



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN LUIS

Facultad de Turismo y Urbanismo

LICENCIATURA EN HOTELERÍA

***La situación laboral de las mucamas de los hoteles 3 y 4 estrellas de
Villa de Merlo, San Luis. Año 2022.***

Trabajo Final Integrador presentado para la obtención del título de Licenciada en Hotelería

Autora: Mateucci Azul.

DNI: 37.829.148

Nº legajo: 11004016

Directora: Mg. Loreнна Lombardo.

Co-Directora: Dra. Adriana Otero.

2022

AGRADECIMIENTOS

A mi familia, por el acompañamiento de siempre;

A Lorena y Adriana, por la guía, la orientación y el incentivo;

A todas las mucamas que brindaron información para visibilizar su realidad;

Gracias, gracias, gracias.

Yo siempre digo que si en los departamentos de pisos hubiera más hombres, seguramente muchos de estos problemas se hubieran abordado antes, se hubieran tenido más en cuenta. Al ser un sector altamente feminizado se ha considerado como si fuera un trabajo de segunda, y no, el alma mater de un hotel es la camarera de pisos, porque tú llegas a un hotel y lo primero que miras es si la habitación está bien.

(Rato en Cañada, 2015, p.188)

INDICE DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	7
2.	FUNDAMENTACIÓN	9
3.	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
4.	OBJETIVOS.....	12
5.	PREGUNTAS QUE ORIENTAN LA INVESTIGACIÓN	13
6.	MARCO TEÓRICO	14
6.1	Las dimensiones de la precariedad laboral.....	14
6.2	Factores que inciden en las condiciones de empleo en turismo	16
6.3	El género en turismo	18
6.4	La organización del empleo en empresas turísticas con foco en el personal	21
6.5	Calidad de vida laboral	27
6.6	Empresas hoteleras de categoría 3 y 4 estrellas	28
6.7	El departamento de ama de llaves (housekeeping)	29
7.	MARCO REFERENCIAL	37
7.1	Caracterización del mercado hotelero de Merlo	37
7.2	La situación de la mujer en el mercado de trabajo.....	39
7.3	Estado del arte.....	41
8.	METODOLOGÍA	45
8.1	Diseño de la investigación	45
8.2	Enfoque de la investigación	45
8.3	Técnicas de relevamiento de datos.....	45
8.4	Análisis de los resultados.....	46
8.5	Criterio de muestreo.....	46
8.6	Variables, dimensiones y categorías de análisis	47
9.	RESULTADOS.....	48
9.1	Perfil profesional.....	50
9.1.1	Experiencia laboral y formación	50
9.2	Organización del trabajo	54
9.2.1	Funcionamiento y control del trabajo	54
9.3	Salud Laboral	62

9.3.1	Calidad de vida.....	62
10.	CONCLUSIONES.....	67
11.	RECOMENDACIONES.....	70
12.	REFERENCIAS	71
13.	ANEXO I.....	75
14.	ANEXO II	77

INDICE DE FIGURAS Y TABLAS

Figuras

Figura 1: <i>Cantidad de plazas, años 2007-2019, Villa de Merlo</i>	p.37
Figura 2: <i>Categoría de hotel donde trabaja actualmente</i>	p.50
Figura 3: <i>Edad</i>	p.50
Figura 4: <i>Tiempo de trabajo en housekeeping en empresa actual y en general</i>	p.50
Figura 5: <i>Requisitos excluyentes para el trabajo</i>	p.52
Figura 6: <i>Nivel educativo</i>	p.52
Figura 7: <i>Capacitación en housekeeping por parte del hotel y por cuenta propia</i>	p.53
Figura 8: <i>Tipo de contrato</i>	p.54
Figura 9: <i>Condiciones de contratación</i>	p.55
Figura 10: <i>Horas trabajadas diariamente</i>	p.55
Figura 11: <i>Pago de horas extras</i>	p.56
Figura 12: <i>Descanso durante la jornada laboral</i>	p.57
Figura 13: <i>Franco mensuales</i>	p.57
Figura 14: <i>Prestaciones</i>	p.58
Figura 15: <i>Otro tipo de trabajo en el hotel</i>	p.58
Figura 16: <i>Ingresos por parte del hotel</i>	p.59
Figura 17: <i>Otros trabajos</i>	p.61
Figura 18: <i>Número de habitaciones por día</i>	p.61
Figura 19: <i>Número de mucamas por habitación</i>	p.61
Figura 20: <i>Accidentes laborales</i>	p.64
Figura 21: <i>Seguridad e higiene</i>	p.64

Figura 22: *Afiliación a sindicato*p.64

Figura 23: *Satisfacción laboral*p.65

Tablas

Tabla 1: *Criterio de muestreo*p.46

Tabla 2: *Identificación de las variables, dimensiones y categorías de análisis*p.47

Tabla 3: *Hoteles 3 y 4 estrellas de Merlo, San Luis. Año 2022*p.49

Tabla 4: *Hoteles 3 y 4 estrellas de Merlo, San Luis. Año 2022*p.49

1. INTRODUCCIÓN

Las mucamas, dedicadas a la limpieza de las habitaciones de alojamientos, conforman una de las áreas de los hoteles más importantes, sino la más importante. Su trabajo se ha precarizado profundamente, por lo que se pretende poner en perspectiva el presente y el futuro laboral de las mucamas, analizando los términos en los que se desarrolla el mismo.

Esta investigación tiene como objetivo conocer la situación actual de las condiciones laborales de las mucamas de hoteles 3 y 4 estrellas del destino turístico de la Villa de Merlo, provincia de San Luis, examinando aspectos relacionados con el perfil profesional, la organización del trabajo y la salud laboral.

Este trabajo feminizado¹, invisibilizado, poco valorado, es clave en la calidad de las prestaciones de los servicios. Su labor es esencial para la satisfacción de los clientes, hacen que los alojamientos estén limpios, ordenados, prolijos, pero pese a su importancia, generalmente ellas y sus tareas pasan inadvertidas no sólo para los huéspedes, sino también para el propio sector hotelero.

El área de limpieza en los hoteles es operada básicamente por mujeres, con tres figuras centrales: las amas de llaves, las supervisoras y las camaristas. Tanto las primeras como las segundas están encargadas de inspeccionar y coordinar el trabajo de las personas a su cargo, elaborar los horarios, gestionar las incidencias y los servicios de lavandería y materiales a necesitar para la realización del trabajo. Las camaristas, tanto en el ámbito latinoamericano como anglosajón, se encargan de limpiar los cuartos bajo estándares de calidad establecidos por cada hotel y, así, contribuir a la satisfacción general de los clientes. (Hsieh, Apostolopoulos y Sönmez, 2013, en Balbuena Vázquez et al., 2021, p.234)

Durante los últimos años, las malas condiciones laborales y la carga de trabajo cada vez más agotadora impactaron sobre la salud de estas trabajadoras. Su precario esquema de contratación laboral —de corto plazo, estacional o de tiempo parcial— las sitúa como uno de los sectores con mayores tasas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. (Mantovano en Cañada, 2015, p.15) El excesivo ritmo de trabajo, la elevada cantidad de habitaciones a limpiar cotidianamente, la monotonía de la labor, la falta de medidas

¹ El término feminización se utiliza para recalcar la incorporación de las mujeres al mundo laboral durante las últimas tres décadas y para describir una flexibilización donde condiciones irregulares hacen que las mujeres sean vistas como trabajadoras de segunda clase. (Nazneen Kanji y Kalyani Menon-Sen, en Cañada, 2018, p.15)

preventivas y de capacitación en posturas físicas y de manipulación de cargas en peso y volumen hacen que se incremente el riesgo de que estas trabajadoras padezcan una patología. (Mantovano en Cañada, 2015, p.15)

El continuo crecimiento de la industria turística en todo el mundo impone a su vez la necesidad de contar con mecanismos eficaces en prevención y seguridad a fin de proteger su salud y su bienestar. (Mantovano en Cañada, 2015, p.16) Poner en discusión el papel del turismo en nuestras sociedades, y entrar por tanto en la disputa por cómo queremos que sean las políticas que intentan regular el sector, también requiere ubicar en el centro del análisis la cuestión del trabajo. (Cañada, 2015, p.20)

Desde esta perspectiva, este trabajo constituye un aporte a la literatura sobre el empleo en hotelería y las condiciones laborales del mismo, con especial referencia a las cuestiones de experiencia y formación laboral, funcionamiento y control del trabajo, y a la calidad de vida, en un enfoque poco estudiado en la literatura turística nacional. Esta investigación buscó visibilizar una realidad compleja en el ámbito de la hotelería, para generar debates competentes para una mejora en la situación del empleo de las mucamas de los hoteles.

2. FUNDAMENTACIÓN

El foco de esta investigación está puesto tanto en escuchar y entender lo que tienen para decir y aportar las mucamas de estos hoteles, para saber sobre las condiciones en las que realizan su trabajo cotidiano, como en la reivindicación de cambios en el mismo para su dignificación.

Son mujeres, porque es un trabajo feminizado en su práctica total, que se dedican a limpiar las habitaciones de los hoteles y que tradicionalmente habían atendido de forma personalizada² al cliente. Muy a menudo también hacen la limpieza de las áreas comunes, como la recepción, escaleras, salones o los baños de uso público. Su función es una de las más necesarias para la satisfacción de los clientes, para los que es esencial que las habitaciones estén limpias y ordenadas. (Cañada, 2015, p.21) Pero a pesar de su importancia, son prácticamente invisibles para la mayoría de huéspedes y de la población en general. No se las ve porque no se las valora. Su trabajo se asocia a las labores de cuidado que tradicionalmente han hecho las mujeres en sus casas. (Cañada, 2015, p.22)

Una simple búsqueda de fotografías de camareras de piso en Google nos pone sobre la pista de cómo su imagen es suplantada por un ideal aséptico de cuidadoras solícitas que poco tiene que ver con su experiencia cotidiana. El buscador ofrece una serie de retratos institucionales en los que predominan mujeres blancas en habitaciones limpias y luminosas, siempre sonrientes y complacientes, sin rastro de cansancio, dolor o sudor. Y son estas precisamente las imágenes que muchos medios de comunicación usan repetidamente cuando hablan de este colectivo. (Cañada, 2015, p.22)

Con esta imagen pública, entre la invisibilidad y una idealización cómoda, cuesta imaginar que estemos hablando de un trabajo muy duro. Cuando pensamos en oficios pesados nos vienen a la mente los obreros de una cadena de montaje, mineros o pescadores, pero pocas veces mencionamos a las camareras de pisos, cuando de hecho estamos hablando de

² En el sector servicios, la relación cliente–consumidor es muy estrecha, por tanto, es posible conocer a fondo los requerimientos del cliente, por la prestación de servicios de manera personal. De manera que al ajustar el servicio a los requerimientos específicos del cliente estamos ante una personalización del servicio que brindamos. La personalización, finalmente, se traduce en mayores posibilidades de lograr más altos niveles de satisfacción. Entonces, mediante el servicio personalizado es posible lograr, en el largo plazo, una lealtad, y esta, finalmente, se traduce en mayores posibilidades de obtener un rendimiento satisfactorio para la organización. (Fonseca Saldaño; Estela Estela; 2016, p.72)

experiencias muy parecidas en cuanto al desgaste físico y psíquico que suponen. (Cañada, 2015, p.22)

Tomando conocimiento de ello, debido a la experiencia personal de la autora del trabajo y del entorno conocido trabajando en el área de housekeeping³, y a lecturas realizadas sobre la problemática laboral en este sector de la hotelería en distintos destinos del mundo, es que corresponde el interés por esta temática.

Este trabajo pretendió analizar la realidad de manera crítica, para indagar las causas y consecuencias de la realidad laboral de las mucamas de los hoteles, y en función de ello, contribuir a visibilizar sobre las condiciones de trabajo de un sector hotelero muy importante, sino el más importante.

³ El housekeeping (en inglés “manejo de la casa”) se trata de un departamento multifuncional cuyo objetivo general es el de mantener disponibles para su oferta o uso inmediato las habitaciones y las áreas públicas del establecimiento. Esto conlleva la organización general del estado de las habitaciones, áreas públicas, higiene, limpieza y mantenimiento, lavandería. Se trata en definitiva de brindar el mejor servicio a los huéspedes y procurar que se sientan como en casa.

En “La importancia del housekeeping en el hotel” (noray.com, 14/12/21)

3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Existe evidencia de que las exigencias laborales que sobrepasan ciertos límites fisiológicos y biomecánicos de las personas están relacionadas con los trastornos musculoesqueléticos. Es fundamental prevenir la aparición de estas afecciones, controlando los factores que alteran las condiciones de trabajo, motivo por el cual se hace imprescindible implementar medidas preventivas. (Mantovano en Cañada, 2015, p.17)

Mientras no se reconozca el círculo vicioso del trabajo que realizan las camareras de piso, no se podrá realizar una detección temprana del problema, por lo cual las acciones que el sector hotelero resuelva carecerán de todo efecto preventivo. (Mantovano en Cañada, 2015, p.17)

De acuerdo al Anuario Estadístico de Turismo 2018-2019 de la Secretaría de Turismo y Cultura de la Villa de Merlo, la oferta de alojamiento turístico de los establecimientos hoteleros y parahoteleros creció ininterrumpidamente, hasta alcanzar las 11472 plazas en 427 alojamientos en 2019. Esto implicó, en los últimos 12 años un crecimiento total del 85% en plazas, y un incremento de 436 plazas en el plazo de un año, por lo que resulta de gran importancia analizar de qué forma y en qué condiciones se trabaja en estos alojamientos, más específicamente en el área de housekeeping, donde predomina históricamente una segregación por género.

Se analizaron las condiciones laborales de las mucamas, examinando aspectos relacionados a la legislación laboral y contractual, a la experiencia laboral, a las formas de organización del trabajo y la salud laboral, no sólo para conocer las condiciones laborales, sino también para descubrir su percepción respecto a las mismas.

Los destinos turísticos reflejan una condición de desigualdad respecto al género, donde el papel relegado a las mujeres como cuidadoras del hogar se reproduce en la limpieza de habitaciones, donde se da por sentado que es una actividad que les corresponde, que saben hacer y que no requiere de sumo esfuerzo.

Así surge la pregunta que guía este trabajo: **¿Cómo es la situación actual de las condiciones laborales de las mucamas de hoteles 3 y 4 estrellas del destino turístico de la Villa de Merlo, provincia de San Luis?**

4. OBJETIVOS

Objetivo general

- Conocer la situación actual de las condiciones laborales de las mucamas de hoteles 3 y 4 estrellas del destino turístico de la Villa de Merlo, provincia de San Luis, año 2022.

Objetivos específicos

- Indagar sobre el perfil profesional y la trayectoria laboral de las mucamas.
- Identificar las condiciones contractuales y organizativas del trabajo de las mucamas.
- Analizar la salud laboral de las mucamas y aspectos preventivos de riesgos del trabajo.

5. PREGUNTAS QUE ORIENTAN LA INVESTIGACIÓN

- ¿Cómo es el perfil profesional y la experiencia laboral de las mucamas de estos hoteles?
- ¿Cómo son los sistemas de contratación de las empleadas de housekeeping en los diferentes hoteles?
- ¿Cómo es la organización del trabajo en el área de housekeeping de estas empresas hoteleras?
- ¿Cómo es la salud laboral de las trabajadoras del departamento de housekeeping?
- ¿Cuáles son los riesgos que supone este tipo de trabajo?

