



Trascender, contabilidad y gestión

ISSN: 2448-6388

Universidad de Sonora, División de Ciencias Económicas y  
Administrativas

Olivares Gil, Kevin Santiago  
Estudio comparativo de las condiciones laborales de  
las camareras de piso en destinos turísticos de invierno  
Trascender, contabilidad y gestión, vol. 8, núm. 24, 2023, Septiembre-Diciembre, pp. 47-69  
Universidad de Sonora, División de Ciencias Económicas y Administrativas

DOI: <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i24.223>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=667977966003>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en [redalyc.org](https://www.redalyc.org)



Sistema de Información Científica Redalyc  
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso  
abierto



Trascender, Contabilidad y Gestión. Vol. 8, Núm. 24 (septiembre – diciembre del 2023).  
 Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad. México.  
 ISSN: 2448-6388. Reserva de Derechos 04-2015-04172070800-203.

## Estudio comparativo de las condiciones laborales de las camareras de piso en destinos turísticos de invierno

*Comparative study of the working conditions of housekeepers in winter tourist destinations*

Kevin Santiago Olivares Gil <sup>1</sup>

**Recibido:** 12 de julio de 2023.

**Aceptado:** 14 de agosto de 2023.

**DOI:** <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i24.223>

**JEL:** J81. Condiciones de trabajo.

### Resumen

Las desfavorables condiciones laborales de las camareras de piso de hoteles ocupan titulares en la prensa desde hace unos años. Estas trabajadoras han decidido auto organizarse para solicitar una mejora de su situación laboral. En este trabajo se analizan las condiciones laborales actuales de este colectivo en dos países diferentes. Los resultados muestran que hay tanto similitudes como diferencias entre los grupos analizados, pero, en general, evidencian que las condiciones en las que tienen que desarrollar su trabajo diario no son favorables, teniendo que

soportar, por ejemplo, acoso y discriminación.

**Palabras claves:** hoteles, turismo, condiciones laborales.

### Abstract

*The unfavourable working conditions of hotel chambermaids have been making headlines in the press for a few years. These workers have decided to self-organize to request an improvement in their employment situation. This paper analyzes the*

<sup>1</sup> Kevin Santiago Olivares Gil. Graduado en Turismo por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Correo: [kevin.olivares101@alu.ulpgc.es](mailto:kevin.olivares101@alu.ulpgc.es).

*current working conditions of this group in two different countries. The results show that there are both similarities and differences between the groups analyzed, but, in general, they show that the conditions in which they have to carry out their daily work are not favourable, having to endure, for example, harassment and discrimination.*

**Keywords:** hotels, tourism, working conditions.

## Introducción

La actual coyuntura internacional está produciendo muchos cambios económicos y sociales que aumentan la incertidumbre en todos los ámbitos, incluido el turístico. Estos cambios sugieren realizar una profunda reflexión para, desde la mejora continua, dar respuesta a los retos que se presentan. En concreto, haciendo referencia a la industria turística, ésta siga contribuyendo al futuro de la economía mundial como lo ha estado haciendo en los periodos prepandemia en la que desempeñaba un papel clave (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2021, p. 1), y por supuesto continúe su aportación al bienestar de las personas mejorando sus condiciones de vida gracias al aporte económico derivado del turismo (Naciones Unidas, 2020, p. 2).

Para ello, es necesario que en este sector se desarrollen modelos de negocio comprometidos con la implantación efectiva de políticas respetuosas con los colectivos de empleados del sector, las cuales velen por la defensa de sus derechos y con el paso de los años caminen hacia una mejora continua de los mismos.

Dentro del sector turístico, el sector hotelero es el que ha recibido más atención por parte de los investigadores. A su vez, en este está presente un colectivo cuyas condiciones laborales han ocupado la atención pública en los últimos años debido a que no son muy favorables,

que es el de las camareras de piso (se va a hacer referencia en femenino a lo largo de todo el trabajo, ya que la mayoría de las personas que desempeñan esta labor son mujeres).

La mejora de las condiciones en que estas trabajadoras desempeñan su trabajo diario no solo repercutirá de forma positiva en ellas mismas, sino también en la propia empresa, porque contará con un personal motivado y unos clientes satisfechos ante un trabajo bien realizado. Todo ello, se reflejará en la cuenta de pérdidas y ganancias y en la reputación del establecimiento.

Dada la importancia del departamento de pisos en un hotel para su buen funcionamiento e imagen, el presente trabajo se centra en conocer las condiciones laborales de las camareras de piso y cómo las mismas les afectan. Para ello se ha tomado como muestra trabajadoras que desempeñan esta labor en dos hoteles de cinco estrellas gran lujo, uno en el Principado de Andorra y el otro en la isla de Gran Canaria (España), ambos son conocidos destinos turísticos de invierno en Europa.

Este trabajo está dividido en cinco secciones. Tras la introducción, en la sección segunda se comenta de forma breve los aspectos más relevantes de las condiciones laborales de las camareras de piso, haciendo referencia también al importante movimiento de Las Kellys. En la tercera sección se indican los objetivos del presente estudio y la muestra y metodología utilizadas. La sección cuarta recoge los resultados que se han obtenido, dedicándose la sección quinta, a las conclusiones del trabajo.

### 1. Las camareras de piso y sus condiciones laborales: aspectos generales

Una camarera de piso es la persona encargada de las tareas de limpiar, ordenar, abastecer y poner a punto las

habitaciones de los huéspedes, cuidando el buen estado de las mismas, tanto en establecimientos hoteleros como extra hoteleros, teniendo también tareas secundarias a su principal actividad como llevar un registro de las habitaciones que ha limpiado, entregar los objetos olvidados por los clientes y comunicar las anomalías que ha detectado en el área en que trabaja mediante los procedimientos establecidos por su superior, con el fin de ofrecer tanto una alta calidad en cuanto a limpieza e higiene como el perfecto uso del área de su competencia.

Para tener un mayor conocimiento sobre esta figura se debe acudir a la Resolución de 6 de mayo de 2015, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería (ALEH V), que ha sido prorrogado hasta el último día de 2022 mediante la Resolución de 9 de marzo de 2022, de la Dirección General de Trabajo de España. En el mismo, se señala en los artículos del 14 al 17 las áreas funcionales, las ocupaciones y puestos de trabajo de las áreas funcionales, la asignación a los grupos profesionales por ocupaciones, y las funciones básicas de la prestación laboral por áreas del sector de hostelería, respectivamente.

Por tanto, en estos artículos se recoge lo referente en dichas materias al área de Pisos y Limpieza, en el que se encuadran las camareras de piso. A continuación, se indica el contenido de estos artículos en lo referente al tema que se analiza en este trabajo.

Así, el Artículo 14 recoge las *Áreas funcionales*, dedicando el punto 1 a las distintas áreas, siendo el área funcional cuarta: Pisos y Limpieza. En su punto 2 se recogen las *Actividades de las áreas funcionales*, comentando en el apartado d) que las actividades del área Pisos y Limpieza son: “servicios generales de

conservación y limpieza, atención al cliente en el uso de servicios, preparación de zonas de trabajo, servicios de lavandería, lencería, conservación de mobiliario y decoración”.

En el Artículo 15 se detallan las *Ocupaciones y puestos de trabajo de las áreas funcionales*, recogiendo en el apartado D) las relativas al área funcional cuarta: Servicio de pisos y limpieza, las cuales concreta en: Gobernante/a o Encargado/a general, Subgobernante/a o Encargado/a sección, Camarero/a pisos y Auxiliar pisos y limpieza.

La *Asignación a los grupos profesionales por ocupaciones* se recoge en el Artículo 16, dedicando el apartado D), al área funcional cuarta, la cual queda expresada en los términos siguientes:

- a) Grupo profesional primero, integrado por el/la gobernante/a o encargado/a general.
- b) Grupo profesional segundo, en el que se incluyen el/la camarero/a de piso.
- c) Grupo profesional tercero, formado por el/la auxiliar de pisos y limpieza.

Para conocer las *Funciones básicas de la prestación laboral* es necesario consultar el Artículo 17, quedando explicitada en el apartado D) las Descripciones de la prestación laboral, actividades, puestos de trabajo y tareas del área funcional cuarta. En concreto, las relativas a camarero/a de piso se detallan en el apartado c):

Realizar de manera cualificada la limpieza y arreglo de las habitaciones y pasillos, así como del orden de los objetos de los clientes. Limpiar y ordenar las habitaciones, baños y pasillos entre las

habitaciones de clientes. Controlar el material, productos de los clientes y comunicar a sus responsables las anomalías en las instalaciones y los objetos perdidos. Realizar la atención directa al cliente en las funciones propias de su área. Realizar las labores propias de lencería y lavandería.

También, se ha considerado de interés incluir las que ha de desempeñar el Auxiliar de pisos y limpieza (recogidas en el apartado d), ya que ayudan a una mejor comprensión de las que corresponden a un camarero/a de piso, y que son las que se exponen a continuación:

Encargarse de manera no cualificada de las tareas auxiliares de limpieza y arreglo de pisos y áreas públicas. Preparar, transportar y recoger los materiales y productos necesarios para la limpieza y mantenimiento de habitaciones y áreas públicas e internas. Preparar las salas para reuniones, convenciones, etcétera. Limpiar las áreas y realizar labores auxiliares.

