral-no-plantea-regularizar-el-outsourcing/>
- JUNTA DE ANDALUCÍA (2007): *Plan de Recualificación Turística de la Costa del Sol “Plan Qualifica”*. Sevilla, Consejería de Turismo, Comercio y Deporte.
- KINNAIRD, V. y HALL, D. (1996): «Understanding Tourism Processes: Aware Framework», *Tourism Management*, vol. 17 (2), pp. 96-102.
- KINNAIRD, V., KOTHARI, U. y HALL, D. (1994): «Tourism: Gender Perspectives», in Kinnaird and D. Hall (Eds.) *Tourism: A Gender Analysis*. Chichester, John Wiley & Sons, pp. 1-34.
- LAMAS, M. (2000): «Diferencias de sexo, género y diferencia sexual», *Cuicuilco*, vol. 7 (18).
- LANQUAR, R. (1991): *La economía del turismo*. Barcelona, Oikos Tau.
- LEÓN, Y. (2011): «Impactos del turismo en comunidades rurales-costeras de República Dominicana», en Cañada, Ernest. y Blázquez, Macià (Eds.). *Turismo placebo. Nueva colonización turística: del Mediterráneo a Mesoamérica y El Caribe. Lógicas espaciales del capital turístico*. Managua, EDISA, pp. 53-73.
- MANTOVANO, P. (2015): *Compendio de la Recomendación Mundial de Buenas Prácticas en Salud y Seguridad en el sector Camareras de Piso de la UITA*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. UTHGRA.
- MARTÍNEZ, G. y MARTÍNEZ, V. (2019): «Precariedad laboral en el turismo español bajo la perspectiva de género», *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultura*, vol.18 (4), pp. 649-665.
- MARTÍNEZ, G. (2020): *Precariedad laboral y social en la industria turística española: el caso de las camareras de piso*. Tesis Doctoral. UNED.
- MARTÍNEZ, V. y MARTÍNEZ, G. (2020): «Empoderamiento y desigualdad en el trabajo turístico. Una perspectiva comparada», *Papers de Turisme*, nº 62, pp. 46-66.
- MEDEIROS DE ARAUJO, L. y BRAMWELL, B. (1999): «Stakeholder assessment and collaborative tourism planning: the case of Brazil’s Costa Dourada project», *Journal of Sustainable Tourism*, vol. 7, pp. 356-378.
- MERINO, A. (2014): «Los efectos de la crisis en el empleo. Integración económica, Estado de bienestar y medidas de fomento del (des)empleo», *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla*, México, vol. 33, pp. 59-76.

- MIRANDA, M.J., MARTÍN, M.T. y LEGARRETA, M. (Coords.) (2008): «Domesticación del Trabajo», *Cuadernos de Relaciones Laborales*, vol. 26 (2).
- MOGENSEN, F., MAYER, M., BREITING, S. y VARGA, A. (2007): *Educació per al desenvolupament sostenible: tendències, divergències i criteris de qualitat*. Barcelona, Editorial Graó.
- MORAL, J., GARCÍA, F. y BOTE, V. (2012): «Flexibilidad del tiempo de trabajo en España: ¿Ha alterado la crisis el comportamiento del empleo a tiempo parcial?», *Estudios de Economía Aplicada*, vol. 30 (1), pp. 209-236.
- MORENO, D. y CAÑADA, E. (2018): *Dimensiones de género en el trabajo turístico*. Serie informes en contraste, 4. Barcelona, Alba Sud Editorial.
- MUNSHI, I. (2006): «Tourism processes and gender Relations: Issues for exploration and intervention», *Economic and Political Weekly*, vol. 41 (42) pp. 4.461-4.468.
- OCHMAN, M. (2016): «Políticas sociales y empoderamiento de las mujeres. Una promesa incumplida», *Estudios Políticos*, n° 48, pp. 32-51.
- ONSØYEN, L.E., MYKLETUN, R.J. y STEIRO, T.J. (2009): «Silenced and invisible: The workexperience of room-attendants in Norwegian hotels», *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, vol. 9 (1), pp. 81-102.
- PACHECO, L. (2012): «La igualdad de oportunidades y el derecho al trabajo de la mujer: un esfuerzo internacional de protección social», *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C.*, vol. VI (29), pp. 108-129.
- PREMJI, S. y KRAUSE, N. (2010): «Disparities by ethnicity, language, and immigrant status in occupational health experiences among Las Vegas hotel room cleaners», *American Journal of Industrial Medicine*, vol. 53 (10), pp. 960-975.
- PUECH, I. (2007): «Cleaning time, protest time: employment and working conditions for hotel maids», *Sociologie du Travail*, vol. 49 (1), pp. 50-65.
- REAL-PÉREZ, G. L., GARCÍA-DIHIGO, J.A., PILOTO-FLEITAS, N. y REGUEIRA-LEZCANO, M.D. (2011): «Diagnóstico ergonómico en las camareras de piso del sector hotelero. Caso Varadero, Cuba», *Ingeniería Industrial*, vol. XXXII (3), pp. 171-178.
- REED, M.S., FRASER, E.D.G. y DOUGILL, A.J. (2006): «An adaptive learning process for developing and applying sustainability indicators with local communities», *Ecological Economic*, vol. 59 (4), pp. 406-418.
- ROIG-MUNAR, F.X. (2018): «Reseña de El turismo como catalizador de la pobreza. Trabajo turístico y precariedad en Cozumel, México», *Investigaciones Geográficas*, vol. 69, pp. 185-187.
- SABARIEGO-PUIG, M., VILÀ-BAÑOS, R. y SANDÍN-ESTEBAN, M.. (2014): «El análisis cualitativo de datos con ATLAS.ti», *REIRE, Revista d'Innovació I Recerca En Educació*, vol. 7 (2), pp. 119-133.
- SCHERZER, T., RUGULIES, R. y KRAUSE, N. (2005): «Work-related pain and injury and barriers to workers' compensation among Las Vegas hotel room cleaners», *American Journal of Public Health*, vol. 95 (3), pp. 483-488.
- SECRETARÍA DE GOBERACIÓN (2021): *Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo*. Recuperado de: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5616745&fecha=23/04/2021.

- SINCLAIR, M.T. (1997): «Issues and theories of gender and work in tourism», en Sinclair, M.T. (Ed.) *Gender, Work and Tourism*. Londres, Routledge.
- TORRES, O. (2009): *Explorando la Ruta de la igualdad: trabajo, género y turismo en Centroamérica*. Mexico DF, Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM) - Oficina Regional para México, Centroamérica, Cuba y República Dominicana.
- TWINING-WARD, L. (2010): *Global Report on Women in Tourism 2010*. Recuperado de: http://www.2unwto.org/sites/all/files/pdf/folleto_globalr_report.pdf
- UNWTO. (2011a): *Global Report on Women in Tourism 2010. Preliminary Findings*. Nueva York, World Tourism Organization.