6. MARCO TEÓRICO

6.1 Las dimensiones de la precariedad laboral

Los numerosos cambios producidos en el ámbito laboral en la década de los ochenta a través de una globalización más extensa, la flexibilización del trabajo y la reestructuración de unos procesos productivos cada vez más mecanizados y automatizados llevaron al inicio de un cuestionamiento de las nuevas formas de trabajo que surgían de todos esos procesos. El trabajo surgido se caracteriza por ser más inseguro e inestable, y por tanto, precario. (Guadarrama, Hualde y López, 2012) Aunque el concepto de **precariedad** aparece incluso antes, en los años cincuenta, lo cierto es que es a partir de los 2000 cuando se extiende y generaliza (Vicent Valverde, 2017-2018 en Martínez-Gayo, 2019, p.4).

Resulta común que a la hora de dar una definición única de precariedad laboral nos resulta difícil por la propia ambigüedad del concepto y su utilización (Guadarrama et al., 2012). Es común relacionarlo con los empleos atípicos y, por tanto, se podría decir que una de sus principales características sería el de diferenciarse de la relación de empleo típica, aquella que es segura y estable. Ésta se definiría por estar bien regulada y por generar una serie de derechos a las personas que los desempeñaban. Frente a esto, nos encontraríamos a los empleos atípicos, que con frecuencia son precarios, y que se caracterizarían por una mayor inseguridad, unas peores condiciones de trabajo, así como una posición más indefensa y vulnerable a la hora de reivindicar sus derechos laborales. (Organización Internacional del Trabajo, 2016) Este empeoramiento de las condiciones de trabajo acabaría por influir en otros aspectos de la vida de la persona al no disponer de suficientes ingresos, el encontrar barreras para compatibilizar los tiempos y por tanto la conciliación, así como el ver limitados sus derechos sociales. Se vería como los niveles que se habían alcanzado en cuanto a bienestar y calidad de vida **retroceden** para una parte de la fuerza laboral. (Vicent Valverde, 2017-2018 en Martínez-Gayo, 2019, p.4)

A lo largo de los años han sido diversas las propuestas a la hora de aproximarnos a la definición de **precariedad laboral**. Algunas de ellas la relacionaban con las nuevas formas de empleo y cómo éstas eliminaban aquellas características y derechos vinculados con el empleo tradicional. Para otros, era más bien el tipo de contrato aplicado el que definía que los asalariados se enfrentasen a situaciones de inseguridad e inestabilidad. Otra definición de

precariedad laboral fue la expuesta por Cano donde dice que ésta supone un incremento de la vulnerabilidad de los trabajadores debido a un aumento de la inseguridad, de la dependencia y a una posición más débil de éste en lo referente a la calidad de las condiciones de trabajo y a la estabilidad en el empleo (1998). Continuando con la centralidad de los aspectos de la inseguridad y la inestabilidad, Rodgers y Rodgers consiguen delimitar y concretar la precariedad laboral al definir cuatro de sus aspectos: el primero de ellos el elevado **riesgo a perder el empleo** o que ése sea de una duración corta, el siguiente la **inseguridad** en cuanto las condiciones de trabajo, las remuneraciones o ritmos, la **desprotección** frente a cobertura social o el carácter improcedente de los despidos y, por último, una **mala remuneración**. (Vincent Valverde, 2017-2018 en Martínez-Gayo, 2019, p.4)

Como se puede apreciar han sido diversas las contribuciones al estudio de la precariedad laboral, cada una de ellas con diversos grados de concreción. Por último, se hace referencia al estudio de la precariedad laboral en el que se distinguen las cuatro dimensiones que la conforman y que por tanto permiten su **operacionalización**. Serían las siguientes (ESOPE, 2005; Guadarrama et al., 2004):

- **Dimensión temporal:** Hace referencia a la certeza sobre la continuidad en el empleo, la cual se vincula con el tipo de relación contractual y la duración de la misma.
- **Dimensión organizacional:** Relacionada con el control colectivo e individual que los trabajadores tienen sobre su trabajo. Engloba los tiempos de trabajo, los turnos y calendarios, las condiciones de trabajo y pago, seguridad o salud laboral.
- **Dimensión económica:** Se centra tanto en que el pago sea suficiente como en la progresión salarial.
- **Dimensión social:** Incluye la protección legal, por ejemplo, ante despidos injustos o prácticas discriminatorias, y también la protección social ante accidentes de trabajo, seguridad social o salud laboral. (Martínez-Gayo, 2019, p.4)

En el ámbito turístico mundial, las camaristas suelen ser trabajadoras inmigrantes y tener una educación mínima. (Albarracín y Castellanos, 2013) Además, se ha desvelado que las condiciones laborales de las camaristas en destinos turísticos anglosajones, así como en España se han ido degradando: bajos salarios, contratos temporales, parciales o por horas, incremento de la carga de trabajo, entre otras. (Cañada, 2016) La **contratación flexible**, así como la externalización (outsourcing) de una parte de la plantilla es causada por las empresas

hoteleras que han favorecido estos mecanismos, las cuales, justifican tales acciones por la **estacionalidad** del turismo, mientras que su empleo se precariza. (Seifert y Messing, 2006; Liladrie, 2010; Cañada, 2016, 2018 y 2019, en Balbuena Vázquez et al., 2021, p.236)

La problemática laboral es particularmente desfavorable para las camaristas en las temporadas altas del turismo, pues la mayor demanda de trabajo no se resuelve con la mayor contratación de trabajadoras, sino haciendo más **intensiva** su carga de trabajo e incrementado la cantidad de horas de servicio, y esto puede ser aún mayor con la ausencia de otras compañeras. (Real-Pérez, et al., 2011) Esto ocasiona que estas mujeres regresen tarde y muy cansadas a sus casas, haciéndoles dificultoso conciliar su vida laboral con la familiar. (McNamara, et al., 2011; Cañada, 2016, en Balbuena Vázquez et al., 2021, p.236)

6.2 Factores que inciden en las condiciones de empleo en turismo

Más allá de los factores de transformación más recientes que se han experimentado en el funcionamiento de las actividades turísticas, una mirada sobre la investigación en la geografía del trabajo turístico nos aporta pistas sobre algunos factores intrínsecamente vinculados a la naturaleza del funcionamiento del turismo que pueden explicarnos esta presión endémica hacia los trabajadores y trabajadoras del turismo. Tres son las claves fundamentales: la relativa **fijación en un determinado territorio** de la actividad turística, las fuertes **variaciones en la demanda de trabajo** asociado a un mercado que sufre constantes y fuertes oscilaciones, y la posibilidad de funcionar con un mercado de **bajos salarios**. (Cañada, 2017, p.70)

En primer lugar, el hecho que el turismo sea una actividad que se produce en un determinado territorio hace que el empresario trate de ajustar sus costes laborales en el mismo lugar de producción. La dificultad para deslocalizar una actividad relativamente “fijada” espacialmente hace que las empresas busquen **mecanismos de reducción de costos** ahí donde se produce la actividad por la vía de la reducción de cargas salariales y la intensificación del trabajo. (Cañada, 2017, p.70)

Una empresa dedicada, por ejemplo, a la producción de coches puede buscar otros mecanismos para reducir sus costes laborales, como desplazarse a otros países donde la mano de obra es ya más barata. Obviamente los capitales pueden invertir también en otros territorios y crear nuevos entornos turísticos, aprovechando las ventajas otorgadas por una

geografía del desarrollo desigual, como han hecho por ejemplo los capitales hoteleros de Baleares en el Caribe, pero tendrán que hacer frente al reto de construir toda una serie de recursos y atractivos que superan lo que puede ofrecer su propio negocio. La razón principal de esta vinculación espacial es que el turista no consume exclusivamente una habitación en la que se aloja o una determinada oferta cultural. Es decir, que el negocio turístico se fundamenta sobre toda una serie de recursos públicos/comunes –playas, un entorno urbano con determinados atractivos, actividades culturales, entre muchos otros– que hacen que su presencia en aquel lugar tenga sentido. Por tanto, para la empresa de lo que se trata es de poder ajustar sus costes allá donde se puede desarrollar ese conjunto de actividades turísticas. (Cañada, 2017, p.70)

En segundo lugar, las constantes oscilaciones en la demanda hacen que las necesidades de empleo varíen enormemente y que, por tanto, las empresas quieran disponer de una mano de obra especialmente flexible que se adapte a los movimientos de la clientela. Estas oscilaciones pueden producirse por la temporada del año, según los períodos de vacaciones de las diferentes clientelas o en función del clima; por actividades, como congresos o actividades culturales que atraen puntualmente un mayor número de visitantes; por días de la semana, como fines de semana; o incluso por horas, por ejemplo, la mayor demanda en los momentos de las comidas. Esto explica que las empresas traten constantemente de **flexibilizar la mano de obra** atendiendo a las variables necesidades que tiene este **comportamiento de la demanda turística**. (Cañada, 2017, p.70)

En tercer lugar, la relativamente escasa cualificación requerida para hacer ciertos trabajos en el sector (que, por supuesto, no es lo mismo que hacerlos bien), ha dado lugar a la consolidación de un mercado laboral de **bajos salarios**. Así, el empleo turístico se concentra en gran medida en los sectores sociales que ocupan los lugares más bajos en el mercado laboral, como mujeres e inmigrantes de países de menor renta. En algunos casos hay ciertas profesiones en el turismo que están plenamente **feminizadas**, y en muchas ocasiones con una gran presencia de mujeres inmigrantes. Esto se produce por la desvalorización social de las tareas reproductivas con las que se vincula ciertas actividades en el turismo, asociándose a una arraigada **desigualdad en términos de género**, que da lugar a la feminización de determinadas actividades, como es el caso de las camareras de piso. (Cañada, 2017, p.70)

La intersección del género con otras condiciones sociales, como la procedencia, la raza, la edad o la situación legal, da lugar a una compleja red de valoraciones laborales en función de

las características que el empresariado ha asignado a cada puesto de trabajo. La menor capacidad de incidencia de mujeres e inmigrantes de países de menor renta que realizan estos trabajos dentro de las estructuras sindicales ha reforzado también esta segmentación de condiciones salariales y laborales. (Cañada, 2017, p.70)

De una u otra forma, este posicionamiento en el mercado turístico global, refuerza las posibilidades que las empresas tiendan a ofrecer malas condiciones salariales y de trabajo porque tienen la capacidad de **sustituir** con creces a quien no lo acepte. De este modo, y aunque podría resultar paradójico, el éxito turístico de un destino no está necesariamente asociado a unas condiciones de trabajo decente, más bien todo lo contrario, a causa de la sobreoferta de demandantes de empleo que acaban concentrándose en ese lugar. (Cañada, 2017, p.72)

6.3 El género en turismo

Según Rosa Cobo (2005, 2014), el **género** es una estructura de poder llamada **patriarcado** que se compone de una estructura simbólica y de una estructura normativa:

- La **estructura simbólica** se apoya en una práctica que potencia la idea de que ser auténticamente una mujer signifique “asumir un modo de estar en el mundo en el que la maternidad, los cuidados, el trabajo doméstico, la heterosexualidad y la ausencia de poder son características constitutivas del género femenino” (Cobo, 2014:9). De esta manera, la estructura simbólica induce a que el patriarcado, que tanto daño provoca en la vida de las mujeres, sobreviva y se perpetúe en todas las culturas con diversos mecanismos de subordinación y, lo que es peor, que las mujeres lo acepten con total normalidad.
- La **estructura normativa** por su parte asigna espacios diferentes a mujeres y hombres que limitan la libre elección de ambos en la toma de decisiones sobre su propia vida, teniendo que cumplir con la construcción impuesta a la masculinidad y feminidad. Siguiendo el planteamiento de Teresa de Lauretis (2000), la representación, autorrepresentación y construcción del género se sustentan en una ideología que en definitiva no es más que el patriarcado (Cañada et al., 2018, p.9).

Las relaciones de poder entre mujeres y hombres, que beben de la estructura simbólica y de la estructura normativa, han permitido que los hombres se construyan como personas en la

esfera pública, es decir, con una vida “hacia el exterior” en una esfera “creada por los varones para los varones” (Cobo, 2014:10) en donde confluyen el poder, la toma de decisiones, el dinero, el reconocimiento y, en definitiva, el control de los recursos. En cambio, la construcción originaria de la mujer es “hacia adentro”, es una esfera “creada por los varones para las mujeres” (Cobo, 2014:10 en Cañada et al., 2018, p.9).

Aquí coexisten el rol de madre/esposa, confidente, consoladora, delegadora de toma de decisiones de calidad, la comprensión, la sumisión y el ámbito doméstico, que es totalmente invisible ante los ojos de la esfera pública. (Cañada et al., 2018, p.9)

Históricamente, las mujeres han tenido la obligación de atender el hogar y a las personas de su entorno inmediato, y con su incorporación al mercado laboral reproducen estas prácticas domésticas en trabajos de cuidados, de atención a las personas, de administración, entre otras, que luego, han pasado a ser remuneradas. Las relaciones de trabajo ahondaron las desigualdades de género, las cuales tienen una importante incidencia en las experiencias de las trabajadoras. Por tanto, los estudios de género desde su construcción cultural proveen de las herramientas necesarias para **cuestionar** la naturalización de las identidades femeninas y masculinas, y que han favorecido la construcción sociohistórica de comportamientos y espacios de trabajo para cada género (Queirolo, 2004; Garazi, 2014 en Balbuena Vázquez et al., 2021, p.234).

En los estudios de género y turismo, desde una perspectiva sociocultural, se ha observado una **segregación de género por áreas**, fundamentada en la idea de que hay trabajos «de hombres» y trabajos «de mujeres», y que éstos últimos valen menos a raíz del género (Fernández y Martínez, 2010). Las mujeres en el sector turístico no se encuentran en una situación de igualdad: la mayoría de los empleos en los hoteles están prescritos patriarcalmente y, ciertas labores son ampliamente asumidas por las mujeres por reflejar esas “actitudes inherentes” que poseen: la **limpieza** y la **cocina** (Purcell, 1996; Sparrer, 2003; Huete, et al., 2016); en cambio, las principales ocupaciones de los hombres son las de meseros, jardineros, mantenimiento, entre otros. (Balbuena Vázquez et al., 2021, p.234)

De acuerdo a Mejía Vázquez (2019), la década de los noventa es una etapa clave en la investigación sobre género en el turismo, con publicaciones internacionales, tal es el caso del número especial en la revista *Annals of Tourism Research*; en el período 2000-2005, el estudio sobre las mujeres en el turismo se realiza, principalmente, en el turismo rural y ecoturismo.

En 2010 es cuando “**igualdad de género**” aparece en el título de los trabajos, así como en el objetivo de las investigaciones. En este sentido, es en ese año cuando se funda **ONU Mujeres** y al año siguiente se presenta el Informe Mundial sobre las Mujeres 2010.

La investigación, en ese año, sobre género en el turismo se encontraba vinculada con la preocupación y ocupación de instituciones vinculadas con el turismo a nivel mundial.

Para 2014, año que tuvo un incremento considerable con respecto al anterior, se publicaron trabajos vinculados con equidad de género, desigualdad, brechas de género y mujeres en el turismo.