Por otro lado, al hacer referencia a las camareras de piso, es de gran relevancia comentar los aspectos más generales de las condiciones laborales a las que se enfrentan estas trabajadoras en su puesto de trabajo, las cuales no son de lo más favorables, pudiéndoles afectar tanto física como mentalmente, además del punto de vista económico. Entre ellas se pueden destacar las siguientes:

#### **a) Desvalorización social del trabajo que realizan**

La presencia de la mujer en el sector turístico está en gran medida centrada en tareas que poseen similitud con el trabajo doméstico, y esto se aprecia con total claridad en el caso de las camareras de piso. Lo que otorga un atributo femenino a este puesto laboral, y además se

suele infravalorar el trabajo que desempeñan calificándolo de “trabajo fácil de realizar”, estando tal calificación bastante alejada de la realidad.

Este colectivo tiene que realizar diariamente las labores de uno de los puestos con mayor carga de trabajo, tanto física como psíquica, que existe en el sector turístico, al tener que trabajar contrarreloj debido al elevado número de habitaciones diarias que han de atender, tanto de los clientes que continúan en el establecimiento como de las que quedan libres para volver a ser asignadas a nuevos huéspedes, las cuales necesitan un tratamiento de limpieza y acondicionamiento más profundo. Si las habitaciones no están en perfecto estado no pueden ser ocupadas por los clientes, y la empresa de alojamiento no puede ofrecer tal servicio.

A la vez, la realización de sus tareas les obliga a utilizar múltiples productos químicos que pueden perjudicar su salud, como provocarles irritaciones y quemaduras en la piel o daños en el aparato respiratorio por la inhalación de los gases que producen. Además, en el ejercicio de su trabajo se ven obligadas al levantamiento y movimiento de cargas pesadas, como son las camas y el mobiliario de las habitaciones, sin olvidar que han de empujar el pesado carro en el que transportan los productos de limpieza, los materiales diarios necesarios para acondicionar correctamente las habitaciones, y las respectivas recogidas de residuos de cada una de ellas.

Las camareras de piso realizan su trabajo, normalmente, cuando los clientes no están en las habitaciones porque han ido a desayunar, a la piscina..., esto hace que su trabajo tenga un fuerte componente de invisibilidad. El cliente deja la habitación sucia y sin arreglar, y al volver a ella está limpia, ordenada y perfectamente acondicionada para ser disfrutada.

Estas trabajadoras sufren, con frecuencia, la inseguridad laboral, en el sentido de que no son muchas las que tienen un contrato fijo, sino que un porcentaje elevado de ellas tiene un contrato temporal. Asimismo, hay que añadir que muchos establecimientos turísticos de alojamiento tienen el departamento de pisos externalizado, con lo cual las camareras de piso tendrán menos derechos que en el caso de ser contratadas directamente por el establecimiento en el que realizan el trabajo.

Se ha de tener en cuenta también que, a pesar de que su labor es fundamental en los establecimientos turísticos de alojamiento, el colectivo de las camareras de piso ocupa en el organigrama jerárquico de una organización los puestos de más bajo nivel, por tanto, con menor responsabilidad, y, por supuesto, con un sueldo bajo. Aunque el movimiento de autoorganización de las camareras de piso, conocidas como Las Kellys, ha conseguido algunas de sus reivindicaciones tras años de lucha, sus condiciones laborales y sueldos siguen reflejando la desvalorización del trabajo que desempeñan.

López-González y Medina-Vicent (2020, p. 1) al referirse a este colectivo afirman que son “un claro ejemplo de la intersección entre la precariedad y la invisibilidad de unas tareas que han sido histórica y culturalmente asignadas a las mujeres y condenadas al menosprecio social”. Esta falta de reconocimiento y valor a su trabajo desmotiva a las camareras de piso y “les hace sentir que son un mero objeto”, provocando una merma de su autoestima que les puede llevar a tomar la decisión de abandonar su puesto de trabajo (Martínez Gayo, 2020, pp. 256-257).

## **b) Dificultades para el desarrollo de una carrera profesional**

Las camareras de piso se consideran que tienen una escalera profesional a subir muy corta, ya que, normalmente, los puestos de más nivel y responsabilidad al que pueden aspirar son subgobernanta y gobernanta, y a veces para ese puesto se elige a una persona que no es de la plantilla. Mientras que por ejemplo, una recepcionista puede llegar a jefe de recepción, e incluso a directora de hotel si tiene preparación para ello, ya que en bastantes ocasiones cuentan con estudios a nivel de Formación Profesional o Universidad. En cambio, normalmente, las camareras de piso suelen tener un nivel de estudios bajo.

## **c) Posibilidad de sufrir discriminación/acoso en el lugar de trabajo**

Cualquier persona en su lugar de trabajo puede sufrir algún tipo de discriminación y/o acoso, y las camareras de piso no son una excepción. El término discriminación se suele utilizar para hacer referencia a la discriminación que puede sufrir una persona por su género, religión, raza, lugar de origen... En cambio, el término acoso, se suele utilizar para referirse al acoso psicológico, al acoso sexual y al acoso físico.

En muchas ocasiones, el puesto de camarera de piso es desempeñado por mujeres inmigrantes lo que puede dar lugar a que sean discriminadas por su lugar de origen. La sociedad es cada vez más diversa en cuanto a raza, religión, orientación sexual..., con lo cual también pueden ser discriminadas por cualquiera de esos motivos u otros.

Tal como se ha comentado, este puesto de trabajo suele ser desempeñado fundamentalmente por mujeres, con lo cual puede aparecer la discriminación por género. A este respecto, se cuenta con sentencias de los tribunales en contra de hoteles por discriminar a las camareras de piso por ser mujeres. Por ejemplo, en noviembre de 2017 el Tribunal Superior de Justicia de Canarias declaró nulo el pacto salarial de un hotel de Tenerife por discriminación por género a este colectivo (Monforte Jaén, 2017).

Al hacer referencia a la discriminación, se ha de tener en cuenta que se puede sufrir al mismo tiempo más de un tipo, por ejemplo, una camarera de piso puede ser discriminada por su lugar de origen y por su religión.

El acoso psicológico<sup>1</sup> se suele denominar también acoso laboral, de hecho, así lo llama la Ley Orgánica 5/2010, que lo define en su preámbulo como “el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad”.

El sector turístico, según distintos investigadores, presenta características que facilitan que se produzcan actos de acoso psicológico (Ariza-Montes et al. 2017; Civilidag, 2014). Por ejemplo, el trabajo en la hostelería precisa de una gran interacción interpersonal y comunicación con superiores, subordinados, compañeros del mismo nivel y con los clientes, lo que puede dar lugar con el paso del tiempo a conflictos entre las personas, que si no se resuelven bien pueden llegar a producir actos de acoso psicológico (Civilidag, 2014, p. 2).

En el caso de las camareras de piso, pueden recibir acoso psicológico por parte de sus superiores, en este

caso subgobernantas y gobernantas, ejecutándose el mismo de distintas formas como a través de encomendarle las peores tareas de su puesto de trabajo y/o estar controlándolas constantemente. También, puede provenir este tipo de acoso de otro trabajador de la empresa, como compañeras de trabajo o empleados que tengan interacción diaria con el departamento de pisos como recepción, *room service* o mantenimiento, y por último, de los clientes, siendo este más difícil que tenga lugar porque para considerar un determinado comportamiento como acoso psicológico se necesita que se produzca durante un periodo prolongado de tiempo, y los huéspedes no suelen permanecer tanto tiempo en el establecimiento. La finalidad del acoso psicológico, conocido también por su término en inglés *mobbing*, es aislar totalmente a la persona de tal forma que le sea imposible estar en la empresa y opte por abandonarla, el fin siempre del *mobbing* es que la víctima se vaya de la empresa “aparentemente de forma voluntaria”.

En relación al acoso sexual, en España, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en el artículo 7.1 lo define en los siguientes términos:

Sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de esta Ley constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Moreno Alarcón y Cañada Mullor (2018, p. 28) señalan que la industria turística suele presentar una

---

<sup>1</sup> Para una mayor comprensión de este tipo de acoso véase Verona Martel (2016).

mayor incidencia de acoso sexual a trabajadores que otros sectores económicos, en especial a mujeres. Según estos autores esto es debido a características específicas de este sector como la excesiva preocupación por las necesidades del cliente y el tipo de interacción que se mantiene con la clientela que es bastante directo (pp. 27-28).

Las camareras de piso pueden sufrir acoso sexual de superiores, compañeros y de clientes. De estos últimos, tal vez más, porque están a solas con ellos en la habitación (Martínez Gayo, 2020, p. 356). Esta agresión puede tomar la forma de insinuaciones, acorralar a la camarera y mostrarse desnudo ante ella, entre otras. Si se tiene en cuenta la situación de soledad en la que se encuentra la camarera de piso en la realización de su trabajo, ya que puede ser la única trabajadora que está en esa habitación en ese momento, y que puede que no disponga de un dispositivo para poder avisar en caso de emergencia, la situación de indefensión es clara.

Martínez Gayo (2020, pp. 356-359) señala que estas trabajadoras son vulnerables a actos de acoso sexual debido a que el trabajo que realizan está poco reconocido, a que se las considera que están en una posición de servidumbre, y suelen realizar su trabajo solas.

Los casos de discriminación y/o acoso no suelen ser siempre fáciles de demostrar ante un tribunal, lo que dificulta su denuncia. Además, está el hecho de que muchas veces la víctima puede sentir vergüenza por lo ocurrido, o bien, miedo a las represalias si denuncia lo que le ha pasado, por ejemplo, puede pensar que la despedirán; también, puede sentir ambas. Con lo cual, es frecuente que tome la decisión de no denunciar la agresión sufrida.

En España, existen normas que prohíben tanto la discriminación como el acoso en el mundo laboral (véase, por ejemplo, el Estatuto de los Trabajadores); incluso el acoso psicológico y el acoso sexual están clasificados como delitos en el Código Penal español, castigados con pena de prisión. No obstante, la existencia de las mismas no supone que no se produzcan los casos de acoso y/o discriminación en el entorno laboral con mayor frecuencia de lo que fuese deseado.

### **1.1. La evolución del fenómeno de Las Kellys**

A las camareras de piso se les conoce actualmente con la denominación de Las Kellys, nombre que proviene del juego de palabras “la Kelly, la que limpia” y, en este caso, establecimientos hoteleros (Asociación Las Kellys, n. d. a).

En 2016 crearon una asociación con el nombre Asociación Las Kellys, de ámbito nacional español (Asociación Las Kellys, 2016), que está presente en nueve territorios, que son en las Islas Canarias en Gran Canaria, Lanzarote y en Fuerteventura, en las Islas Baleares en Mallorca, y en la península están en Barcelona, Madrid, Benidorm, Cádiz y La Rioja. Esta Asociación dispone de una página web con información de interés tanto para las camareras de piso como para cualquier persona interesada en la situación laboral de estas trabajadoras.

Las Kellys han elaborado un manifiesto en el que recogen sus demandas o reivindicaciones, el cual se conoce con el nombre de Ley Kelly, y aparece publicado en la página web de la Asociación. Este manifiesto, la Ley Kelly, recoge lo siguiente (Asociación Las Kellys, n. d. b):



- Prohibición de la externalización. Exigen la modificación del artículo 42 del Estatuto de los Trabajadores con el fin de garantizar la igualdad de contratación, impidiendo así la cesión ilegal de trabajadoras.
- Blindaje de los Convenios de Hostelería. Reclaman que no se reconozcan bajo ningún supuesto a las empresas multiservicios como parte del sector.
- Posibilidad de optar a la jubilación anticipada. Piden tener esta opción, pero con pensiones decentes, por lo que solicitan que se establezcan coeficientes reductores, y además que se reconozca el trabajo que hacen como trabajo penoso.
- Reconocimiento de enfermedades profesionales. Muchas enfermedades que tienen relación directa con el aparato motor y el músculo esquelético no son reconocidas como enfermedades profesionales a este colectivo y solicitan que lo sean, pues las sufren como consecuencia de las tareas propias de su puesto de trabajo.
- Incremento del número de inspectores laborales en toda España. Solicitan tal aumento para que se puedan hacer más inspecciones laborales, e indican que estas sean aleatorias con el fin de acabar con las irregularidades de empleo. Apuntan además que se imponga “un castigo a los expedientes irregulares y que los mismos no puedan optar a las bolsas de trabajo institucionales”.
- Cumplimiento del capítulo III de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, y también la Ley de Coordinación de Actividades

Empresariales. Con ello piden que se garantice su seguridad y salud en el trabajo.

- Realización de estudios ergonómicos. Solicitan que se hagan estos estudios para calcular y limitar las cargas de trabajo según las características de cada hotel.
- Cumplimiento de las categorías reconocidas en el Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería (ALEH). En él se reconoce explícitamente la categoría de camarera de piso.
- Cumplimiento del artículo 34 y 55 del Estatuto de los Trabajadores. El cumplimiento del primero facilitará la conciliación familiar, laboral y social de cada trabajadora, mientras que el segundo las protege en caso de embarazo.
- Categoría hotelera. Vincular la categoría de cada hotel a la calidad del trabajo que se genera en ellos, esto obligará a tener unos estándares laborales óptimos.
- Bolsa de trabajo. Las camareras de piso piden que sea el mismo Instituto Nacional de Empleo (INEM) el que se encargue de gestionar la bolsa de trabajo.

Al estudiar el fenómeno de Las Kellys se pueden distinguir una serie de etapas o fases desde sus inicios en 2014 hasta la actualidad, las cuales se comentan a continuación:

#### a) 2014, el nacimiento

En el año 2014, un grupo de camareras de piso, en su totalidad mujeres, empezaron a compartir sus experiencias en relación a su situación laboral por redes sociales, aprovechando el uso de estas plataformas como medio de desahogo provocado por su inconformidad con las condiciones laborales en su puesto de trabajo

(Asociación Las Kellys, n. d. a). Estos testimonios se hicieron virales en un corto periodo de tiempo, lo que llamó la atención de otras camareras de piso que, desde otros puntos del país, se animaron a compartir también sus propios testimonios. Cada vez eran más compañeras del gremio las que se unían a este fenómeno mediático en redes sociales, contactando entre ellas e incluso llegando a reunirse como método de terapia e intercambio de consejos.

A lo largo del año 2015, pasaron de desahogarse mediante sus perfiles en redes sociales a la autoorganización, con el fin de ser escuchadas en todos los rincones de España que fuera posible, dándose cuenta de que al unirse por encima de sus preferencias políticas personales o sindicales el tema en el que todas estaban de acuerdo eran las condiciones laborales de su puesto de trabajo (Asociación Las Kellys, n. d. a).

#### b) 2016, la revolución Kelly

El 11 de octubre de 2016, es una fecha que marcó un antes y un después en un colectivo con ganas de cambio, pues se constituye formalmente la Asociación Las Kellys, que es autónoma y de ámbito español, como voz para hacer visibles los problemas que tienen estas trabajadoras en el desempeño diario de su trabajo (Asociación Las Kellys, 2016). La función de la misma es reivindicar y velar por los derechos de este colectivo, y presionar ante los órganos competentes para conseguir la mejora de las condiciones laborales del mismo (Asociación Las Kellys, 2016).

Las camareras de piso a través de esta Asociación han hecho pública una lista de agravios que sufren en el desarrollo de sus tareas laborales, entre ellas se pueden citar: la realización de turnos de trabajo por encima de lo acordado en el convenio, jornadas laborales “maratonianas a golpe de reloj” en las cuales cada

minuto cuenta, incremento de las lesiones en el puesto de trabajo, sueldos con tendencia al descenso, el no respeto de los días libres de vacaciones y despidos que son improcedentes (Canalís, 2016).

Además, elaboraron un manifiesto detallando sus demandas, a lo que se ha llamado Ley Kelly.

#### c) 2018, bienvenidos al *Hotel Explotación: Las Kellys*

En el año 2018, en el mes de noviembre, Las Kellys logran estrenar un documental titulado *Hotel Explotación: Las Kellys*, bajo la dirección de Georgina Cisquella, periodista y guionista de cine documental. En él queda reflejada la historia de “miles de mujeres que trabajan limpiando habitaciones de hotel, y su lucha por reclamar sus derechos” (Asociación Las Kellys, 2018a). Para financiarlo pusieron en marcha una campaña de *crowdfunding* (Asociación Las Kellys, 2018a).

En relación a este documental, la Asociación Las Kellys comentan que es “un documental activista, un proyecto autogestionado y sin ánimo de lucro. Es decir, un documental sin subvenciones ni créditos, pero es el momento de dar un paso más y hacer partícipe a esas personas que quieren cambiar el mundo gracias al micromecenazgo” (Asociación Las Kellys, 2018b).

En este mismo año, la Asociación organizó la mayor manifestación para reivindicar sus derechos que jamás habían vivido y lo hicieron el 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer. A este respecto la Asociación señala que “fue un grito de miles de mujeres a la vez, se escucharon miles de eslóganes, de ilusiones, de palabras llenas de dignidad, de ganas de luchar por un mundo mejor donde las mujeres ocupemos el espacio que nos corresponde sin discriminaciones, ni sumisiones” (Asociación Las Kellys, 2018c).

#### d) 2020, lo unimaginable

A principios del año 2020, España y el mundo entero estaban estupefactos ante lo que estaba comenzando en China y se extendía al resto del mundo, mientras tanto Las Kellys veían como su futuro se apagaba con el golpe que recibía el turismo al comenzar una pandemia a nivel mundial.

Tras meses de incertidumbre, los hoteles vuelven lentamente a abrir sus puertas en España con la llegada nuevamente de turistas. Ahora, en plena emergencia sanitaria, las camareras de piso se enfrentan a su situación laboral con un plus añadido, la incertidumbre en el sector de la hostelería que pone en peligro sus puestos de trabajo tras un aluvión de ERTES (Expedientes de Regulación Temporal del Empleo). Aunque es preciso señalar que solo las fijas pueden optar al ERTE, pero es que hay camareras de piso con otros tipos de contratos como fijas discontinuas, eventuales o externalizadas.