En 2015, se adoptaron un conjunto de objetivos globales -**Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** - y dentro de esos objetivos, existen dos vinculados con el tema de género: Igualdad de género (quinto) y reducción de las desigualdades (décimo). Según los artículos revisados, aquellos que se publicaron en 2015 o en los siguientes años, no consideraron estos objetivos como eje de su investigación; no obstante, se trabajó sobre la igualdad de género, el papel de la mujer en el turismo, las barreras para las mujeres y acerca del empoderamiento femenino. (p.46)

Según la OMT y ONU Mujeres (2011) el turismo es una fuente de empleo importante para las mujeres, sobre todo en países en desarrollo, pero con **profundas limitaciones**, tal como reconoció este informe:

El turismo presenta una gran variedad de oportunidades de generación de ingresos para las mujeres tanto en empleo formal como informal. Los trabajos en el turismo son a menudo flexibles y pueden ser realizados en distintos lugares tales como el trabajo, la comunidad y el hogar. Además, el turismo genera una amplia gama de oportunidades para las mujeres a través de las complejas cadenas de valor que crea en la economía de destino. También se sabe los desafíos a los que enfrentan las mujeres en el turismo. Las mujeres a menudo se concentran en empleos de bajo estatus, mal pagados y precarios. (OMT & ONU Mujeres, 2011:2 en Cañada y Alarcón, 2018, p.13)

Esta última reflexión es importante porque por un lado ensalza la capacidad del turismo para emplear a trabajadoras, mientras que por otro lado enseña los ámbitos precarios que acompañan a este proceso. No obstante, la OMT en 2014, casi tres años después, declaró que el turismo es perfecto para las mujeres con **responsabilidades familiares**, tal como se cita a continuación:

Siendo un sector intensivo en mano de obra, el turismo ofrece oportunidades de empleo para las personas que ingresan al mercado laboral por primera vez o que tienen dificultades para encontrar trabajo. Por tanto, el turismo juega un papel para dar oportunidades a personas poco cualificadas y con escasa formación en general, minorías étnicas y migrantes, jóvenes desempleados, parados de larga duración, así como mujeres con responsabilidades familiares que solo pueden tomar puestos de trabajo a tiempo parcial. (OMT, 2014: 17 en Cañada y Alarcón, 2018, p.14)

Con estas declaraciones, lamentablemente queda una sensación de **retroceso** respecto al informe que la OMT elaboró en 2011, en conjunto con ONU Mujeres. Por un lado, afirman que el turismo es un sector intensivo en mano de obra y por otro que es perfecto para las mujeres que solo pueden optar a puestos de trabajo a tiempo parcial. Además, declarar que el turismo es perfecto para las mujeres con cargas familiares y con poco tiempo descarta de un tirón una serie de factores fundamentales para generar empleo decente y borra del mapa a muchas mujeres que no se encuentran en esta situación. Es decir, estas declaraciones no hacen más que ver que el sector del turismo tiene por delante una tremenda responsabilidad si pretende promover calidad y decencia en el empleo que genera. (Cañada y Alarcón, 2018, p.14)

6.4 La organización del empleo en empresas turísticas con foco en el personal

El desarrollo de las organizaciones en el mundo que vivimos, unido a un impulso de toda actividad económica, constituye un factor de peso en lo social y en la evolución de las personas, que hay que remontar para no quedar atrás del entorno y del mundo que lo rodea.

Esto da validez al esfuerzo que se hace porque cada día las empresas turísticas e instituciones hoteleras velen por la calidad de la dirección, lo cual sólo será realidad en tanto se mantenga una voluntad de principios para adoptar como suyos estilos y técnicas de punta, que conduzcan no solo a su crecimiento, sino también, a situar en un lugar prominente la **realización humana y profesional** de las personas que integran el colectivo. (Acosta et al., 2002, p.172)

Por lo antes planteado, se justifica la prioridad que se le debe otorgar en estos tiempos a los temas que se adentran en la **formación de los grupos**, ya que estos representan el corazón del desarrollo organizacional.

Los modelos de gestión autocráticos han pasado a mejor vida y de lo que se trata es de alcanzar un dinámico estilo de dirección sustentado en que el hombre juegue el papel vital, transformando la cultura organizacional y convirtiéndose cada trabajador en un impulsor de esos cambios. Esto solo a partir de la convicción de que las empresas son mucho más que elementos que sirven para acopiar valores materiales, sino que deben transformarse en **estructuras humanas** que tienen un valor. Así se convierte la **conducción de equipos** en un elemento clave. (Acosta et al., 2002, p.172)

En estos momentos, los directivos deben enfrentarse a que van a dirigir a un equipo de hombres hacia la consecución de objetivos colectivos. Asumir tareas en colectivo ayuda notablemente a elevar los niveles de **motivación**. También se ha comprobado que en esta era de transformaciones debe alentarse al comportamiento de las relaciones interpersonales, la comunicación, la colaboración y otras formas de gestión interactiva, lo cual enriquece a las entidades al otorgarles un contenido alrededor de las personas y los colectivos que son capaces de integrar. (Acosta et al., 2002, p.172) Es decir, “la interdependencia entre el individuo, su grupo o colectivo y la organización ofrece un sentido al desarrollo organizacional, que aporta una posición unificadora en función al crecimiento de la organización” (Acosta et al., 2002, p.173).

La ganancia es importante, pero la unidad, la entrega al trabajo y la felicidad de ese colectivo es lo principal. Lo decisivo para la empresa es ser eficiente para servir al colectivo laboral, a la industria y al país, para alcanzar el bienestar de los trabajadores, mediante el trabajo eficiente. Tiene que estar muy claro que el colectivismo y el trabajo grupal son y serán la piedra angular de la **ética gerencial**. (Acosta et al., 2002, p.176)

La tarea de dirección es compleja y requiere de una acción directa de atención a los seres humanos que tienen que desarrollar las acciones para lograr los objetivos que la organización se empeña en cumplimentar. Una de las tareas clave de los que gestionan es alcanzar el **óptimo aprovechamiento**, tanto de los recursos materiales como humanos. (Acosta et al., 2002, p.218)

De lo que se trata es de movilizar y alcanzar en todo momento el talento y la disposición de cada uno de los miembros. El centro de la tarea de dirección es visibilizar los resultados de

la inteligencia y la energía de los empleados en la entidad, para permitir sostener una **competitividad** (Acosta et al., 2002, p.218).

Muchos de ellos, a pesar de estar entregados a su labor y de ser profesionales capaces en su especialidad, no logran que los trabajadores se empeñen en lo que hacen. A menudo, se aprecia poca conciencia del factor humano en las organizaciones. Hay quienes creen que basta con el hecho de retribuir monetariamente a sus trabajadores, ya que esto automáticamente propiciará una entrega total a la labor que desempeña. (Acosta et al., 2002, p.218)

Desconocer los sentimientos, las necesidades y los intereses de las personas es un fallo imperdonable en los ejecutivos. La principal tarea de las que tienen sobre sus hombros los que dirigen es la **motivación** de todos los que tienen a su alrededor. (Acosta et al., 2002, p.218)

Se puede definir a la **motivación**, en un sentido amplio (Vélaz Rivas 1996), como el proceso que impulsa a un individuo a realizar una conducta específica, cuyo fin será el de satisfacer una necesidad que le está generando tensión. Se trata de un conjunto de fuerzas impulsoras que se han puesto en movimiento a causa de la presencia de un estímulo, que puede ser externo o interno.

Pero las fuerzas activas no se ponen en movimiento en forma caótica sino direccionada. Esas fuerzas van a procurar reducir la tensión y restaurar el equilibrio perdido a causa de la presencia del estímulo desestabilizador, generador de esta tensión que le está provocando insatisfacción al individuo. (Muller, 2018, p.26)

Entonces la dirección que toman las fuerzas será la de realizar la conducta que devolverá la satisfacción perdida momentáneamente. Por ello cuando se pregunta por qué actúa de tal o cual manera un individuo, se hallará la respuesta en el campo de las motivaciones, aunque claro que no siempre se alcanza la conducta deseada. El individuo puede encontrarse con una barrera, de índole externa o interna, que impide la satisfacción de la necesidad que impulsó el comportamiento. Aquí se presentan dos alternativas: la **frustración** y la **compensación**.

Ante la primera situación, la necesidad insatisfecha le ha generado al individuo un estado de frustración que muchas veces se traduce en manifestaciones psicofisiológicas negativas (tensión nerviosa, problemas cardíacos, alteraciones digestivas, o conductas agresivas, descontento, apatía, indiferencia).

Sin embargo, con la segunda alternativa, puede ocurrir que, aunque no alcance la meta deseada que le produciría satisfacción, el individuo encuentre una sustitución aceptable de aquella meta, con lo cual lograría la compensación.

La motivación humana es **cíclica**. Se puede decir que el comportamiento humano es un proceso continuo de resolución de necesidades y de surgimiento de otras nuevas. Una necesidad satisfecha no es motivadora. (Muller, 2018, p.27)

Hay diversas teorías sobre la motivación y se pueden clasificar en motivación externa y motivación interna.

- Las teorías de **motivación interna** asumen que las personas están fundamentalmente motivadas internamente: las características intrínsecas del trabajo las motivan, por sí mismas, a trabajar duro y hacer un trabajo de calidad.
- Las teorías de **motivación externa** asumen que las personas están fundamentalmente guiadas por factores externos: premios, castigos y mediciones de logro. (Muller, 2018, p.28)

Para Chiavenato (2001), los **incentivos** son pagos hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios, sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios). Cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro: lo que es útil para uno, puede ser inútil para otro. Los incentivos también se llaman alicientes, recompensas o estímulos. Así mismo el objetivo principal es el de alcanzar un nivel alto de motivación de los trabajadores. (Muller, 2018, p.35)

Por otra parte, el incentivo laboral es lo que estimula o induce a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de: más calidad, más cantidad, menor costo y mayor satisfacción.

De este modo se pueden ofrecer diferentes tipos de incentivos según el resultado que se desee obtener (puntualidad y asistencia, actitud positiva hacia el cliente y compañeros, mejorar la calidad en el servicio). (Muller, 2018, p.36)

Como es fácil percatarse se demanda una transformación acelerada de las capacidades y habilidades de los directivos y jefes. Cada día más, se requiere que cada uno de ellos se convierta en un especialista en las llamadas **habilidades psicosociales**, las cuales se erijan

como una ineludible vía y método para la solución de viejos problemas, con novedosas posiciones. Esto solo es posible con una superación y un autodesarrollo constantes, sobre la base de un entrenamiento sistemático de todos sus miembros y muy especialmente de sus dirigentes que deben transformarse en verdaderos **líderes**, en hábiles conductores de equipos. En última instancia el líder es la persona capacitada y preparada para prever, conducir y dirigir los cambios. (Acosta et al., 2002, p.241)

El liderazgo es necesario en todos los tipos de organización humana, ya sea en las empresas o en cada uno de sus departamentos. También es esencial en las funciones de la administración porque el administrador necesita conocer la motivación humana y saber conducir a las personas, esto es, ser **líder**. (Chiavenato, 2006, p.104)

Se puede clasificar a los líderes en base a tres estilos diferentes: autoritario, liberal (*laissez-faire*) y democrático.

→ **Liderazgo autocrático:** El líder fija las directrices sin participación del grupo; determina los pasos por seguir de uno en uno, a medida que sean necesarios e imprevisibles para el grupo; fija la tarea de cada uno y asigna el compañero de trabajo; es dominante y los elogios y las críticas al trabajo de cada miembro son personales.

→ **Liderazgo liberal:** Libertad total en la toma de decisiones grupales o individuales. La participación del líder es mínima; la participación del líder es limitada, sólo presenta diversos materiales al grupo y aclara que puede dar información si se la piden; la división de las tareas y la selección de los compañeros de trabajo queda a cargo del grupo; hay falta total de participación del líder, quien no evalúa al grupo ni domina los acontecimientos, sólo comenta las actividades cuando le preguntan.

→ **Liderazgo democrático:** El grupo debate y decide las orientaciones, estimulado y apoyado por el líder; el grupo sugiere pasos para alcanzar el objetivo y, pide asesoría al líder, quien da algunas alternativas; las tareas se ven desde otras perspectivas, gracias a los debates; la división de las tareas es potestad del grupo, y cada miembro es libre de escoger a sus compañeros de trabajo; el líder se convierte en otro miembro del grupo, en animador, es objetivo y se limita a los hechos en las críticas y los elogios. (Chiavenato, 2006, p.107)

La conducta de los empleados de una instalación turística, hotel o restaurante está determinada por elementos que son reiterativos en el tiempo, para esa organización. El **clima**

de esa institución, y la conducta de sus trabajadores hay que evaluarlos, tomando como sustento lo que se suele denominar como **cultura organizacional**. En cualquier empresa de este sector, la cultura expresa como se realizan los servicios ahí. Cada instalación tiene su cultura y la misma influye, no solo en la percepción de los trabajadores y empleados, sino que influye en la actitud de cada ser humano. (Acosta et al., 2002, p.271) Las organizaciones adquieren una personalidad, una vida particular y propia, que se interrelaciona con la de sus miembros, propiciando un marco que matiza todos los comportamientos (Acosta et al., 2002, p.272).

La cultura es algo que no se puede precisar por ninguno de los sentidos, pero perfectamente nos percatamos de su existencia con solo permanecer unos instantes en una instalación turística. La cultura es percibida e internalizada por todos los empleados, los cuales dan un significado y además lo revierten en todas sus actuaciones, las cuales no se pueden liberar de estos efectos. Pudiéramos definir la cultura organizacional como la integración de un sistema de valores compartidos, paradigmas, convicciones, normas y creencias que inciden en un comportamiento y en una manera de hacer característica y específica para tomar decisiones y solucionar y transformar los problemas latentes. (Acosta et al., 2002, p.272)

Para Chiavenato (2001) el **clima organizacional** es un derivado a nivel de la organización en general, de la motivación de los trabajadores a nivel individual. Afirma que si el nivel motivacional es alto, podemos esperar entonces que el nivel de clima organizacional también sea alto. El clima organizacional bajo posee ciertas características que vale la pena mencionar: apatía, insatisfacción, depresión, agresividad e insubordinación. “El clima organizacional representa el ambiente interno existente entre los miembros de una organización, y se halla estrechamente relacionado con el grado de motivación reinante.” (Chiavenato 2001:120). Es por eso también que se podría afirmar que el concepto de clima organizacional es un reflejo de la influencia ambiental en la motivación individual de los trabajadores. Podría definirse como: “cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento” (Chiavenato 2010:120).

Cuando el clima organizacional es propicio para que los empleados puedan satisfacer sus necesidades personales, hablamos de clima organizacional alto. Es bajo y desfavorable, cuando provoca la frustración de las necesidades personales. (Muller, 2018, p.35)

6.5 Calidad de vida laboral

Salud se define como: “El completo estado de bienestar físico, mental y social, no solamente la ausencia de malestar o dolencia”. Como podemos apreciar a simple vista, este estado de salud es una condición de equilibrio casi perfecto en todos los aspectos de la vida de una persona. Ante la menor pérdida de homeostasis en cualquiera de estos factores, se perdería la condición de salud propiamente dicha. Es por eso que ante la imposibilidad de alcanzar este estado de equilibrio, muchos autores han optado por reemplazar al término salud en esta acepción, por el de calidad de vida, dejando al anterior para definir un estado de equilibrio biológico. (Muller, 2018, p.17)

Calidad de vida es un concepto más general, que hace alusión a sociedad, comunidad, aspecto físico, mental, lo cual lo vuelve al mismo tiempo muy complejo de definir. El indicador más comúnmente usado para medir la calidad de vida es el Índice de Desarrollo Humano, el cual es parte del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), cuyo cálculo se realiza a partir de las siguientes variables: 1. Esperanza de vida; 2. Educación, (en todos los niveles); 3. PBI per cápita. (Muller, 2018, p.17)

Las personas pasan gran parte de su tiempo en sus respectivos lugares de trabajo, y dentro de éste buscan condiciones laborales que les sean en su conjunto **satisfactorias**. Es por esto que se ha vuelto necesario hablar de Calidad de Vida Laboral o Calidad de Vida en el Trabajo.