Antes del estado de alarma, la carga de trabajo que soportaban estas mujeres era exagerada. Ahora, temen que su situación empeore y sean quienes paguen la crisis económica. Además de que las medidas para prevenir los contagios por COVID-19 suponen una carga de trabajo adicional que se estima en un 20% (Hosteltur, 2020). Este sobreesfuerzo no ha sido considerado como un nuevo riesgo laboral para este colectivo (Hosteltur, 2020).

No obstante, no todo es de color negro para Las Kellys en 2020, pues este va a ser el año en que se reconozcan en los tribunales como enfermedad laboral de las camareras de piso algunas de las enfermedades profesionales que estaban demandando desde el inicio de su lucha.

En España, las enfermedades laborales reconocidas se recogen en el Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro, el cual ha sufrido modificaciones con el paso de los años para incluir nuevas enfermedades, pero realmente, a pesar de los acuerdos que se tomaron en 2018 para reconocer como enfermedades profesionales algunas de las enfermedades que este colectivo demandaba, no se llegaron a incluir en dicho Real Decreto esas nuevas enfermedades profesionales para las camareras de piso. Con lo cual estas trabajadoras tienen que acudir a los tribunales para que se les reconozca como enfermedad laboral la epicondilitis o el síndrome de túnel carpiano<sup>1</sup>, por ejemplo, a pesar de que sufren estas enfermedades como consecuencia de su trabajo.

El 19 de mayo de 2020 este colectivo observa como el Tribunal Supremo reconoce por primera vez la enfermedad del síndrome del túnel carpiano como enfermedad profesional a una camarera de piso, o como se diría en el colectivo, a una compañera, que reclamó en el año 2013 el reconocimiento de dicha dolencia (Olías, 2020). Además, en dicho año el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña (TSJC) reconoce que la epicondilitis es una enfermedad laboral del colectivo de las camareras de piso, dando así la razón a la petición realizada por una Kelly (Colectivo Ronda, 2020).

Apuntar que el Tribunal Supremo de Justicia de Canarias ya había reconocido en una sentencia de 2019 que el desempeño del trabajo de camarera de piso conlleva un nivel de peligrosidad que debe ser tomada en cuenta en la prevención de riesgos laborales (Requena

---

<sup>1</sup> La epicondilitis afecta al codo, y el síndrome de túnel carpiano afecta a la mano y a los dedos.

Aguilar, 2019).

e) 2022, la reforma laboral

En el mes de diciembre de 2021, aparece la ansiada reforma laboral española publicada en el Boletín Oficial del Estado contenida en el Real Decreto-ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de la estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo, dando un plazo de 3 meses a las empresas desde su publicación oficial para aplicar la nueva regulación de contratos.

Se debe recalcar que una de las mejoras de la reforma laboral para Las Kellys se encuentra en el artículo 42 relativo a Subcontratación de obras y servicios, el cual indica en su punto 6 que se debe aplicar el convenio del sector de la actividad desarrollada en las contrataciones o subcontratas. En el caso de una camarera de piso, esta actividad sería de Pisos y Limpieza, y el convenio a aplicar sería el del sector de la hostelería. Sin embargo, también se añade en este punto del artículo que en el caso de que la empresa contratista o subcontratista cuente con un convenio propio, será éste el que se aplique, pero deben respetar el salario previsto en el convenio sectorial, que no ocurría hasta ahora.

Por ejemplo, una camarera de piso es contratada por una empresa externa que tiene un convenio propio en el cual se establece un salario mínimo menor que el recogido en el del convenio de hostelería. En este caso, la camarera de piso deberá cobrar el salario mínimo establecido en este último, igualando así su salario al de las personas que realizan su misma tarea en el hotel y que han sido contratadas directamente por este.

El principal problema de esta medida es que únicamente verán equiparadas sus condiciones salariales, pero no los otros derechos recogidos en el convenio del sector, pero no en el de la empresa para la que trabajan, con lo cual se seguirán produciendo discriminaciones entre trabajadoras que realizan trabajos iguales, y solo se diferencian en la empresa que las ha contratado.

Con lo cual la reforma laboral no recoge todo lo que demandan Las Kellys como es prohibir la externalización. Claramente, esta práctica perjudica a estas trabajadoras. En cambio, para la empresa que la práctica puede haber beneficios como pueden ser ahorros salariales.

También, quedan pendientes por reconocer al colectivo de las camareras de piso algunas enfermedades como enfermedades profesionales tales como la bursitis, la contractura de Dupuytren, la tendinitis, la ciática, la lumbalgia y la cervicalgia<sup>1</sup>. Todas ellas las sufren estas trabajadoras por el desempeño diario de sus tareas en el puesto de trabajo.

## **2. Objetivos del estudio, muestra y metodología utilizada**

### **2.1. Objetivos del estudio**

Los objetivos del presente trabajo se definen en los siguientes términos:

*1º. Conocer las condiciones laborales de las camareras de piso en hoteles de cinco estrellas gran lujo en dos destinos turísticos de invierno: Principado de Andorra versus Gran Canaria.*

---

<sup>1</sup> La bursitis se produce con mayor frecuencia en el codo, en el hombro y en la cadera, la contractura de Dupuytren afecta a la mano, la tendinitis puede afectar a la muñeca o al tobillo, la ciática afecta a la zona lumbar pudiendo extenderse por la/s pierna/s hasta el pie, la lumbalgia afecta a la zona baja de la espalda o zona lumbar, y la cervicalgia afecta al cuello pudiendo extenderse a la cabeza o a los brazos.

## *2º. Conocer cómo repercute tales condiciones en las propias trabajadoras.*

Este estudio pone al descubierto la realidad laboral de las trabajadoras de uno de los departamentos más importantes de un hotel, especialmente en alojamientos de cinco estrellas gran lujo, como es el departamento de pisos y dentro de él, concretamente, la situación de trabajo de las camareras de piso. Estudiándose además de forma comparada, pues se analiza la misma en dos países vecinos que ofrecen dos tipos de turismo completamente distintos: el Principado de Andorra con un turismo de invierno y nieve, y Gran Canaria con un turismo de sol y playa.

### **2.2. Muestra y metodología utilizada**

Para conseguir los objetivos planteados se ha elegido un hotel en la localidad de Soldeu, Principado de Andorra (a lo largo del documento se hará referencia a este país, en algunos ocasiones, denominándolo Andorra, aunque su nombre oficial es Principado de Andorra), y otro en la localidad de Las Palmas de Gran Canaria, Gran Canaria, (España), ambos de la misma categoría y similitud en cuanto a servicios, tipo de mercado al que se dirige y nivel de prestigio.

Para recabar la información necesaria se realizaron encuestas a 80 mujeres profesionales del sector que voluntariamente accedieron a colaborar, siendo 40 en cada país. Gracias a la realización de mis prácticas curriculares en el Principado de Andorra, las encuestas realizadas a las 40 trabajadoras en esta nación fueron de manera presencial, mientras que a las trabajadoras de Gran Canaria se les realizó de forma online. Todas las mujeres con las que se contactó accedieron a contestar la encuesta, y un porcentaje elevado de las mismas manifestó su satisfacción por poder expresar lo que sienten en relación a sus condiciones laborales. El periodo en el que se realizaron las mismas fue entre el

25 de enero y el 25 de febrero de 2022.

La encuesta consta de 20 preguntas, 16 cerradas y 4 abiertas de respuesta corta en las que se les invita a expresar su opinión personal y anónima acerca de temas como la posibilidad de realizar un solo cambio en su día a día que mejore su actividad laboral.

Todas las encuestas han sido realizadas en un ambiente relajado e informal con el fin de que sus respuestas fuesen lo más sinceras posibles. Apuntar también que antes de proceder a la realización masiva de la encuesta, esta fue realizada a un número minoritario de mujeres que desempeñan este trabajo para asegurar que las preguntas planteadas tenían la suficiente importancia para lograr el objetivo del estudio.

### **3. Resultados obtenidos**

A partir de las encuestas realizadas se ha podido extraer información relevante que permite conocer las condiciones de trabajo de las camareras de piso y su opinión al respecto, y en este apartado se recogen los resultados que se han obtenido. Al realizarse las encuestas en dos países, es preciso señalar que, una vez analizadas las normas legales aplicables al sector turístico en el Principado de Andorra y en España, se puede decir que presentan similitud en la gran mayoría de su contenido.

Una diferencia que se puede destacar es que en el Principado de Andorra existe la posibilidad de realizar la sexta jornada, que hace referencia a que podrían trabajar el sexto día de la semana renunciando a uno de sus dos días de descanso semanales, a cambio de una compensación económica que no equivale a la misma cuantía de un día normal de trabajo ya que se le abonará cada hora al precio que la empresa tenga establecida la hora extra, siendo éste último mayor al de una hora en jornada laboral.

Otra de las pequeñas diferencias que existen entre ambos países y que pueden afectar al colectivo que se está estudiando, es la posibilidad existente en el Principado de Andorra de que cada habitación la realicen dos camareras de piso juntas, ayudándose así a conseguir el número de habitaciones diarias a realizar en el tiempo establecido mediante el reparto de las tareas. Esta posibilidad la aplica la empresa que lo desee, puesto que no es de carácter obligatorio, y también presenta desventajas, como es la inconformidad de algunas camareras de piso en el reparto de las tareas a realizar, o bien, la incomodidad al trabajar mano a mano con alguna compañera con la que no se mantenga una buena relación laboral.

Para realizar este estudio, me aseguré de que todas las camareras de piso encuestadas conocían la denominada Ley Kelly, especialmente las trabajadoras del hotel del Principado de Andorra a las que realicé la encuesta de forma presencial, como se comentó anteriormente. Apuntar que estas camareras de piso habían trabajado, en alguna ocasión, en España, aunque no fuese en el turismo de sol y playa. En cuanto a las camareras de piso del hotel de Gran Canaria, fue la gobernanta del hotel la que se aseguró de que todas conocían la Ley Kelly.

A continuación, se procede a analizar la respuesta a cada una de las 20 preguntas que les fueron formuladas mediante la encuesta a las camareras de piso.

### *1. ¿Qué edad tiene?*

Las camareras de piso trabajadoras del hotel de Andorra tienen una edad comprendida entre 18 y 30 años un 56,7% de ellas, entre 30 y 40 años un 13,1%, entre 40 y 50 años un 5,4%, y más de 50 años un 24,3%.

En cuanto a las camareras de piso del hotel de Gran Canaria, se encuentran en el intervalo de 18 a 30 años un 19%, entre 30 y 40 años un 29,7%, entre 40 y 50 años un 40,5%, y más de 50 años un 10,8%; si el intervalo que se selecciona comprende a las trabajadoras entre 30 y 50 años el porcentaje sube a un 70,2%.

Se observa una diferencia, pues en el hotel de Andorra más de la mitad de la plantilla encuestada no supera los 30 años, y ello se puede explicar en base a que se trata de un hotel que presenta solo su temporada alta en invierno, y muchas personas se trasladan temporalmente en esa época al país para trabajar, y lo más habitual es que sean las personas más jóvenes las que están dispuestas a desplazarse a otra nación para trabajar por temporadas.

### *2. ¿Cuántos años lleva desempeñando su labor en este puesto de trabajo?*

En relación a los años de experiencia desempeñando la labor de camarera de piso, respecto al hotel de Andorra el 35,5% se trata de una plantilla novel, pues se encuentran en el intervalo de entre 0 a 2 años de experiencia laboral, y un 64,5% se trata de una plantilla más veterana al contar con más de 2 años de experiencia laboral, mientras que en el hotel de Gran Canaria la plantilla novel es solo de un 8,1%, y el resto son trabajadoras más veteranas.

El alto porcentaje de plantilla novel en el caso del hotel de Andorra, se puede explicar como consecuencia de la fuerte ocupación que presenta en la estación de invierno y que requiere de trabajadoras temporales dispuestas a cambiar de país por un periodo de tiempo y desempeñar por unos meses un puesto de trabajo en el que no tienen mucha experiencia y para el cual no se requiere un nivel elevado de estudios.

3. *¿Ha trabajado en el turismo de sol y playa y en el turismo de invierno y nieve?*

Evidentemente el resultado obtenido para el hotel de Andorra es un 100% en cuanto al turismo de invierno y nieve, y para el de Gran Canaria otro 100% en cuanto al de sol y playa, ya que es donde se encuentran las trabajadoras en el momento de hacerles la encuesta, pero se ha obtenido otro tipo de respuestas cuando se le pregunta por el tipo de turismo contrario a aquel en el que se encuentran en la actualidad.

Así, un 18,9% de las trabajadoras del hotel de Andorra responden que no han trabajado en el turismo de sol y playa, siendo un 81,1% el que sí ha trabajado en él. Este último porcentaje se debe a que muchas de las camareras de piso no son de Andorra, y han ejercido este trabajo en países con turismo de sol y playa.

En cuanto a las trabajadoras del hotel de Gran Canaria, los datos obtenidos indican que un 33,3% sí han trabajado en el turismo de nieve frente a un 66,7% que no lo ha hecho.

Con lo cual las camareras de piso del hotel de Andorra poseen un conocimiento más amplio acerca de los dos tipos de turismo.

4. *¿Se encuentra contratada en la empresa de forma indefinida o de forma temporal?*

Teniendo en cuenta la alta estacionalidad que presenta el destino Andorra, se ha obtenido las siguientes respuestas que reflejan dos resultados bastante distintos. En el hotel de Andorra, el 40% de las encuestadas pertenecen a la plantilla fija de la empresa frente al 60% restante que tiene un contrato temporal. Sin embargo, en el hotel de Gran Canaria, el 70% de las camareras de

piso son plantilla fija de la empresa frente al 30% restante que tienen un contrato temporal.

Aclarar que esta situación es debida, entre otros factores, a la comodidad de vida del destino, siendo el Principado de Andorra menos atractivo, más complicada la obtención de permisos de trabajo en el caso de ser personas procedentes de otros países, por ejemplo, de fuera de la comunidad europea, y a la alta estacionalidad turística.

5. *¿Ha trabajado alguna vez fuera del Convenio Colectivo de Hospedaje<sup>1</sup>? Es decir, su sueldo varía en función del número de habitaciones a realizar diariamente.*

El 81,1% de las trabajadoras del hotel de Andorra no han trabajado fuera del Convenio Colectivo de Hospedaje, mientras que el porcentaje se eleva a un 94,6% para las trabajadoras del hotel de Gran Canaria.

Una explicación a estas cifras tan elevadas es consecuencia de que en el hotel de Andorra la mayoría de su plantilla se puede calificar de novel en cuanto a experiencia laboral y cuando han comenzado a trabajar en este puesto de trabajo ya se encontraba el Convenio Colectivo de Hospedaje aplicado al sector turístico, y en el caso de Gran Canaria, al ser uno de los tres destinos turísticos más importantes de España, fue de los primeros lugares donde se implantó esta medida.

En el otro extremo, se encuentran las que sí lo han hecho, un 18,9% de trabajadoras del hotel de Andorra y un 5,4% del hotel de Gran Canaria, siendo el principal motivo el hecho de que han desarrollado este tipo de trabajo en países donde no existe el Convenio Colectivo de Hospedaje ni ninguna normativa similar.

---

<sup>1</sup> El Convenio Colectivo de Hospedaje es como se le llama comúnmente en el sector turístico a la Resolución de 6 de mayo de 2015, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería, que existía solamente en España siendo al respecto un país pionero, y que, posteriormente, ha sido adoptado por varios países europeos, entre ellos el Principado de Andorra.

6. *¿Cree que son suficientes las enfermedades reconocidas por la nueva Ley Kelly<sup>1</sup> para su puesto de trabajo?*

En la respuesta a esta pregunta se encuentra bastante similitud entre las camareras de piso del hotel de Andorra y el de Gran Canaria, pues en el primero un 81,01% responden que no son suficientes, mientras que el segundo el porcentaje es de un 78,4%.

El grupo minoritario que responde que sí, concretamente un 18,99% en el caso del hotel de Andorra y un 21,6% en el hotel de Gran Canaria, se ha sometido a un análisis más profundo, y se ha podido comprobar que se trata de aquellas mujeres que más años tienen de experiencia laboral en este puesto de trabajo, y que por lo tanto han notado una mejora en sus condiciones al compararlas con las que tenían en sus inicios en el sector que eran mucho más desfavorables.

7. *¿Qué zona del cuerpo considera la más perjudicada tras realizar su jornada laboral y por lo cual considera que la nueva Ley Kelly debe de tener reconocidas todas las enfermedades existentes de esa zona?*

Clasificando el cuerpo humano en dos partes, siendo la parte superior donde se incluyen los dolores de la zona sacra, lumbar, dorsal, cervical, hombros y brazos, debido a las actividades de peso y fuerza que realizan, y por otro lado, la parte inferior, incluyendo en él los dolores de piernas en general y de rodillas y tobillos en particular, debido al número de horas que pasan de pie y el número de veces que se agachan al día, un 67,5% de

las camareras de piso del hotel de Andorra responden que la zona del cuerpo más perjudicada es la parte superior, siendo ligeramente mayor el porcentaje en el hotel de Gran Canaria pues es de un 75,2%. Por tanto, el porcentaje restante, el 32,4% del hotel de Andorra y el 24,3% del hotel de Gran Canaria consideran que es la parte inferior la más perjudicada.

8. *¿Considera que soporta estrés en su trabajo diario?*

Un 70,2% de las trabajadoras del hotel de Andorra y un 86,5% de las trabajadoras del hotel de Gran Canaria consideran que sí soportan estrés diario en su trabajo, frente a un 29,8% y un 13,5%, respectivamente, que opinan que no lo soportan. En este caso en concreto, se debe tener en cuenta que en el hotel de Andorra las trabajadoras realizan las habitaciones de dos en dos frente a las trabajadoras del hotel de Gran Canaria que lo realiza una sola. La forma de trabajar en Andorra permite que el trabajo sea compartido y puedan ayudarse entre ellas, soportando así menor nivel de estrés.