La expresión Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) o Calidad de Vida Laboral (CVL), ha sido empleada por una multiplicidad de autores. Se trata de un concepto difícil de definir por su carácter **multidimensional**, relacionado tanto con el diseño y enriquecimiento de puestos como de la satisfacción laboral, la participación, la comunicación, la motivación. Abarca un amplio campo de actuación que afecta a todos los aspectos de la vida organizacional y que recibe aportes de diversas áreas de conocimiento, como la psicología, la sociología, la ingeniería industrial.

Segurado Torres y Agulló Tomás (2002), en su investigación sobre calidad de vida laboral, toman nota de esta multidimensionalidad a la hora de definirla y lo conceptualizan en tres dilemas: **condiciones objetivas/condiciones subjetivas del entorno de trabajo**: en el medio laboral existen condiciones reales y objetivas (sueldo, horarios, condiciones físicas), pero a través de un proceso sociocognitivo cada sujeto elabora su propia realidad basado en

sus percepciones y experiencias; **trabajador/organización**: el punto de análisis para un estudio de calidad de vida laboral puede partir desde el individuo o desde la organización como un sistema; **calidad de vida laboral psicológica/calidad de vida del medio laboral**: hace referencia a como experimenta cada trabajador su entorno de trabajo Vs. las condiciones reales intrínsecas a cada puesto. (Muller, 2018, p.20)

Para Werther y Davis (2000), la calidad de vida laboral de una organización es el entorno, el ambiente, el aire que se respira en una organización, habiendo muchas medidas a tomar para mejorar la vida laboral. Consideran que las empresas deben realizar esfuerzos para proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar en sus puestos, creando un ambiente de mayor confianza y respeto. Es muy conveniente hacer participar al trabajador mediante su aporte de ideas y opinión, ya que se sentirá más responsable con el éxito o fracaso de la empresa. (Muller, 2018, p.22)

Mejorar la vida laboral eleva la **productividad**, mediante niveles más altos de motivación y satisfacción de los empleados, menor tensión y menor resistencia al cambio. (Muller, 2018, p.23)

Queda claro que este concepto se relaciona directamente con el bienestar y satisfacción de los individuos, cuyo objetivo es crear un ambiente laboral más humano, a través de la satisfacción de las necesidades de las personas y el empleo de sus habilidades, en un entorno que estimule su desarrollo. (Muller, 2018, p.23)

6.6 Empresas hoteleras de categoría 3 y 4 estrellas

De acuerdo a Torrejón (2009), un **hotel** es un establecimiento mercantil que facilita alojamiento con o sin servicios complementarios (manutención, bar, tiendas, instalaciones deportivas), que ocupa la totalidad de un edificio o parte independizada del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo, y que reúne los requisitos mínimos establecidos en las reglamentaciones específicas. Los hoteles se clasifican en 5 categorías (de 1 a 5 estrellas), según las características de sus instalaciones, comunicaciones, zonas de clientes, servicios generales, zonas reservadas al personal, calidad de sus servicios. (pp.12-13)

La **Ley Nacional de Hotelería 18828/70 y su Decreto Reglamentario 1818/76 Ley 18828/70** establece requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase de hotel categoría 3 y 4 estrellas, los cuales son expuestos a continuación:

Los hoteles categoría 3 estrellas deben tener una **capacidad mínima** de 60 plazas en 30 habitaciones, mientras que los de categoría 4 estrellas necesitan de 100 plazas en 50 habitaciones. Además, para estos últimos se exige un número de “suite” equivalente al 5 % del total de las habitaciones, y cada "suite" deberá tener como mínimo: dormitorio, sala de estar, baño y las medidas mínimas que se establecen para las habitaciones dobles.

Para los hoteles 3 estrellas las **superficies mínimas** de habitaciones son: habitación simple: 10 M²; habitación doble: 12 M²; habitación triple: 15 M² (No deberán exceder del 15 % del total), mientras que para los hoteles 4 estrellas las medidas son las siguientes: habitación simple: 12m²; habitación doble: 14m²; habitación triple: 17m². (No deberán exceder del 10% del total). El lado mínimo no será inferior a 2,50m. Todas las habitaciones deben tener baño privado, pero lo que también hay superficies mínimas establecidas, en los de categoría 3 estrellas: habitaciones simples y dobles: 2 M² con un lado mínimo de un 1 M; habitaciones triples: 3 M² con un lado mínimo de 1.50 M, y en las 4 estrellas: 3,20m² con un lado mínimo de 1,50m en todas las habitaciones. Todos los baños deberán tener lavabo, bidet, ducha, inodoro, botiquín o repisa con espejo iluminados, toallero y tomacorriente. Se exige, además, superficie mínima para recepción, portería, sala de estar, comedor desayunador, sillones de uso múltiple, ascensores, estacionamiento, de acuerdo a la categoría. (Para mayor detalle ver Anexo I)

Para ambas categorías se requiere de calefacción, refrigeración, radio y teléfono, televisor, lavandería, cofres de seguridad y personal bilingüe. Mientras que sólo para hoteles 4 estrellas se exige salón comedor para niños, alfombrado en todas las habitaciones y salones, y pileta.

6.7 El departamento de ama de llaves (housekeeping)

Este departamento es una de las áreas hoteleras operativo-administrativo de mayor relevancia en el campo del servicio y de contacto con el cliente, es quizás el más importante **eslabón** en la cadena de servicio en todas las categorías de establecimientos (Lazo Serrano et al., 2018, p.172).

El personal que compone el departamento de Ama de Llaves se relaciona con todas las dependencias del hotel, y hay que tener en cuenta que las habitaciones es el principal producto que comercializa este tipo de establecimientos, en este sentido estas actividades marcan el **éxito o fracaso** del establecimiento de alojamiento (Lazo Serrano et al., 2018, p.173).

Cabe destacar que mientras más grande es la empresa hotelera la estructura será aún más diversa y compleja, debiendo enfocarse en una buena comunicación y coordinación que parte desde el nivel jerárquico más alto hasta el más bajo para conseguir un trabajo con eficiencia y eficacia y así obtener la **satisfacción del huésped** (Milio, 2003 en Lazo Serrano et al., 2018, p.174).

La **función básica** del departamento de Ama de Llaves consiste en limpiar habitaciones, mantener el orden y pulcritud en ciertas áreas determinadas del hotel, sería limitante creer que aquí termina el desarrollo de la actividad principal del departamento de Ama de Llaves. Dentro de éste departamento existe una subdivisión de áreas o se distinguen tres grupos: habitaciones, zonas nobles o interiores y lavandería-lencería, a pesar de pertenecer al departamento son independiente entre ellas (Torres, 2006 en Lazo Serrano et al., 2018, p.175).

La persona encargada del desempeño de este departamento es la jefa de Ama de Llaves o también conocida como **gobernanta**; se ocupa de que el personal (camarista) cumpla con la labor diaria encomendada, bajo su responsabilidad también se encuentra la limpieza y control de las habitaciones, inventarios (lencería, cuadros, accesorios), menaje de cama, mobiliario, alfombras o tapetes, cortinas de dormitorio, cortinas de baño, amenities, entre otros. (Hernández, 2017 en Lazo Serrano et al., 2018, p.176).

Para Mas (2015) este departamento cumple dos funciones:

- **Producción:** Este departamento se encarga de producir una habitación limpia para postreramente ponerla en venta, al igual que los salones, servicio de lavado y planchado de ropa e incluso algunos establecimientos de alojamiento aprovechan para tener ingresos de los mini bares. En este sentido, es conveniente recalcar que la mayor fuente de ingresos en los hoteles proviene de la **venta de habitaciones**.
- **Soporte:** La intervención de este departamento en las actividades diarias de las demás dependencias permite el perfecto funcionamiento del establecimiento, ya que brinda

información de habitaciones, servicios de limpieza, suministra ropa limpia (uniformes, sala, cocina) (Lazo Serrano et al., 2018, p. 176).

El departamento de Ama de Llaves evidencia una relación profunda con los diferentes departamentos del hotel, entre ellos:

- **Recepción:** Es primordial la relación con este departamento y se requiere de una excelente comunicación. Asimismo es común que estos dos departamentos en forma conjunta lleven un control diario de las habitaciones para conocer el estado de las mismas, en correspondencia a la ocupación, disponibilidad para la venta, número de huéspedes, bloqueos y desbloqueos (Quiroga, 2013). Por su parte, Navarro (2006) indica que recepción al tener un contacto permanente con el huésped antes, durante y después de hospedarse puede facilitar otro tipo de información al departamento de Ama de Llaves como datos acerca de las llegadas previstas o que realizar entrada (check in), número de personas por cada habitación, habitaciones bloqueadas o las que realizarán salida (check out), posibles cambios de habitación, clientes V.I.P., grupos de pasajeros, no shows, entre otros.
- **Restaurante:** Para mantener la limpieza del restaurante durante la jornada de trabajo, además de realizar el lavado de la mantelería y ropa del personal.
- **Mantenimiento:** Es fundamental para que los defectos encontrados sean reparados a la brevedad posible, coordinando el bloqueo y desbloqueo de las habitaciones, así como también establecer normas de utilización y conservación de las instalaciones.

A simple vista suele parecer un trabajo individual la relación interdepartamental sin embargo requiere de **trabajo en equipo** (Báez, 1987) con un ambiente de compañerismo y cooperación entre ellos. (Lazo Serrano et al., 2018, p.177)

Los departamentos con los que se relaciona directamente el departamento de Ama de Llaves son la recepción, mantenimiento y restaurante. Aunque, hay otros departamentos dentro de un hotel que eventualmente tendrán que trabajar con el departamento de Ama de Llaves como: Seguridad, Compras, Contabilidad, Recursos humanos, Gerencia General o Administración, Ventas (Lazo Serrano et al., 2018, p.178).

En el trabajo de la gobernanta se puede decir que existen dos grupos de funciones bien definidas:

- **Funciones de la gobernanta con respecto al personal a sus órdenes:**

La gobernanta tiene bajo su control directo e inmediato a todo el personal de pisos, limpiadoras y mozos de limpieza de áreas públicas, fregadoras de offices y, en la mayoría de los hoteles, al personal de lavadero y lencería.

En los hoteles grandes tiene varios auxiliares para el buen desarrollo de su trabajo. En los pisos son subgobernantas las que efectúan la supervisión de la limpieza realizada por las camareras (el número de subgobernantas dependerá de cómo esté distribuido el trabajo y según sea la capacidad del hotel). En lencería (casi siempre lencería y lavadero están juntos) es una encargada la que controla las entradas y salidas de ropa, así como el trabajo realizado en este departamento y lo distribuye según las necesidades; también vigila el buen empleo y uso de la maquinaria y de los productos usados para el lavado y limpieza de la ropa.

En algunos hoteles, también tiene como auxiliar a una o varias subgobernantas para la vigilancia de la limpieza de las áreas públicas; todo ello dependerá de la forma como esté organizado el trabajo y del trabajo y de la capacidad o categoría del hotel. (López Collado, 2008, p.33)

- **Funciones de la gobernanta con respecto a su relación con los demás departamentos:** esta relación o conexión tiene, ante todo, un carácter de coordinación. (López Collado, 2008, p.30)

Recepción: Con este departamento su relación consiste en el control diario en cuanto al estado de ocupación de las habitaciones se refiere, tales como entradas, salidas, cambios de habitaciones, bloqueos. Asimismo, informará a Recepción de los objetos olvidados o dejados en depósito por los clientes.

Comedor, cocina, bar: Con estos departamentos tendrá solamente la relación de suministrar la lencería necesaria, mediante stocks, y de los uniformes del personal. (López Collado, 2008, p.31)

Lavadero y lencería: En la mayoría de los hoteles la gobernanta controla directamente este departamento, aun cuando siempre suele tener una encargada; por consiguiente, permanece en estrecha colaboración con él. Realiza periódicamente inventarios de ropa y en la mayoría de los hoteles colabora estrechamente en la compra y reposición de toda la lencería del hotel, así como del control y reposición de toda la ropa dejada en depósito en los distintos departamentos.

Servicios técnicos: Se encarga de enviar los partes de averías y notifica las reparaciones que sea necesario efectuar, tanto en las habitaciones como en las distintas dependencias a su cargo, al jefe de dicho departamento. Vigila su perfecta realización y comprueba y controla las ya realizadas.

Todo el trabajo y coordinación que mantiene la gobernanta con los departamentos citados anteriormente, lo lleva a cabo mediante partes, controles, estadillos.

La gobernanta llevará asimismo el control y supervisará todo lo que se consuma en el hotel, tanto de material de limpieza como de los productos usados en lavandería y lencería. En la mayoría de los casos es la gobernanta la que elige, según su criterio, los productos a emplear.

Pero se puede decir que la tarea principal y la primordial la realiza la gobernanta en las habitaciones, en los **pisos**.

Normalmente, la gobernanta revisa alguna de las habitaciones ocupadas para comprobar si la limpieza está bien hecha. Esto suele hacerlo cuando la camarera está limpiando la habitación, con el fin, no sólo de comprobar la limpieza, sino para observar cómo la camarera la lleva a cabo. Pero donde la gobernanta debe revisar, comprobar y examinar con todo detenimiento el perfecto estado de la habitación es cuando éstas están libres o desocupadas: lo que en el argot hotelero se llama una **salida**.

El cliente, al ocupar por primera vez la habitación de un hotel, debe tener la impresión de que todo está nuevo, de que él es quien estrena la habitación, de que él es el primero que entra en ella para ocuparla. Para ello, no es necesario decirlo, la limpieza, el orden, el estado de las tapicerías y cortinas, alfombras y muebles, ha de ser impecable y ofrecer la máxima limpieza y pulcritud. (López Collado, 2008, p.32)

Puesto que la gobernanta es la encargada de revisar la limpieza y el orden, a ella le compete también esta revisión en todas las zonas del hotel: áreas públicas (aseos, salones, cabinas de teléfonos, halls, biblioteca, guardarropas) y la parte de servicios (offices, cocina, aseo del personal, cuartos de placares o vestuarios, comedor de servicio, pasillos). También, como hemos apuntado anteriormente, le corresponde los inventarios periódicos de la lencería y la supervisión de lencería y lavadero, así como el control de la confección de uniformes del personal, pedidos generales de lencería y productos de limpieza, elección de estos productos, elección y compra de tejidos y artículos para costura. Cooperará en fiestas y banquetes. Se

ocupará del suministro de los uniformes de todo el personal femenino del hotel y del suministro de los útiles y productos de limpieza. (López Collado, 2008, p.33)

Según López Collado (2008), las funciones de las mucamas de los hoteles son: 1º) **Pisos:** limpieza de habitaciones ocupadas; limpieza de habitaciones de salida; limpieza de pasillos y escaleras; limpieza y ordenación de los "offices"; cambio de ropa de habitaciones; ropa de clientes; puesta a punto de bloqueos y desbloques de habitaciones; cambio de habitaciones, y objetos olvidados por el cliente. 2º) **Áreas públicas y zonas nobles:** limpieza de zonas de tránsito como: pasillos, "halls", ascensores, escaleras; limpieza de zonas de descanso: salones, biblioteca; zonas de recreo como: jardines, piscina; aseos y servicios públicos; restaurante, cafetería, bar, y departamentos del hotel como: Administración, Dirección. (p.31)

Toda limpieza debe seguir un orden. Las camareras al entrar por la mañana al trabajo lo primero que deben hacer es una limpieza rápida del pasillo, ya que la "limpieza a fondo" se hará al terminar la limpieza de todas las habitaciones. Si el pasillo está alfombrado totalmente o en parte, no usará el aspirador a primera hora de la mañana para evitar ruidos, pero limpiará los ceniceros y todo lo que dé lugar a que el pasillo no presente un aspecto limpio.