9. *¿Cuál es el motivo por el que lo considera?*

En la respuesta a esta pregunta, las trabajadoras de piso de ambos hoteles coinciden en que el volumen de carga de trabajo y el trabajar con presión (a contrarreloj) son los principales motivos por los que consideran que soportan estrés en su día a día laboral.

Los datos obtenidos en el hotel de Andorra indican que las camareras de piso que afirman sufrir estrés, es debido en un 46,15% por el volumen de la carga de trabajo, y en un 53,85% como consecuencia de tener que

---

<sup>1</sup> La nueva Ley Kelly es como se denomina a las actualizaciones aceptadas en territorio español de las demandas primarias de las camareras de piso, recogidas en el manifiesto de la Asociación en cuanto a sus condiciones laborales (por ejemplo, la aceptación de determinadas enfermedades profesionales a las camareras de piso que antes no se les reconocían); por tanto, no es una ley completamente nueva, sino que con este término se hace referencia siempre a la última actualización de ésta derivada del hecho de que se le haya concedido alguna de sus demandas originales. Por tanto, cada logro de alguna de las demandas iniciales de Las Kellys recogidas en su manifiesto da lugar a una nueva Ley Kelly.



realizar el trabajo bajo presión y a contrarreloj. Datos algo distintos se obtienen en el hotel de Gran Canaria, pues un 54% afirma que es debido al volumen de la carga de trabajo, y un 46% a causa de trabajar bajo presión y a contrarreloj.

Se puede observar en esta respuesta que al trabajar dos camareras de piso juntas por habitación en el hotel de Andorra el motivo de sufrir estrés por la carga de trabajo es menor que en el hotel de Gran Canaria.

*10. ¿Es su salario equitativo al volumen de trabajo que conlleva su actividad diaria?*

Un 89,1% y un 80,6% de las trabajadoras del hotel de Andorra y del de Gran Canaria, respectivamente, opinan que su salario no es equitativo al volumen de trabajo que conlleva su actividad diaria, debido al número de tareas que realizan en él y la dificultad que les conlleva, frente a un 10,9% y un 19,4% que consideran que sí es equitativo.

Las trabajadoras del hotel de Andorra señalan que debido a la complejidad de la decoración de los hoteles de invierno (cojines, alfombras, madera, etc.), es más complicado llevar a cabo su trabajo, pues deben de ser más meticulosas en la limpieza que en otro tipo de hoteles, no siendo este trabajo gratificado.

Apuntar que tanto en el hotel de Principado de Andorra como en el de Gran Canaria, las camareras de piso, normalmente, hacen 15 habitaciones diarias con un máximo de cinco salidas (estas últimas se refieren a habitaciones que tienen que limpiar en más profundidad porque serán asignadas a nuevos huéspedes).

*11. ¿Respete la empresa las actividades acordadas en base al puesto, siendo por lo general la limpieza de habitaciones exclusivamente, o suele rotar hacia otras partes del hotel que*

*normalmente realizan otros trabajadores del departamento de pisos como limpieza de zonas comunes, etc.?*

Existe una gran diferencia en las respuestas a esta pregunta, ya que el 100% de las camareras de piso del hotel de Andorra responden que sí lo respetan debido a que han sido contratadas exclusivamente para esa tarea y por lo tanto no han tenido que desempeñar ninguna otra tarea perteneciente al departamento de pisos. Sin embargo, un 44,4% de las camareras de piso del hotel de Gran Canaria aseguran que la empresa no respeta esta decisión pactada, y sí tienen que realizar varias tareas distintas a la limpieza de habitaciones, aunque un 55,6% no se ha visto en tal situación hasta ahora.

*12. ¿Cree que los tiempos que establece la dirección y los que realmente necesita para la limpieza en profundidad de las habitaciones coinciden?*

Los resultados muestran una gran diferencia en las respuestas obtenidas a esta pregunta puesto que, en el hotel de Andorra un 62,1% opina que sí coinciden y un 37,9% opina que no es suficiente. Sin embargo, en el hotel de Gran Canaria ocurre todo lo contrario, solo un 10,8% opina que sí coinciden y un 89,2% opina que no es suficiente.

Se pueden señalar dos motivos para explicar tales respuestas. El primero es que, en el caso del hotel de Andorra, las trabajadoras realizan las habitaciones de dos en dos como se comentó anteriormente, mientras que en el hotel de Gran Canaria hay una sola persona por habitación. El segundo motivo podría estar relacionado con las características de la Gobernanta, ya que, en el hotel de Andorra, la actual Gobernanta ha sido camarera de piso del mismo hotel, con lo cual sabe de primera mano el tiempo que se tarda en realizar las funciones encomendadas a una camarera de piso. En

cambio, en el caso del hotel de Gran Canaria, su Gobernanta no ha sido camarera de piso del mismo hotel, sino de otros pertenecientes a la misma cadena, y tal vez considera que todas las habitaciones de los hoteles tienen la misma complejidad.

13. *¿Considera que los materiales utilizados ayudan y facilitan el desempeño de sus tareas? Por ejemplo, el carro, los productos de limpieza, etc.*

El 100% de las camareras de piso del hotel de Andorra responden que los materiales utilizados para el desempeño de sus tareas sí son de ayuda y les facilitan el trabajo. No obstante, esta opinión no coincide con las respuestas obtenidas en el hotel de Gran Canaria en el que un 27,8% de las camareras de piso califican de insuficiente estos materiales, atreviéndose incluso a añadir algún producto necesario bajo su punto de vista, como la lejía. El 72,2% restante de la plantilla encuestada opinan que sí son de ayuda y facilitan su desempeño diario.

14. *¿Se siente escuchada y valorada por sus superiores? Indicar el/los motivo/s.*

La diferencia en la respuesta entre las trabajadoras del hotel de Andorra y de Gran Canaria es significativa. El 100% de las camareras de piso del hotel de Andorra que han respondido a la encuesta se sienten escuchadas y valoradas por sus superiores, siendo estas gobernantas y subgobernantas. Al analizar los datos del hotel de Gran Canaria, se observa que un poco más de la mitad de las encuestadas, concretamente un 56,8%, indican que sí se sienten escuchadas frente a un 43,2% que no lo consideran así. Esta situación no es favorable para la empresa pues no tiene a su personal realmente “contento”, lo que perjudica su grado de motivación y de compromiso con la empresa.

El motivo por el cual las camareras de piso del hotel de Gran Canaria no se sienten escuchadas ni valoradas por sus superiores es debido a la falta de comunicación existente entre ambos, añadiendo que sus superiores se limitan a darles las órdenes diarias que han de cumplir, y luego supervisar el trabajo que han realizado. Tal comportamiento considera que demuestra una falta de interés por las necesidades de las camareras de piso, además de falta de empatía con su actual situación en la que están luchando por conseguir mejorar sus condiciones laborales, y ello desemboca en un clima laboral frío y distante entre ambos.

15. *¿Recibe buen trato por parte de los clientes? Indicar el/los motivo/s.*

En esta ocasión, el 100% de la plantilla encuestada tanto del hotel de Andorra como del de Gran Canaria coinciden en que reciben un buen trato por parte de los clientes. Las encuestadas apuntan a este respecto que no solo se refieren a la “costumbre” tradicional de recibir propinas, sino al hecho de dejarles trabajar, quitarle carga de trabajo pidiéndoles únicamente que hagan tareas puntuales en la habitación y no realizarla toda completa diariamente, o incluso el encontrarse con la habitación bastante ordenada para facilitarle así su labor de limpieza sin perder tiempo en ordenar primero las pertenencias del huésped.

16. *¿Ha sufrido algún tipo de acoso/discriminación en su trabajo?*

Las camareras de piso encuestadas en el hotel de Andorra afirman un 5,4% de ellas que sí han recibido algún tipo de acoso/discriminación en su trabajo, elevándose ese porcentaje a un 18,9% en el hotel de Gran Canaria.

Aunque esto suponga que el 94,6% de las trabajadoras encuestadas en el hotel de Andorra y el 81,1% de las del hotel de Gran Canaria no lo han padecido, ambas empresas deberían tomar medidas para que tales hechos no se produzcan, pues sufrir acoso/discriminación ocasiona a la víctima problemas físicos, psicológicos, e incluso económicos (gastos médicos, por ejemplo), además la motivación para realizar el trabajo disminuye y aumenta el deseo de abandonarlo.

*17. En caso de haber sufrido acoso/discriminación, ¿de qué tipo se trata: acoso psicológico, acoso sexual, discriminación por raza...?*

Para responder a esta pregunta, se indicó en la contestación diferentes opciones de tipos de acoso/discriminación con el fin de que a las encuestadas les fuese más fácil contestar, pero se les dejó la posibilidad de que añadieran a los propuestos aquellos que consideraran convenientes.

Comenzando por el hotel de Andorra, el 5,4% de las camareras de piso que habían respondido que sí en la pregunta anterior, responden todas que han sufrido discriminación por lugar de origen.