Las escaleras (tramo que le corresponde a cada piso) sí lo limpiará a fondo a primera hora de la mañana, pues cuando los clientes salgan de las habitaciones las deben encontrar limpias. Al terminar la jornada, les dará un repaso. (López Collado, 2008, p.120)

Las **habitaciones libres** se repasarán todas las mañanas, ya que las salidas del día anterior han podido estar muy bien hechas, pero durante el tiempo transcurrido ha podido entrar alguien a esas habitaciones libres y haber ensuciado los ceniceros, las alfombras o el inodoro. E incluso puede estar la cobertura hecha y luego el cliente previsto no haber llegado la noche anterior o haberse quedado en otra habitación por cualquier causa. Además, se ha de tener en cuenta que hay directores y jefes de recepción que creen "colaborar" en la limpieza y cuidado de las habitaciones pasando a "revisarlas", y pueden dejar "descuidadamente" una colilla o ceniza en los ceniceros y el suelo, o las pisadas marcadas sobre la alfombra. También es posible que algún botones o alguien haya podido entrar en la habitación y dejar sucio el inodoro. Así pues, repetimos: para estar segura del estado de las habitaciones libres, uno de los primeros cuidados de la camarera al entrar por la mañana al piso es comprobar su estado y repasarlas todas.

A continuación, debe hacer todas las **salidas** con el fin de que las habitaciones estén dispuestas lo antes posible para ser nuevamente ocupadas.

Una vez hecho todo lo anterior es cuando la camarera procederá a la limpieza de las habitaciones **ocupadas**, según vayan saliendo los clientes.

La gobernanta cuidará y vigilará que durante la limpieza del piso no se deje absolutamente nada en los pasillos ni con el pretexto de que es sólo un momento. El carro de limpieza, si lo hubiera, se debe dejar dentro de la habitación, en la entrada, procurando que no estorbe la entrada y salida. Los pasillos, volvemos a insistir, deben estar siempre libres y limpios. (López Collado, 2008, p.121)

Para el buen desarrollo del trabajo y para que recepción tenga reflejada la situación real y exacta de las habitaciones es indispensable la "hoja de control" de pisos. En ella se rectifica o ratifica los datos entregados por recepción a la gobernanta, en cuanto a la ocupabilidad de las habitaciones se refiere. Este sistema de control es necesario para conocer con mayor exactitud la situación de todas y cada una de las habitaciones del hotel, ya que es frecuente un error al anotar el número de una habitación o bien dar a dos clientes distintos la misma habitación; o también, por este mismo error, tener una habitación libre y que recepción crea que está ocupada. La camarera de piso colabora activamente en la comprobación y confección de esta hoja de control. La gobernanta deberá hacer hincapié para que las camareras sean conscientes de la responsabilidad que implica el buen cumplimiento de la hoja de control y que no la hagan "a ojo".

La gobernanta entregará por la mañana a cada camarera la hoja de control del piso que le corresponda, copiada de la hoja general que ella debe llevar. En esta hoja de control, y mediante unos signos convencionales (que varían según el régimen interno del hotel), se hará constar: el número de clientes que haya en cada habitación; si hay una cama o cuna supletoria; si hay algún animal con el cliente (perro, gato, pájaro); si el cliente no tiene equipaje; si hay equipaje, pero no está el cliente o no ha llegado; las habitaciones que hay bloqueadas; las habitaciones de salida; las habitaciones libres; y las habitaciones V.I.P. (López Collado, 2008, p.122)

Como las habitaciones comprenden generalmente un cuarto de bajo o aseo, la limpieza se hará empezando por el **dormitorio**.

Para que la limpieza sea eficaz ha de seguirse un orden preestablecido. Así pues, en la **limpieza del dormitorio** se debe proceder de acuerdo con el siguiente orden: comprobar las luces, desconectar el aire acondicionado, limpiar ceniceros y papeleras, abrir las ventanas, ordenar el dormitorio, hacer la cama, limpiar (polvo, suelo, alfombras) y, por último, limpiar

el cuarto de baño. El orden a seguir en la **limpieza del cuarto de baño** será el siguiente: comprobar las luces, descargar dos o tres veces la cisterna mientras se limpian ceniceros y papeleras, recoger las toallas y ropa sucia, fregar bañera, bidé e inodoro, el lavabo y el espejo, alicatados, colocar papel higiénico y toallas y, por último, fregar el suelo.

En el caso de que la habitación sea con salón, o bien una suite, lo último que se limpiará siempre será los cuartos de baño y aseos. (López Collado, 2008, p.129)

La camarera antes de proceder a la limpieza propiamente dicha de la habitación ocupada, debe **prepararla**, o lo que es igual, recoger todo lo que no esté en su sitio y colocarlo ordenadamente. (López Collado, 2008, p.133)

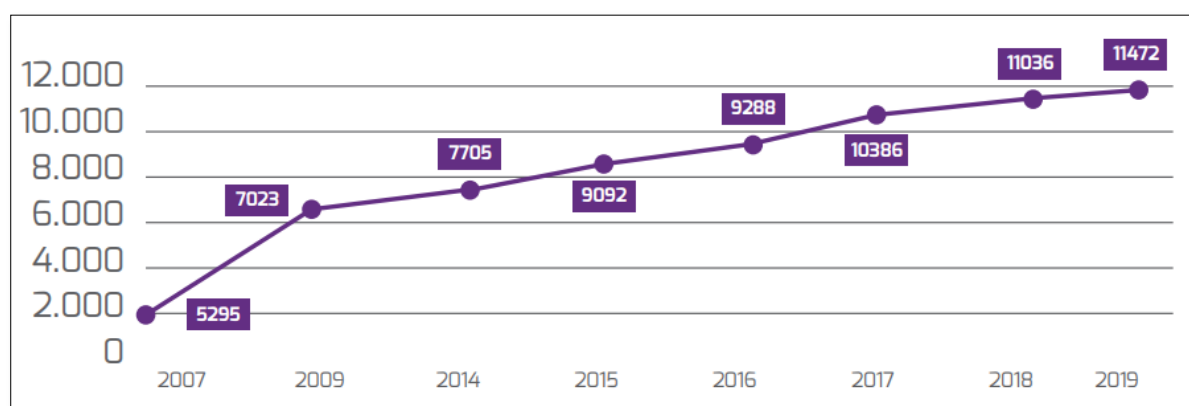
7. MARCO REFERENCIAL

7.1 Caracterización del mercado hotelero de Merlo

La oferta de alojamiento turístico de los establecimientos hoteleros y parahoteleros creció ininterrumpidamente, hasta alcanzar las 11472 plazas en 427 alojamientos en 2019. Esto implicó, en los últimos 12 años un crecimiento total del 85% en plazas según los registros históricos con los que cuenta la Secretaría de Turismo y Cultura de la Villa de Merlo.

Figura 1

Cantidad de plazas, años 2007-2019, Villa de Merlo



Fuente: anuario estadístico de turismo 2018-2019. Secretaría de turismo y cultura. Villa de Merlo.

Los alojamientos turísticos en Villa de Merlo se regulan por la Ordenanza N° VIII- 0496-HCD-2012 que establece las características y tipologías de los alojamientos turísticos Hotel, Hostería, Motel, Residencial A y B, Complejo de cabañas, Cabañas Apart -Hotel y las Viviendas de Alquiler Temporario turístico (VATT⁴).

⁴ Viviendas de Alquiler Temporario turístico (VATT), reguladas por la Ordenanza VII-0102-HCD-1998 (701) la cual rige para todas las viviendas que se deseen alquilar para turistas, donde se establece solamente requisito mínimos para la habilitación como botiquín de primeros auxilios, extinguidor de incendios, disyuntor diferencial, disponer de agua caliente las 24 hs, mantener el inmueble en perfecto estado de uso y conservación, contar con libro de pasajeros, y sistema de protección para aquellas que contienen pileta.

En cuanto a la distribución de los alojamientos que se encuentran habilitados según su **tipología** para el año 2019, el 44 % de los mismos, corresponde a apart hotel, un 32% a complejos de cabañas, un 7% a hoteles, un 6% a VATTS, un 4% a hosterías, otro 4% a posadas, un 1% a residenciales, un 1% a hostels, y otro 1% a camping.

Como afirma el anuario estadístico de turismo 2018-2019, la Villa de Merlo es el destino más visitado por los turistas en la Provincia de San Luis. El sector turístico en el año 2018 ha tenido un comportamiento similar al año anterior, reflejando un crecimiento del 2,2%. En este año llegaron 617.393 visitantes. El incremento en la llegada de turistas de un 24,6% se ha traducido en recibir 178.591 mil turistas más. El **pico de llegadas** se produce en los meses de enero, febrero y julio.

Durante el año 2018 se registró que la **estadía promedio** de los turistas es de 3,9 noches (3,12 estadía promedio año 2017). Los alojamientos más elegidos son los hoteles y apart hoteles (50,8%), seguidos por las cabañas y VATTS (32,9%), luego se encuentran las hosterías, posadas y residenciales (9,5%), los camping (3,8%), y por último, los hostels (3%).

En cuanto a los **principales servicios** que ofrecen los establecimientos hoteleros y parahoteleros de la Villa de Merlo, el anuario estadístico afirma que el 73% ofrecen piscina, de los cuales sólo el 20% dispone de piscina climatizada, el 85% posee servicio de WIFI; y, sólo un 14% tiene facilidades para personas con discapacidad. Además, se debe tener en cuenta que Merlo, en los últimos años, ha tenido una importante impronta como destino amigable de las mascotas, es por esto que se ha relevado que el 43% de los alojamientos son pet-friendly introduciéndose en un nuevo nicho de mercado que se encuentra en alza. Además, de un total de 427 alojamientos, el 79% posee servicio de cochera; y, 9 de cada 10 de estos establecimientos hoteleros disponen de cochera cubierta o semicubierta.

En cuanto al servicio de alimentos y bebidas, sólo el 30% de los establecimientos hoteleros de la Villa de Merlo ofrece servicio de alimentos y bebidas, siendo los predominantes el desayuno seco y buffet.

De acuerdo a la Secretaría de Gestión, Calidad y Productos Turísticos de la Municipalidad de la Villa de Merlo, para el año 2022 se encuentran **habilitados** 447 alojamientos, de los cuales 34 corresponden a hoteles, 15 a apart hoteles, 9 a hostels, 10 a posadas, 16 a hosterías, 2 a residenciales, 2 a camping, 84 a complejos de cabañas, y 275 a VATSS, aunque los mismos no están discriminados en categorías.

7.2 La situación de la mujer en el mercado de trabajo

De acuerdo al informe “Las mujeres en el mundo del trabajo” (2017), del Ministerio de Trabajo, empleo y seguridad social de la Argentina, la inserción de las mujeres en el mercado laboral a lo largo de los últimos 20 años, en todas las regiones del mundo, ha sido masiva y creciente. Sin embargo, estudios recientes evidencian un cambio en la tendencia de la participación laboral femenina, especialmente en el caso de América Latina (p.6).

Después de medio siglo de crecimiento sostenido, se percibe una **desaceleración** en el ingreso de las mujeres al mercado de trabajo que se manifiesta, particularmente, en el grupo de mujeres casadas y unidas, y pertenecientes a hogares vulnerables (p.6).

La OIT⁵ señala que, en los últimos decenios, los notables progresos realizados por las mujeres en cuanto a logros educativos no se han traducido en una mejora comparable en su posición en el **mercado de trabajo** (p.6).

En muchas regiones del mundo, en comparación con los varones, las mujeres tienen más probabilidades de encontrarse y permanecer en situación de desempleo, tienen menos oportunidades de participar en la fuerza de trabajo y, cuando lo hacen, suelen verse obligadas a aceptar empleos de peor calidad y menor carga horaria. Las **disparidades de género** en las oportunidades de trabajo se observan y persisten en varias zonas geográficas (p.6).

Incluso los países más avanzados, con larga trayectoria en políticas de género y emblemáticos en cuanto a la participación igualitaria de varones y mujeres en la economía, continúan enfrentándose a una desigualdad salarial persistente. La **brecha salarial** entre varones y mujeres a nivel mundial se estima en 23% (p.6).

Según la OIT, el déficit porcentual del salario medio de las mujeres frente al de los varones se ha reducido en el tiempo, pero no se ha resuelto. La disparidad de la remuneración por hora en función del género, alcanza en algunos países casi el 45% (p.6).

⁵ La Organización Internacional del Trabajo es un organismo especializado de las Naciones Unidas que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales. Única agencia 'tripartita' de la ONU, reúne a gobiernos, empleadores y trabajadores de 187 Estados miembros a fin de establecer las normas del trabajo, formular políticas y elaborar programas promoviendo el trabajo decente de todos, mujeres y hombres.

Recuperado de <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--es/index.htm>

La proporción de mujeres no deja de reducirse a medida que se asciende hacia los niveles más altos de remuneración. Además, si bien la disparidad salarial por razón de género afecta a todas las trabajadoras, aumenta sustancialmente en el caso de las mayores de 40 años (p.6).

En las últimas décadas, la tasa de participación de las mujeres en el mercado de trabajo de la República Argentina ha crecido significativamente: del 36,8 % en 1990 al 48,1 % en el primer trimestre del 2017 (p.10).

Si bien las mujeres representan la **mitad de la población**, su tasa de empleo sigue siendo más baja que la de los varones: 43,1% para las mujeres y 66,3% para los varones, según datos de la EPH⁶ 2017(p.10).

La segregación horizontal contribuye a la desigualdad de género, en términos de cantidad y de calidad del empleo. Las mujeres que participan en el mercado laboral están excesivamente representadas en una serie limitada de sectores y ocupaciones (p.13).

La presencia de las mujeres en las actividades primarias o de la construcción es baja. Mientras que la confección, el comercio al por menor, los servicios de **hotelería** y restaurantes, la actividad financiera y de seguros, y la investigación y desarrollo, son sectores y actividades con presencia mayoritaria de mujeres (p.10).

El Instituto Nacional de Estadística y Censo (INDEC) con motivo de conmemoración el 8 de marzo de 2022 el 111° Día Internacional de la Mujer, elaboró el Dossier Estadístico, con el objetivo de visibilizar las brechas estructurales de género en las diferentes etapas de la vida de las mujeres en la Argentina. Según el informe, a pesar de contar con niveles más altos de educación formal, las mujeres participan en menor medida en el mercado laboral y, cuando lo hacen, son más propensas a situaciones de subocupación horaria y desocupación. Con mayor presencia en sectores vinculados a los cuidados, tienen menores posibilidades de acceso a puestos de decisión y perciben ingresos más bajos, situación se da en paralelo con una mayor participación femenina en las actividades domésticas y de cuidado de niños y niñas al interior del hogar, lo que las hace más propensas a trabajar desde sus domicilios, con la sobrecarga que esto conlleva. Se evidencia que la desocupación en las mujeres es 30% superior a la tasa

⁶ La Encuesta Permanente de Hogares es un programa nacional de producción sistemática y permanente de indicadores sociales que lleva a cabo el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), que permite conocer las características sociodemográficas y socioeconómicas de la población.

Recuperado de <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Institucional-Indec-BasesDeDatos>

de los varones y que entre las personas ocupadas, por cada 100 pesos que gana en promedio un varón, una mujer gana 69.

Según el resumen ejecutivo del primer trimestre de 2022 de Argentina, que realiza el INDEC denominado “Mercado de trabajo. Tasas e indicadores socioeconómicos (EPH)” , en el primer trimestre de 2022, la tasa de actividad (TA) –que mide la población económicamente activa (PEA) sobre el total de la población– alcanzó el 46,5%, la tasa de empleo (TE) –que mide la proporción de personas ocupadas con relación a la población total– se ubicó en 43,3%; y la tasa de desocupación (TD) –personas que no tienen ocupación, están disponibles para trabajar y buscan empleo activamente, como proporción de la PEA– se ubicó en 7,0%.

Dentro de la población activa, al observar las poblaciones específicas, dentro del universo de 14 años y más, desagregado por sexo, la TA para los varones fue de 68,6%, mientras que para las mujeres dicha tasa se ubicó en 50,2%. En lo referente a la tasa de desocupación, al observar las poblaciones específicas, para la población de 14 años y más, la tasa de desocupación fue de 8,3% para las mujeres, y de 5,9% para los varones.

7.3 Estado del arte

La situación laboral de las mucamas de los hoteles ha sido investigada en distintas ciudades y países del mundo, por ello a continuación se mencionan estudios desde la percepción que las mucamas tienen acerca de su empleo en la actividad hotelera, los mismos ejemplifican antecedentes relevantes en la temática.

Guénard et al., (2008) muestran en su trabajo las similitudes de las condiciones de trabajo de las mucamas de hoteles de **Francia, Dinamarca y Gran Bretaña**, estas trabajadoras perciben bajos salarios, son mayormente inmigrantes, con contratos precarios de corta duración.

El estudio de Oxfam Canadá (2017), titulado “El Secreto Sucio del Turismo: La Explotación de las Camareras de Piso”, describe que los beneficios de la industria hotelera están basados en la explotación de las camareras de piso. Este informe se basa en testimonios de mucamas de hoteles de **Canadá, República Dominicana y Tailandia**, donde la mayoría de ellas son mujeres pobres que viven con el miedo de perder sus trabajos. El estudio

concluye que los hoteles, a menudo, no les pagan lo suficiente para sobrevivir, les hacen trabajar largas horas sin pagar horas extras y hacen la vista gorda ante las altas tasas de lesiones y acoso sexual en el trabajo.

Balbuena et al., (2021), en su estudio “Percepción de las camaristas de hoteles en **Cancún** sobre su situación laboral: una perspectiva cultural del género en turismo”, aborda desde una perspectiva cultural del género, las condiciones laborales de las camaristas de hoteles en Cancún, México. Las entrevistas a mucamas de este famoso centro turístico permitió saber que su limitada educación formal, bajo nivel económico y condición de migración, son factores que inciden en que soporten condiciones laborales que, aunque pudieran ser extenuantes, son percibidas por ellas como positivas, frente a las dificultades para su inserción en el mercado laboral regional. En general, todas estas trabajadoras perciben salarios bajos en el sector hotelero, sin embargo, tienen como incentivo principal -a fin de mantenerse en esta profesión- la expectativa de obtener propinas.

Cañada, (2015), en su libro “Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral”, reúne el testimonio de camareras de piso de distintas partes de **España**. De los grandes temas de preocupación que expresan las trabajadoras en estas entrevistas se destacan tres: la degradación en sus condiciones contractuales, la sobrecarga laboral y el impacto en su salud.

La tesis doctoral “Precariedad laboral y social en la industria turística española: el caso de las camareras de piso” de Martínez Gayo (2020), se centra básicamente en el estudio de la precariedad laboral y social, mediante un análisis del significado y evolución del trabajo en **España**. El objetivo principal de esta investigación es el de conocer la situación de la fuerza laboral del sector turístico y sus actividades hosteleras, prestando especial atención al caso de las camareras de piso, tras los cambios experimentados a raíz de la crisis económica, iniciada en 2008, y las modificaciones legales del mercado de trabajo introducidas por el Ejecutivo español cuatro años después.

Ferreira Marante (2017), en su trabajo “Aproximación cualitativa al impacto del trabajo en las camareras de piso: un posible caso de injusticia ocupacional”, explora cómo influye el trabajo de las camarera de piso en la articulación de las ocupaciones y la salud de las mujeres que engloban ese colectivo en Galicia, **España**.

Sánchez Domínguez (2021), en su trabajo “La precariedad laboral de las camareras de piso: una realidad” recopila testimonios de camareras de piso de **Tenerife**, Islas Canarias,

España. Afirma que miedo, inseguridad, aislamiento, resignación y olvido son palabras que definen hoy en día al colectivo de las camareras de piso. La inestabilidad que provocan los contratos temporales, sumado al abandono que tienen por parte de la sociedad, en cuanto a derechos y amparos legales se refiere, deterioran aún más las condiciones laborales. Asimismo, es significativo el porcentaje que asegura recibir maltrato por parte de las gobernantas, de las compañeras y hasta de algunos clientes. Además, tienen que lidiar con la sobrecarga de trabajo, el peso de los carros y su desplazamiento por todo el hotel, la falta de materiales adecuados y la obligación de arrastrar camas y muebles para poder hacer una limpieza profunda. De todo lo anterior se derivan las dolencias crónicas, la automedicación y el estrés que forman parte de la vida diaria de las camareras.

En lo que respecta a **Argentina** (Iglesias, 2017), en 2014 la UITA (La Unión Internacional de Asociaciones de Trabajadores de Alimentos, Agricultura, Hoteles, Restaurantes, Tabaco y Afines) inició la “**Campaña por la Dignificación del Trabajo de las Camareras de Piso**” para visibilizar las situaciones de precariedad laboral que se presentan en el sector hotelero en relación a estas trabajadoras. Fue una decisión de la Federación a nivel mundial que Rel-UITA (Regional Latinoamericana de la UITA) adoptó y desarrolló con sus afiliados en América Latina y en España, con el apoyo de la UTHGRA (Unión de Trabajadores Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina de Argentina), quienes diseñaron la campaña mundial y fueron artífices de la encuesta que recogió datos e informaciones sobre las condiciones de labor de las camareras en varios países de Europa, América Latina, Asia y los Estados Unidos (p.1).

La UTHGRA tomó la iniciativa de este trabajo en la región, y sus talleres sobre buenas prácticas laborales en el sector se han plasmado en un manual cuya elaboración contó con la participación de empleadores, gobierno y sindicatos. Mediante una investigación de relevamiento de datos llevada a cabo en los hoteles de la UTHGRA, se ha elaborado una *Recomendación Mundial de Buenas Prácticas en Prevención de la Salud y Seguridad para el personal de Camareras de Piso*.

Por su parte, Garazi (2014) investigó el caso de las mucamas de hoteles de **Mar Del Plata**, en el período 1960-1980. En su trabajo, identifica algunos de los factores que incidieron para que este trabajo fuera desarrollado casi exclusivamente por mujeres, en una ciudad turística de gran relevancia en el contexto nacional. Examina las condiciones en que

las mujeres encargadas usualmente de las tareas de cuidado y limpieza del hogar se desempeñaban dentro del hotel en puestos con características similares.

A modo de resumen, la bibliografía académica sobre el trabajo de las mucamas de los hoteles es escasa en la Argentina. Asimismo, podemos encontrar distintas investigaciones en otros países. Los trabajos revisados ponen de manifiesto las condiciones laborales de este sector de la actividad hotelera, dándole la visibilidad e importancia que se merece.

8. METODOLOGÍA

8.1 Diseño de la investigación

Este trabajo ha sido de tipo **descriptivo**, ya que se responde al *cómo es* el fenómeno estudiado y se pone de manifiesto su comportamiento, a través de las mediciones de las variables y de la descripción de los hechos a partir del criterio teórico definido previamente, permitiendo luego un análisis interpretativo del objeto de estudio, y revelar así los aspectos básicos del mismo.

8.2 Enfoque de la investigación

El abordaje de la investigación ha sido **cuali-cuantitativo**, ya que se analiza la realidad a través de datos turísticos y hoteleros preexistentes, y de realización de encuestas con algunas preguntas abiertas, que permiten el desarrollo por parte de las mucamas.

La construcción del marco teórico se sustenta fundamentalmente en un proceso **deductivo** a partir de las propuestas teóricas que se toman de la bibliografía.

La investigación se desarrolló en la ciudad de Villa de Merlo, provincia de San Luis, desde un abordaje **sincrónico**, ya que se estudia el tema en la actualidad.

8.3 Técnicas de relevamiento de datos

Se realizó una revisión bibliográfica y de antecedentes de manera exhaustiva para la posterior selección de conceptos y teorías de relevancia para el tema central a través de la recolección, lectura y análisis de datos **secundarios** (información estadística sobre cantidad y tipo de hoteles, leyes nacionales, normativas nacionales, provinciales y municipales).

Se realizaron 20 **encuestas** a mucamas del área de housekeeping de hoteles 3 y 4 estrellas, con preguntas cerradas y abiertas con posibilidad de sumar observaciones, para obtener datos sobre su experiencia y perfil profesional, la organización y control de su trabajo, y la salud laboral, logrando información comparable que puede tratarse estadísticamente.

Se realizó un intercambio permanente entre el análisis de la bibliografía existente y el trabajo de campo.

8.4 Análisis de los resultados

Se realizó un *análisis de contenido* de legislación, anuarios y encuestas con algunas preguntas abiertas que implicaron un proceso de interpretación de la percepción de la realidad, y luego un análisis estadístico-descriptivo de estos datos. Mediante este análisis se pretende brindar una síntesis integrada de la información obtenida.

8.5 Criterio de muestreo

Tabla 1

Criterio de muestreo

Unidad de Análisis	Área de housekeeping de hoteles 3 y 4 estrellas
Unidades de relevamiento	Mucamas
Universo	Hoteles 3 y 4 estrellas
Muestra	*No probabilístico por bola de nieve
Variables	1. Perfil profesional 2. Organización del trabajo 3. Salud laboral

Fuente: elaboración propia. Año 2021.

La **unidad de análisis** de esta investigación es el área de housekeeping de los hoteles 3 y 4 estrellas de la Villa de Merlo.

Las **unidades de relevamiento** son las mucamas de estos hoteles.

El **universo** está constituido por todos los hoteles de categorías 3 y 4 estrellas, debido a que los primeros predominan en Merlo, por lo tanto contar con información laboral en el área de housekeeping de los mismos es valioso y abarcativo para analizar y conocer lo que sucede con el empleo hotelero, y con respecto a la elección de los hoteles 4 estrellas, es apropiado

también hacer extensiva esta investigación a la realidad de hoteles de una categoría superior. Además, teniendo en cuenta la experiencia personal de la autora y de personas cercanas y conocidas en los mismos, resulta de suma importancia su recorte metodológico.

La **muestra** fue *no probabilística por bola de nieve*, para localizar a mucamas que luego se les solicitó que conduzcan a otras compañeras que aporten información sobre su situación laboral en los hoteles, y estas a su vez a otras mucamas, hasta la obtención de información suficiente.

Las **variables** analizadas fueron *perfil profesional, organización del trabajo y salud laboral*.

8.6 Variables, dimensiones y categorías de análisis

Tabla 2

Identificación de las variables, dimensiones y categorías de análisis

Variables	Dimensiones	Categorías de análisis
Perfil profesional	<i>Experiencia laboral y formación</i>	<ul style="list-style-type: none"> *Categoría de hotel donde trabaja actualmente *Edad *Tiempo de trabajo en housekeeping en empresa actual y en general *Requisitos excluyentes para el trabajo *Nivel educativo *Capacitación en housekeeping por parte del hotel y por cuenta propia
Organización del trabajo	<i>Funcionamiento y control del trabajo</i>	<ul style="list-style-type: none"> *Tipo de contrato *Condiciones de contratación *Horas trabajadas diariamente *Pago de horas extras *Descanso durante la jornada laboral *Francos mensuales *Prestaciones *Otro tipo de trabajo en el hotel *Ingresos por parte del hotel *Otros trabajos *Número de habitaciones por día *Número de mucamas por habitación *Equipo de trabajo y relación entre pares
Salud laboral	<i>Calidad de vida</i>	<ul style="list-style-type: none"> *Impactos físicos, psíquicos y emocionales *Impactos familiares *Accidentes laborales *Seguridad e higiene *Afiliación a sindicato *Satisfacción laboral

Fuente: elaboración propia. Año 2021.

9. RESULTADOS

Las **encuestas** a mucamas se realizaron a través de la herramienta de formularios de Google, la cual fue enviada a través de WhatsApp. El contacto se estableció de manera directa con personas conocidas que trabajan como mucamas en los hoteles analizados. A su vez, estos contactos reenviaron las encuestas a sus compañeras. También, se entabló contacto llamando por teléfono a los hoteles y yendo de manera presencial a cada establecimiento, pudiendo en la mayoría de ellos, entablar conversación directa con las mucamas y en otros casos, el/la recepcionista recibió el link de la encuesta y luego la reenvió a las mucamas para ser completada. Las mismas se llevaron a cabo en el mes de julio del 2022.

De acuerdo a la Secretaría de Gestión, Calidad y Productos Turísticos de la Municipalidad de la Villa de Merlo, para el año 2022 se encuentran **habilitados** 447 alojamientos, de los cuales 34 corresponden a hoteles, aunque los mismos no están discriminados en categorías.

Según información aportada por los propios establecimientos hoteleros y en base a cantidad de habitaciones y servicios con los que cuentan, se conformó el siguiente listado de hoteles 3 y 4 estrellas de Merlo:

Tabla 3*Hoteles 3 estrellas de Merlo, San Luis*

HOTELES 3 ESTRELLAS
Algarrobo
Altos de Merlo Suites *
Altos del Rincón
Ayres del Bosque
Casa Blanca
Colores
Clima 3 *
Clima Sol *
El Cortijo *
El Cóndor
El Hornero *
Flamingo
La Barraca *
Paradiso *
Parque Golf
Parque y Sol *
Piedra Blanca *
Torres del Sol *
Valle del Sol
Villa Sol
Virginia
*Hoteles que sí respondieron la encuesta

*Fuente: elaboración propia. Año 2022.***Tabla 4***Hoteles 4 estrellas de Merlo, San Luis*

HOTELES 4 ESTRELLAS
Hotel Estilo MB *
Howard Johnson Hotel y Convention Center *
Villa de Merlo Spa All Inclusive
* Hoteles que sí respondieron la encuesta

Fuente: elaboración propia. Año 2022.