En cuanto al hotel de Gran Canaria, se obtienen respuestas que difieren de las obtenidas en el hotel de Andorra, pues las camareras de piso que afirman haber sufrido acoso/discriminación los clasifican en tres tipos: a) acoso psicológico (78%); b) abuso de poder (12%); y, c) discriminación (10%). El abuso de poder puede tomar muchas formas, y una de ellas es el acoso psicológico, pero las encuestadas que lo han indicado no especifican la forma en que se ejerce ese abuso de poder. En cuanto a la discriminación señalan dos tipos, por motivos de inexperiencia laboral (60%), y por lugar de origen (40%).

*18. ¿Por parte de quién lo ha recibido?*

En esta pregunta se les daba tres opciones de respuesta: clientes/as, compañeros/as y jefes/as.

El 100% de las camareras de piso del hotel de Andorra indican que lo reciben de sus compañeros/as. Las respuestas en el hotel de Gran Canaria difieren de la anterior, pues las camareras de piso señalan que solo un 30% lo reciben de los compañeros/as, mientras que un 70% proviene de jefes/as, es decir, de sus superiores. En este hotel las camareras de piso habían señalado que fundamentalmente sufren acoso psicológico, y este, normalmente, es ejecutado por superiores, al igual que el abuso de poder que también apuntan que sufren.

*19. ¿Se siente menospreciada por parte de otros departamentos como recepción, recursos humanos, etc., por ser personal de limpieza?, en caso afirmativo indicar el/los departamento/s.*

Analizando las respuestas, se observa que un 45,9% en el hotel de Andorra y un 81,1% en el hotel de Gran Canaria, casi el doble que el anterior hotel, responden que sí se sienten menospreciadas por parte de algún otro departamento de la empresa por ser personal de limpieza. Por tanto, en el hotel de Gran Canaria solo un 18,9% no se sienten menospreciadas, elevándose a un 54% en el hotel de Andorra.

Estos resultados son realmente preocupantes en el caso del hotel de Gran Canaria, y también, aunque un poco menos, en el hotel de Andorra. El clima de trabajo en la empresa es muy posible que se vea afectado por esta actitud hacia un colectivo cuya función para la buena marcha del hotel es fundamental, en especial, en época de pandemia. Las personas que se sienten menospreciadas en su lugar de trabajo, en muchas ocasiones, optan por abandonar la empresa con el correspondiente problema para la misma que tiene que contratar y formar a nuevos trabajadores.

En cuanto a la respuesta a la segunda pregunta, el 100% de las camareras de piso de ambos hoteles que han respondido que sí se sienten menospreciadas por parte de algún departamento de la empresa, señalan al departamento de recepción, y acompañan su respuesta con comentarios que han escuchado tras ponerse en contacto con dicho departamento, por ejemplo, para dar o solicitar información sobre alguna habitación.

*20. Supongamos que tiene la posibilidad de modificar un solo aspecto de su trabajo que le haga más fácil su día a día, ¿qué propondría cambiar?*

Se trata de una pregunta que en un principio podría tener un amplio abanico de posibles respuestas, pero que casualmente tanto las camareras de piso encuestadas en el hotel de Andorra como en el de Gran Canaria responden con unanimidad señalando que si tuviesen la posibilidad de modificar un único aspecto de su trabajo para que se les hiciera más fácil su día a día sería: el horario.

Aunque muchos hoteles ya optan por ampliar el horario de este colectivo estableciendo dos turnos, uno de mañana y otro de tarde, son otros muchos los que establecen el horario tradicional, de 08:00 h. a 16:00 h., y a pesar de reconocer que no es un mal horario puesto que deja prácticamente la tarde libre, manifiestan que muchas tienen que realizar labores en el hogar, atender las necesidades de sus hijos, cuidar de familiares, etc., que les dificulta compaginar con su vida laboral. Por lo que consideran que un horario partido o con posibilidad de rotación horaria según la semana les ayudaría en gran medida, e incluso haría que su cuerpo notase menos el cansancio al cambiar la rutina diaria.

#### **4. Conclusiones**

El departamento de pisos posee una importancia

primordial en cualquier tipo de establecimiento de alojamiento del sector turístico. Tanto en él como en los demás departamentos de una empresa de esta industria, y de cualquier otra, lo más importante deben ser las personas que lo componen.

Este estudio se centra en el departamento de pisos, y concretamente en un colectivo de enorme importancia para el buen funcionamiento de una empresa de alojamiento turístico como son las camareras de piso (como en su mayoría son mujeres las que desempeñan esta labor se va a hacer referencia a este grupo de trabajadores en femenino). Ellas son conocidas en la actualidad con el nombre de Las Kellys (que significa “las que limpian”), y ante sus precarias condiciones laborales (desvalorización social de su trabajo, contratos temporales, bajos sueldos...), tomaron la decisión de autoorganizarse, constituyendo a nivel nacional español en 2016 la Asociación Las Kellys.

Esta Asociación es el mecanismo que utilizan para hacerse visibles y conseguir cambiar las condiciones nada favorables en las que desarrollan cada día su trabajo, reivindicando que se reconozcan las enfermedades profesionales que les producen las tareas diarias en el ejercicio de su labor, se prohíba la externalización para poner fin a la explotación a través de la cesión de empleadas, se pueda optar a una jubilación anticipada al tratarse de un trabajo con una condiciones laborales desfavorables, y se remodelen los convenios de hostelería para que las trabajadoras posean reconocimiento como camareras de piso, entre otras medidas. Al conjunto total de demandas que realizan estas trabajadoras se le ha denominado Ley Kelly.

Con el fin de conocer las condiciones laborales actuales de estas trabajadoras, y cómo las mismas les repercuten, en este trabajo se ha procedido a encuestar a camareras de piso que trabajan en hoteles de cinco

estrellas gran lujo en dos destinos turísticos de invierno, uno en el Principado de Andorra y otro en Gran Canaria (España), el primero con un turismo de nieve y el segundo con uno de sol y playa. La encuesta la han contestado un total de 80 camareras de piso, 40 en cada país.

Los resultados obtenidos indican que las camareras de piso de ambos países coinciden en algunas cuestiones relacionadas con sus condiciones laborales, pero en cambio difieren en otras.

Así, se observa fuerte coincidencia en las respuestas de las camareras de piso del hotel de Andorra y del de Gran Canaria en cuestiones como que, en su mayoría las trabajadoras de ambos hoteles, han desarrollado su trabajo bajo el Convenio Colectivo de Hospedaje lo que es positivo para ellas, afirman recibir un buen trato por parte de los clientes y creen que los materiales facilitados por la empresa para hacer el trabajo les ayudan y se lo facilitan, pero no consideran que sean suficientes las enfermedades profesionales que actualmente se le reconocen, ya que en su opinión la parte superior del cuerpo (desde la zona sacra hasta la cervical, añadiendo hombros y brazos) es la más perjudicada por las tareas diarias que tienen que realizar, además apuntan que sufren estrés en su trabajo diario motivado por el volumen de carga de trabajo y el hecho de trabajar con presión al tener que hacer las tareas contrarreloj, tampoco consideran que el salario que se les paga sea equitativo a la labor que realizan, añadiendo a todo lo anterior que sufren acoso/discriminación en su puesto de trabajo, y que si pudieran cambiar un solo aspecto de su trabajo para que fuera más fácil su día a día sería el horario que tienen.

Por el lado de las discrepancias, estas se observan en varias cuestiones. En el hotel de Andorra las camareras de piso tienen menor edad y experiencia laboral en este puesto de trabajo que las del hotel de Gran Canaria.

Teniendo a su vez un menor porcentaje de trabajadoras con contrato fijo, pero con mayor experiencia de trabajo en un tipo de turismo distinto al que se encuentran en el momento de contestar la encuesta las trabajadoras del hotel de Andorra. Las discrepancias en estos puntos son debidas a que muchas de las camareras de piso que trabajan en el hotel de Andorra no son de este país, sino que se trasladan hasta él en la temporada de invierno.

En cuanto al motivo principal que les provoca estrés en su trabajo diario también se aprecian diferencias, pues en el caso de las camareras de piso del hotel de Andorra se lo produce el realizar las tareas bajo presión y a contrarreloj, mientras que en el de Gran Canaria es el volumen de la carga de trabajo. Apuntar al respecto que en el hotel de Andorra trabajan dos camareras juntas por habitación, no siendo así en el de Gran Canaria que trabaja una sola, esto puede explicar el resultado obtenido. Este argumento también puede ayudar a explicar por qué un 62,1% de las trabajadoras del hotel de Andorra consideran que el tiempo establecido por la empresa para hacer el trabajo y el realmente necesario para ello coinciden, mientras que en el hotel de Gran Canaria ese porcentaje cae a un 10,8%.

En relación a otra cuestión fundamental como es si se siente escuchada y valorada por sus superiores, la situación es diferente en ambos países, pues las que trabajan en el hotel de Andorra afirman que sí el 100% de ellas, mientras que el porcentaje es solo de un 56,8% en el hotel de Gran Canaria. Otro aspecto de interés es el referido al cumplimiento por parte de la empresa de las actividades acordadas en base al puesto de trabajo que por lo general consiste solo en la limpieza de las habitaciones, el 100% de las trabajadoras del hotel de Andorra afirman que la empresa lo cumple, mientras que en el hotel de Gran Canaria el porcentaje es considerablemente inferior, un 44,4%.

El sufrir acoso/discriminación en el puesto de trabajo es muy perjudicial para la víctima afectando tanto a su vida laboral como personal. A este respecto las trabajadoras del hotel de Andorra afirman que lo han sufrido un 5,4% de ellas, frente a un 18,9% en el hotel de Gran Canaria. En cuanto al tipo de acoso/discriminación que sufren, en el hotel de Andorra afirman que solo han padecido discriminación por el lugar de origen y que ha procedido de compañeros/as. En cambio, en el hotel de Gran Canaria señalan que han sufrido acoso psicológico, principalmente, aunque también discriminaciones por lugar de origen y por inexperiencia laboral, y abuso de poder, siendo los responsables, fundamentalmente, los jefes/as, seguidos de los compañeros/as.

Como ya se ha comentado, las camareras de piso se sitúan en la jerarquía de la organización en el nivel más bajo, lo que puede producir que sean menospreciadas por otros departamentos de la empresa debido a que son personal de limpieza. A este respecto, un 45,9% de las trabajadoras del hotel de Andorra afirman sufrirlo, pero en el de Gran Canaria el porcentaje se eleva a un 81,1%; en ambos casos, señalan al mismo departamento, el de recepción.

Las respuestas obtenidas de las encuestas realizadas señalan que las condiciones laborales que tienen que soportar las camareras de piso no son nada favorables, ya sea en el hotel de Andorra o en el hotel de Gran Canaria. No obstante, parece que la situación para las primeras es más favorable por varios motivos como, por ejemplo, el hecho de trabajar dos camareras juntas por habitación hace que el tiempo real para hacer el trabajo esté más acorde con el establecido por la empresa, pudiéndose repartir el volumen de trabajo, al mismo tiempo que están más protegidas cuando entran en una habitación, además sufren menos nivel de

acoso/discriminación, y tienen el sentimiento de ser valoradas y escuchadas por sus superiores.

Teniendo en cuenta todo lo expuesto, sería deseable que en un futuro próximo todas, o por lo menos, la mayoría de las demandas formuladas por las camareras de piso a través de su Asociación, les fueran concedidas, y también sería muy beneficioso, tanto para este colectivo como para la propia imagen corporativa del establecimiento, que cada empresa de alojamiento turístico crease sus propias medidas para satisfacer a estas trabajadoras, las cuales deben de ser aprobadas previamente por la Asociación de Las Kellys.

### Referencias

- Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J. M., Law, R., y Han, H. (2017). Incidence of workplace bullying among hospitality employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(49), 1116-1132.
- Asociación Las Kellys. (2018a, 10 de mayo). *Hotel Explotación: Las kellys el documental de Georgina Cisquilla*. Recuperado el 12 de mayo de 2022, de: <https://laskellys.wordpress.com/2018/05/10/hotel-explotacion-las-kellys-el-documental-de-georgina-cisquilla/>
- Asociación Las Kellys. (2018b, 10 de mayo). *Un documental que necesita tu ayuda*. Recuperado el 12 de mayo de 2022, de: <https://laskellys.wordpress.com/2018/05/10/hotel-explotacion-las-kellys-el-documental-de-georgina-cisquilla/>

- Asociación Las Kellys. (2018c, 6 de mayo). *8M Crónica de la Huelga Feminista de las Kellys Benidorm*. Recuperado el 12 de mayo de 2022, de: <https://laskellys.wordpress.com/2018/05/06/8m-cronica-de-la-huelga-feminista-de-las-kellys-benidorm/>
- Asociación Las Kellys. (2022, 12 de octubre). *Presentación de la Asociación, puntos destacados*. Recuperado el 12 de mayo de 2022, de: <https://laskellys.wordpress.com/2016/10/12/presentacion-de-la-asociacion/>
- Asociación Las Kellys. (n. d. a). *¿Quiénes somos?* Recuperado el 12 de mayo de 2022, de: <https://laskellys.wordpress.com/quienes-somos/>
- Asociación Las Kellys. (n. d. b). *Manifiesto*. Recuperado el 12 de mayo de 2022, de: <https://laskellys.wordpress.com/manifiesto/>
- Canalís, X. (2016, 12 de octubre). *Las Kellys, el nuevo factor disruptivo de la hotelería española*. Hosteltur. Recuperado el 2 de junio de 2022, de: [https://www.hosteltur.com/118441\\_kellys-nuevo-factor-disruptivo-hoteleria-espanola.html](https://www.hosteltur.com/118441_kellys-nuevo-factor-disruptivo-hoteleria-espanola.html)
- Civilidag, A. (2014). Hotel employees' mobbing, burnout, job satisfaction and perceived organizational support: a research on hospitality in Turkey. *European Scientific Journal*, 10(35), 1-22.
- Colectivo Ronda. (2020, 30 de julio). *El TSJC otorga reconocimiento a las enfermedades profesionales de las camareras de hotel*. Recuperado el 2 de junio de 2022, de: <https://www.cronda.coop/es/Actualidad/Noticias/El-TSJC-otroga-reconocimiento-a-las-enfermedades-profesionales-de-las-camareras-de-hotel>
- Hosteltur. (2020, 27 de agosto). *La carga laboral de las camareras de pisos aumenta un 20% por la COVID*. Recuperado el 3 de junio de 2022, de: [https://www.hosteltur.com/138864\\_la-carga-laboral-de-las-camareras-de-pisos-aumenta-un-20-por-el-covid.html](https://www.hosteltur.com/138864_la-carga-laboral-de-las-camareras-de-pisos-aumenta-un-20-por-el-covid.html)
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Boletín Oficial del Estado, núm. 71, de 23 de marzo de 2007. España.
- Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. Boletín Oficial del Estado, núm. 152, de 23 de junio de 2010. España.
- López-González, J. L., y Medina-Vicent, M. (2020). Las Kellys y el turismo: de la invisibilidad del cuidado a la visibilidad política. *Digithum*, (25), 1-13.
- Martínez Gayo, G. (2020). *Precariedad laboral y social en la industria turística española: el caso de las camareras de piso*. Tesis doctoral. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Monforte Jaén, M. (2017, 22 de noviembre). *La discriminación de género en un hotel de Tenerife: ellos 640 euros y ellas 139*. Público. Recuperado el 5 de junio de 2022: <https://www.publico.es/sociedad/discriminacion-genero-hotel-tenerife-640-euros-139.html>
- Moreno Alarcón, D., 7 Cañada Mullor, E. (2018). *Dimensiones de género en el trabajo turístico*. Serie Informes en Contraste, (4), Alba Sud Editorial.

Naciones Unidas. (2020). *Informe de políticas: La COVID-19 y la transformación del turismo*. Recuperado el 12 de julio de 2022, de: [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2020/10/policy\\_brief\\_covid-19\\_and\\_transforming\\_tourism\\_spanish.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2020/10/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf)

Olías, L. (2020, 19 de mayo). *El Supremo reconoce por primera vez el túnel carpiano como enfermedad profesional a una camarera de piso*. elDiario.es. Recuperado el 14 de mayo de 2022, de: [https://www.eldiario.es/economia/supremo-reconoce\\_1\\_5962883.html#:~:text=El%20Tribunal%20Supremo%20ha%20reconocido,a%20una%20camarera%20de%20piso](https://www.eldiario.es/economia/supremo-reconoce_1_5962883.html#:~:text=El%20Tribunal%20Supremo%20ha%20reconocido,a%20una%20camarera%20de%20piso)

Organización Mundial del Turismo. (2021). *COVID-19 y turismo. 2020: análisis del año*. Recuperado el 12 de julio de 2022, de: [https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2021-01/2020\\_analisis\\_anual\\_0.pdf](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2021-01/2020_analisis_anual_0.pdf)

Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro. Boletín Oficial del Estado, núm. 302, de 19 de diciembre de 2006. España.

Real Decreto-ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de la estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo. Boletín Oficial del Estado, núm. 313, de 30 de diciembre de 2021. España.

Requena Aguilar, A. (2019, 25 de julio). *Una sentencia pionera reconoce que el trabajo de las camareras de piso conlleva una peligrosidad que debe ser atendida*. elDiario.es. Recuperado el 14 de mayo de 2022, de: [https://www.eldiario.es/economia/sentencia\\_1\\_1425816.html](https://www.eldiario.es/economia/sentencia_1_1425816.html)

Resolución de 6 de mayo de 2015, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería. Boletín Oficial del Estado, núm. 121, de 21 de mayo de 2015. España.

Resolución de 9 de marzo de 2022, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Acuerdo por el que se prorroga durante el año 2022 la ultraactividad del V Acuerdo laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería. Boletín Oficial del Estado, núm. 69, de 22 de marzo de 2022. España.

Verona Martel, M. C. (coord.), Déniz Mayor, J. J., Santana Mateo, R., y Artilles Navarro, A. (2016). *El mobbing no puede ser un crimen perfecto*. CreateSpace Independent Publishing Platform.