De los 21 hoteles 3 estrellas, las encuestas fueron respondidas por 12 mucamas que trabajan en 10 de ellos, y de los 3 establecimientos 4 estrellas, 8 mucamas de 2 de ellos completaron la encuesta (quedó excluido el Hotel Villa de Merlo All Inclusive, ya que al momento de realizarse las mismas se encontraba cerrado), dando un total de 20 encuestas respondidas.

Una vez realizadas las encuestas y hecha la tabulación manual de los datos en planillas de Microsoft Excel, se llegó a los siguientes resultados:

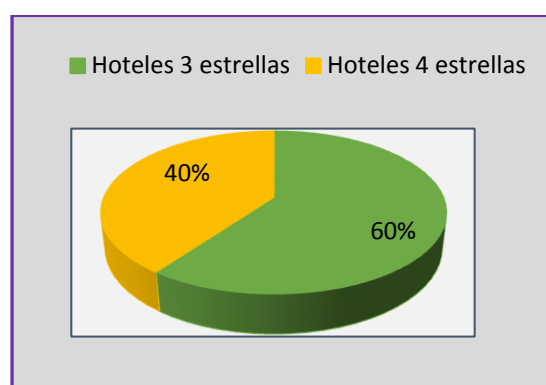
9.1 Perfil profesional

9.1.1 Experiencia laboral y formación

A continuación se analizarán todas las categorías de las dimensiones correspondientes a la experiencia laboral y a la formación profesional de las mucamas:

Figura 2

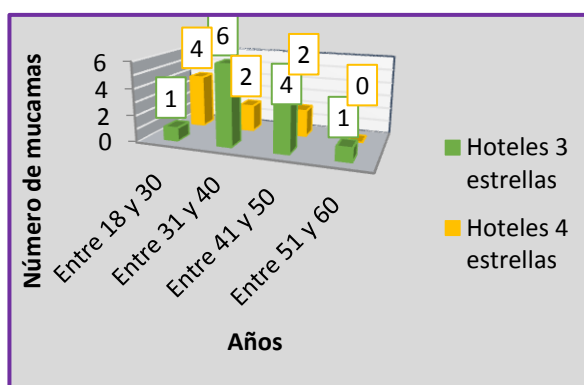
Categoría de hotel donde trabaja actualmente



Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

Figura 3

Edad



Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

Figura 4

Tiempo de trabajo en housekeeping en empresa actual y en general



Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

De un total de 20 mucamas que completaron la encuesta, el 60% corresponden a hoteles categoría 3 estrellas, y un 40% a hoteles 4 estrellas.

El 40% de las mucamas encuestadas tiene entre 31 y 40 años, siendo mayoría en este rango de edad las de hoteles 3 estrellas (6 de 12), mientras que los hoteles 4 estrellas tienen más mucamas de entre 18 y 30 años (4 de 8). Luego, en cantidad de mucamas respecto a su edad en hoteles 3 estrellas, le siguen los rangos de entre 41 y 50 años (4 de 12), y cuentan con el mismo número de mucamas en los rangos de entre 18 y 30, y entre 51 y 60 años (1 de 12).

Por su parte, en los hoteles 4 estrellas coincide la cantidad de mucamas de entre 31 y 40, y entre 41 y 50 años (2 de 8), y es nula la edad entre 51 y 60 años.

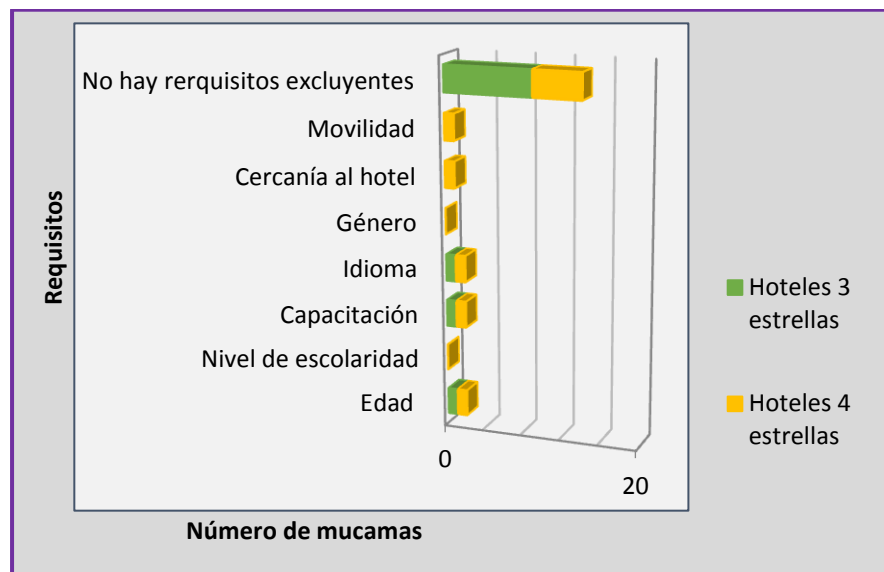
Esto refleja que en los hoteles 3 estrellas la mayoría de las mucamas poseen entre 31 y 50 años de edad, mientras que en los hoteles de una categoría superior poseen entre 18 y 50, es decir, que se incluye a una población más joven, que recién inicia en el mundo laboral.

En relación a los hoteles 3 estrellas, la mayoría de las mucamas se encuentran trabajando en el alojamiento actual desde hace menos de un año (6 de 12), y ninguna supera los 10 años de antigüedad. Pero en relación a su trabajo en el área en general, es decir, más allá del hotel donde trabajan actualmente, los mayores números se dividen entre los rangos de 10 años en adelante, y menos de 1 año, esto refleja que los hoteles de esta categoría poseen poco personal del área de housekeeping de manera permanente.

Los hoteles 4 estrellas también tienen un mayor número de mucamas que trabajan en su empresa y en el área de habitaciones en general desde hace menos de un año, evidenciando personal nuevo en el hotel, y además con poca experiencia de trabajo de mucama.

Figura 5

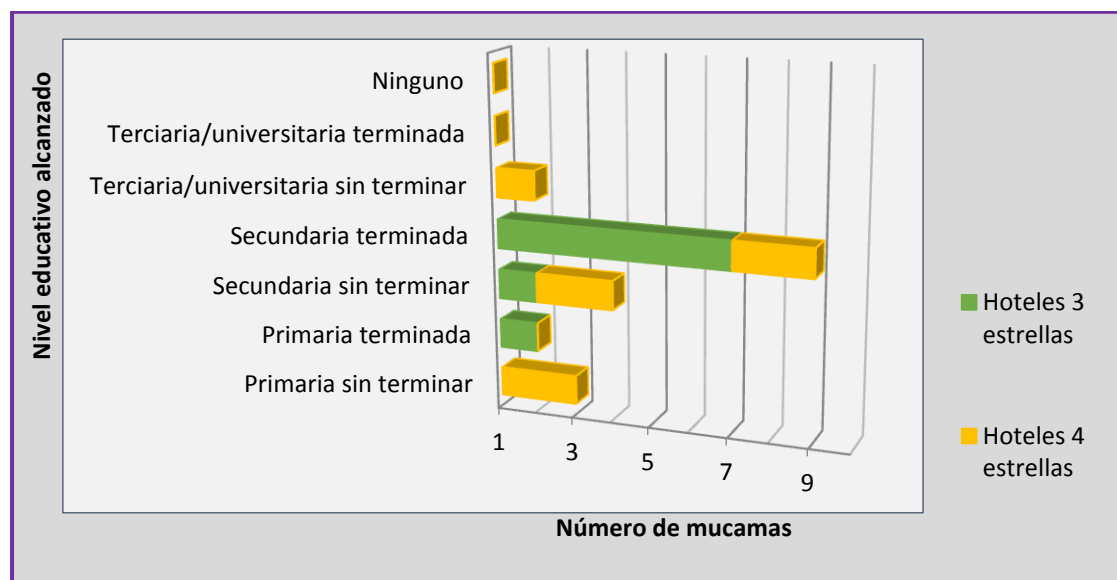
Requisitos excluyentes para el trabajo



Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

Figura 6

Nivel educativo



Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

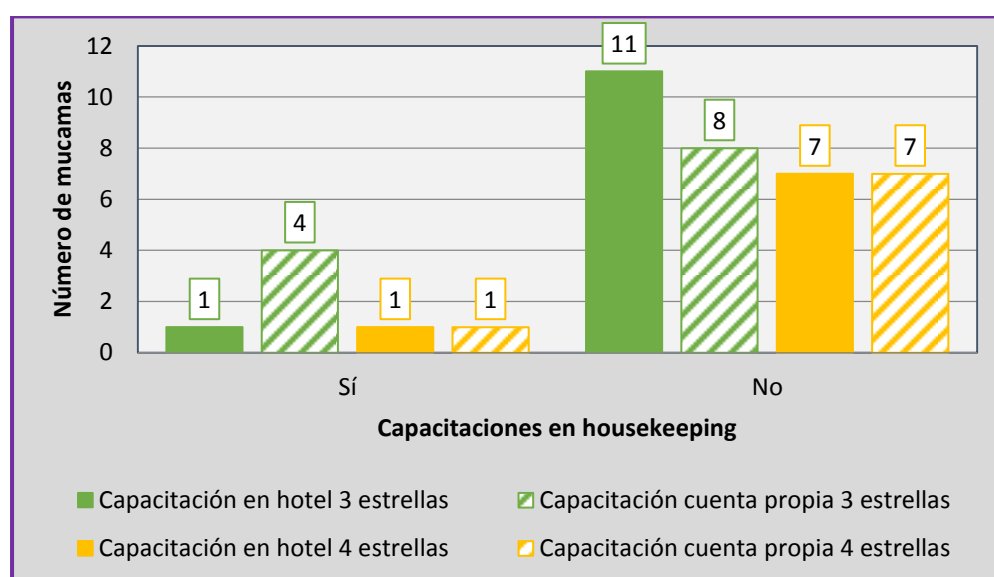
En su gran mayoría, tanto las mucamas de hoteles 3 estrellas como las de 4 estrellas, coinciden en que no hay requisitos excluyentes para su trabajo, aunque si hubo alguna mención al idioma, capacitación y edad en ambas categorías de hotel, sumando la movilidad y la cercanía al hotel en los de categoría 4 estrellas, aunque en muy baja proporción.

En cuanto al nivel de estudio alcanzado, 7 de 12 mucamas de hoteles 3 estrellas dice tener la secundaria terminada, 2 sin terminar y 2 primaria terminada. Por su parte, 3 de 8 mucamas de hoteles 4 estrellas tienen primaria sin terminar, 2 secundaria sin terminar, y otras 2 secundaria completada.

Ninguna de las 20 mucamas encuestadas posee estudios terciarios o universitarios culminados. Y sólo una mucama de cada categoría mencionó que comenzó estos estudios pero aún no los ha concluido (secretariado médico y guía de turismo), esto evidencia una baja profesionalización.

Figura 7

Capacitación en housekeeping por parte del hotel y por cuenta propia



Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

Como se puede observar en el gráfico, sólo una mucama de cada categoría de alojamiento mencionó que recibió alguna capacitación por parte del hotel, pero la del hotel 3 estrellas especifica que por parte de otros hoteles y concretamente en el área gastronómica, debido a que en ese momento trabajaba como moza. Mientras que por cuenta propia, 4 mucamas de

hoteles 3 estrellas dicen haber realizado una capacitación sobre el área de housekeeping, y sólo 1 mucama de hoteles 4 estrellas. Esto muestra un elevado número de mucamas sin capacitación sobre su trabajo.

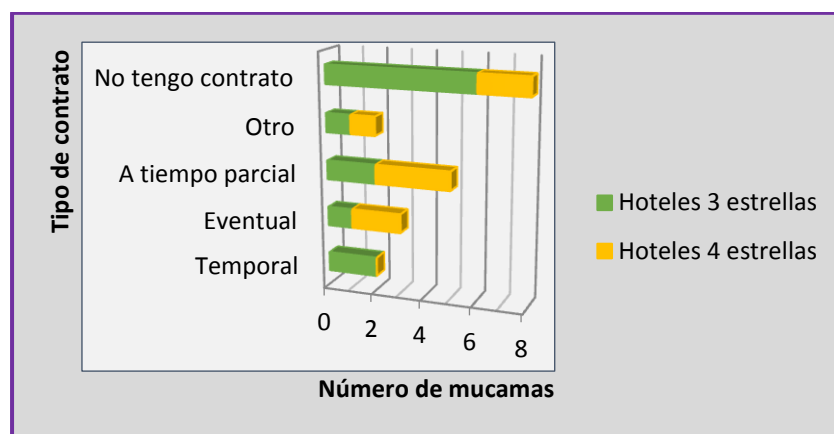
9.2 Organización del trabajo

9.2.1 Funcionamiento y control del trabajo

Subsiguientemente se tratarán los asuntos vinculados al funcionamiento y control del trabajo de las mucamas, para dar cuenta de cómo se encuentra organizado el mismo:

Figura 8

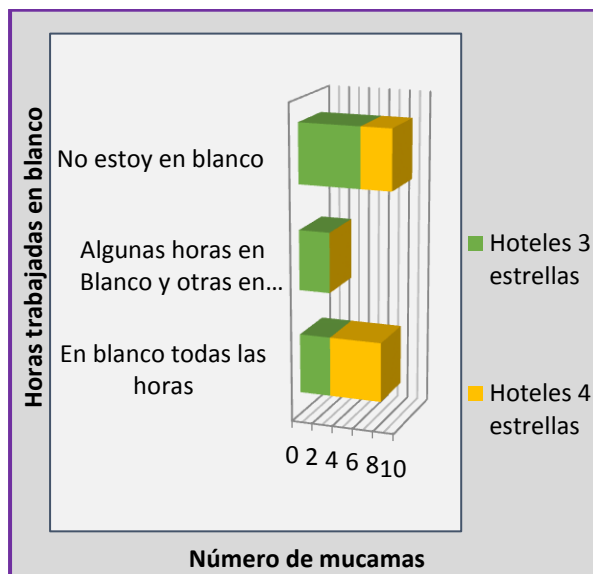
Tipo de contrato



Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

Figura 9

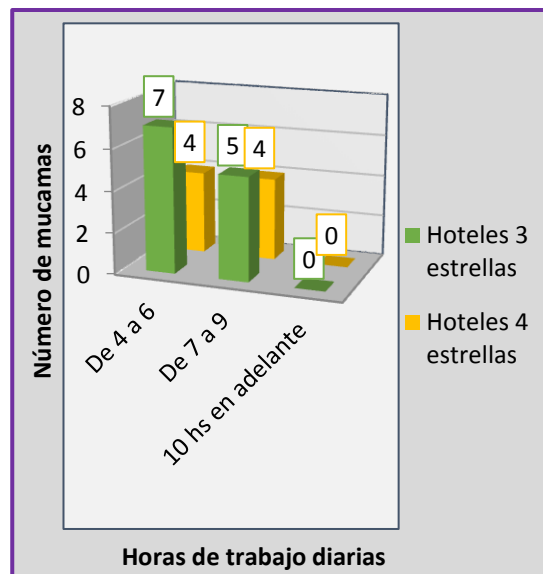
Condiciones de contratación



Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

Figura 10

Horas trabajadas diariamente



Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

Como se aprecia en las figuras, 6 de las mucamas de los hoteles 3 estrellas no poseen contrato, 2 mencionaron tener contrato temporal, otras 2 a tiempo parcial, 1 eventual y 1 otro tipo no especificado. Mientras que 3 de las mucamas de hoteles 4 estrellas poseen un contrato a tiempo parcial, 2 eventuales y 3 dice no tener ningún tipo de contrato con el alojamiento.

Esto refleja las malas condiciones contractuales de las empleadas del área de housekeeping, no estando en blanco y careciendo, por lo tanto, de todo tipo de coberturas médicas, aportes jubilatorios, y demás derechos laborales, sobre todo en los hoteles de categoría 3 estrellas, donde un 50% de las mucamas se encuentran en esta situación relacionada con precariedad temporal, al no tener contrato formal con la empresa hotelera.

De acuerdo al artículo 103 Bis de la Ley de Contrato de Trabajo N° 20.744, se denominan **beneficios sociales** a las prestaciones de naturaleza jurídica de seguridad social, no remunerativas, no dinerarias, no acumulables ni sustituibles en dinero, que brinda el empleador al trabajador por sí o por medio de terceros, que tiene por objeto mejorar la calidad de vida del dependiente o de su familia a cargo. Las características de los beneficios sociales son: van dirigidas al colectivo de trabajo; tienen finalidad esencialmente social (proteger ante la adversidad, suplir las carencias en la vida personal y familiar, facilitar el

progreso social); y asignación que se hace con criterios independientes de la cualificación o el rendimiento en la prestación del trabajo. (Muller, 2018, p.36)

El rasgo significativo más importante que puede deducirse es la vinculación del contrato con la ocupación hotelera, lo que genera incertidumbre, ya que esta situación supone que el trabajo para las mucamas no es permanente y por lo tanto, depende plenamente de la demanda turística.

La estacionalidad del turismo ha favorecido a que las empresas hoteleras adoptaran mecanismos de contratación flexibles, que han tenido importantes consecuencias en la calidad del empleo, generado precariedad económica.

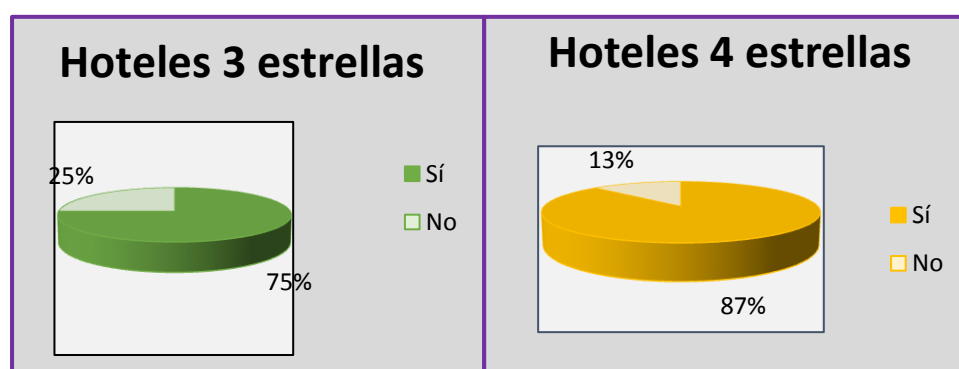
En los hoteles 3 estrellas, el 50% de las mucamas no está en blanco, un 25% dice que sólo algunas horas está en blanco y otro 25% tiene todas las horas que trabaja en blanco. En el caso de los hoteles 4 estrellas, la situación es muy distinta, ya que un 63% dice tener todas sus horas de trabajo en blanco y el 37% restante afirma no estarlo.

Esto da cuenta que si bien los hoteles de categoría 4 estrellas tienen un mayor porcentaje de mucamas con todas sus horas laborales en blanco, igualmente sigue habiendo empleadas que no están amparadas por la Ley Nacional de Contrato de Trabajo 20.744/74.

Un 58% de las mucamas de hoteles 3 estrellas trabaja diariamente de 4 a 6 horas, y el resto de 7 a 9 horas. Y un 50% de mucamas de hoteles 4 estrellas trabaja de 4 a 6 horas diarias, y el 50% restante de 7 a 9 horas.

Figura 11

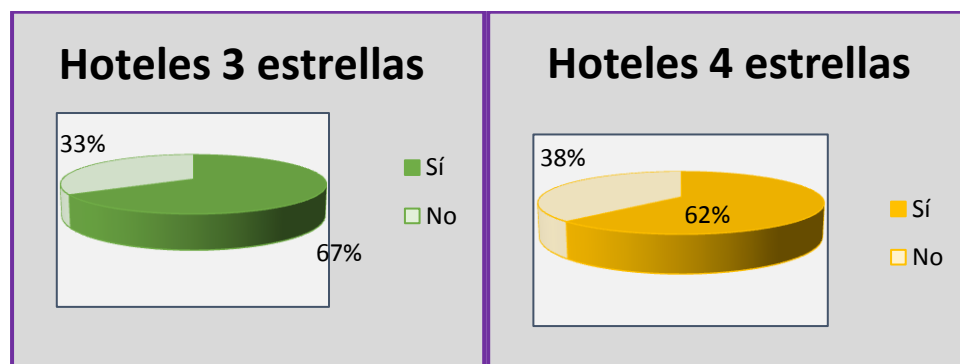
Pago de horas extras



Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

Figura 12

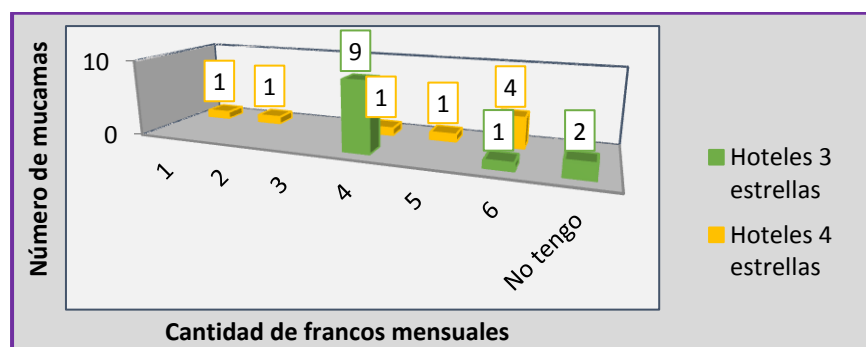
Descanso durante la jornada laboral



Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

Figura 13

Francos mensuales



Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

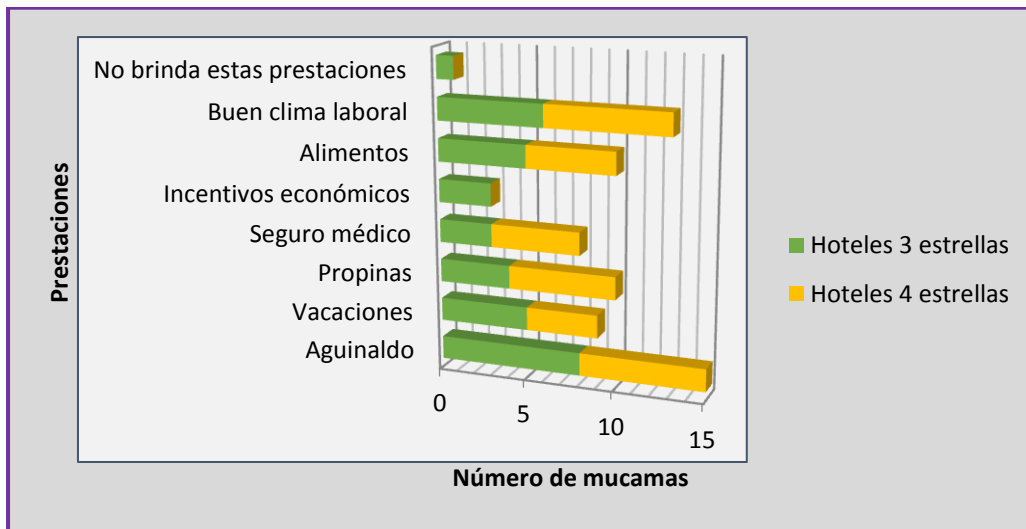
El 75% de las mucamas de hoteles 3 estrellas dice cobrar por las horas extras trabajadas, mientras que este porcentaje aumenta en los hoteles 4 estrellas, siendo el 87% de las mucamas las que cobran horas extras.

El 67% de las mucamas de los hoteles 3 estrellas afirma que se le respeta el descanso de la jornada laboral, mientras que en los de categoría 4 estrellas este porcentaje es del 62%.

En referencia a los francos mensuales, nueve de las 12 mucamas encuestadas de hoteles 3 estrellas tienen 4, una de ellas 6 francos y dos dicen no tener ninguno. Por su parte, en los hoteles 4 estrellas, cuatro de ellas tienen 6 francos, y una mucama sólo 1, una de ellas 2 francos mensuales, una 4 al mes, y una 5 por mes. Ninguna dice no tener francos, a diferencia de la otra categoría de hotel.

Figura 14

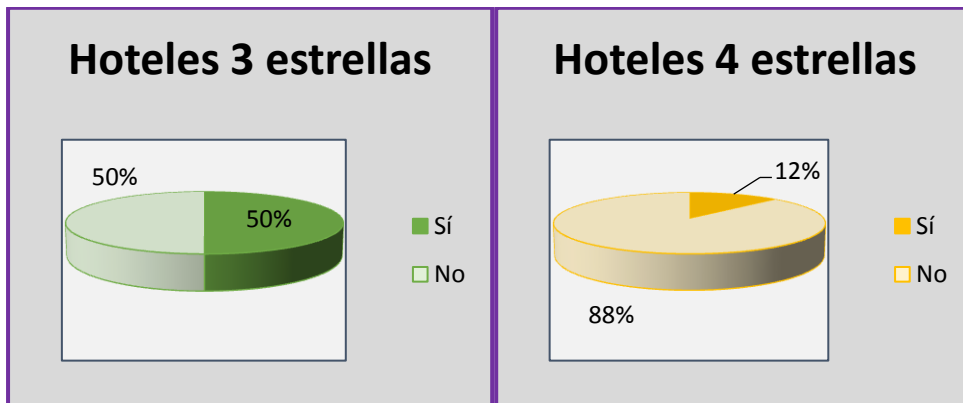
Prestaciones



Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

Figura 15

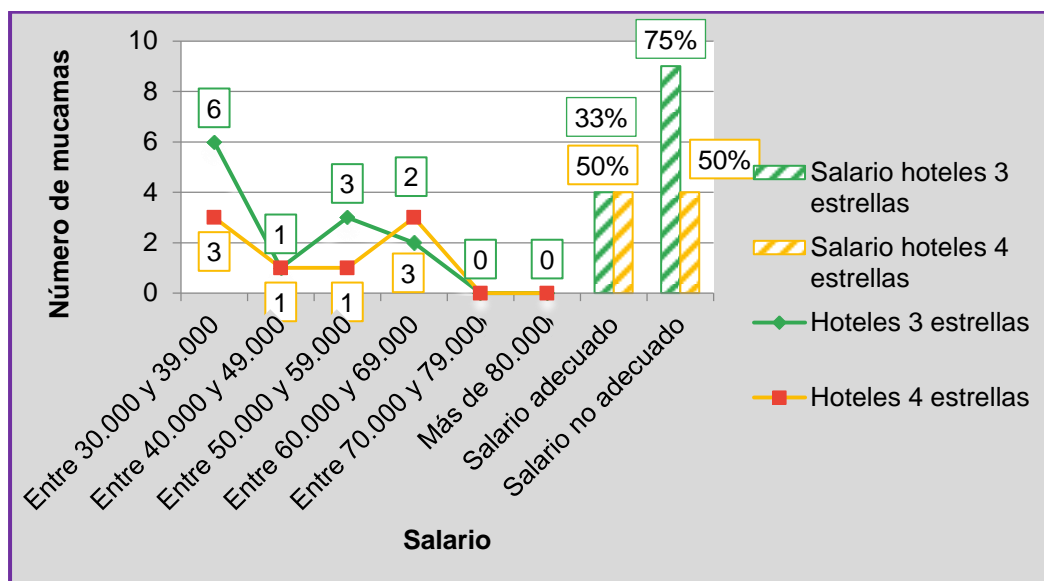
Otro tipo de trabajo en el hotel



Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

Figura 16

Ingresos por parte del hotel



Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

Los datos muestran que de las 7 prestaciones nombradas en la encuesta (aguinaldo, vacaciones, propinas, seguro médico, incentivos económicos, alimentos, buen clima laboral), el aguinaldo, el buen clima laboral, los alimentos y las propinas son las que mencionaron que se brindan en mayor medida. Las vacaciones y el seguro médico en menor proporción. Todas las mucamas de hoteles 4 estrellas dicen no tener ningún tipo de incentivos económicos. Sólo una mucama que trabaja en un alojamiento de categoría 3 estrellas sostiene que no recibe ninguna de estas prestaciones.

Todas las mucamas de los hoteles 3 estrellas consideran que cuentan con un buen ambiente laboral, mientras que en hoteles 4 estrellas el 87% de ellas, siendo esto, un aspecto relevante para el desarrollo de las organizaciones a nivel humano y de productividad.

Cuando se les consultó en la encuesta sobre otras tareas que realizan en la empresa hotelera que trabajan actualmente, además de sus labores de mucamas, un 50 % de las mucamas de categoría 3 estrellas mencionaron que preparan y sirven el desayuno, trabajan en la bache de la cocina, son mozas y se encargan de recolectar el pasto del establecimiento. El otro 50% dijo sólo realizar sus funciones de mucama.

El porcentaje de que no realizan otras tareas adicionales es mucho mayor en hoteles 4 estrellas (88%), y el 12% que dice si realizarlas, menciona que entre las mismas se encuentran las labores de moza. Así mismo, no se les remunera aparte por dichas tareas.

El 50% de las mucamas encuestadas de hoteles 3 estrellas dijo percibir un salario de entre \$30.000 y \$39.000 mensuales, mientras que el otro 50% mencionó que su salario era hasta \$69.000 como máximo.

En el caso de las mucamas de hoteles 4 estrellas, el 38% percibe entre \$30.000 y \$39.000, otro 38% entre \$60.000 y \$69.000, y el 24% restante entre \$40.000 y \$59.000.

Teniendo en cuenta que al momento de responder esta encuesta, en julio de 2022, de acuerdo al Consejo Nacional del Empleo, la Productividad y el Salario Mínimo, Vital y Móvil, para todos los trabajadores comprendidos en el Régimen de Contrato de Trabajo aprobado por la Ley N° 20.744, el Salario Mínimo⁷ era de \$45.540, las mucamas no llegan a percibir el salario que corresponde. Además, teniendo en cuenta a la Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos (UTHGRA⁸) el salario para mucamas de hoteles 3 estrellas, en la misma fecha, era de \$61.306, y de 4 estrellas de \$62.149, es decir, mucho más alto que el mencionado por las mucamas de ambas categorías de hotel, por lo que se refleja precariedad laboral en cuenta la dimensión económica.

Cuando se les consultó si consideraban que su salario era adecuado, las mucamas de hoteles 4 estrellas respondieron en un 50% que no, mientras que el 75% de las de hoteles 3 estrellas respondieron que no.

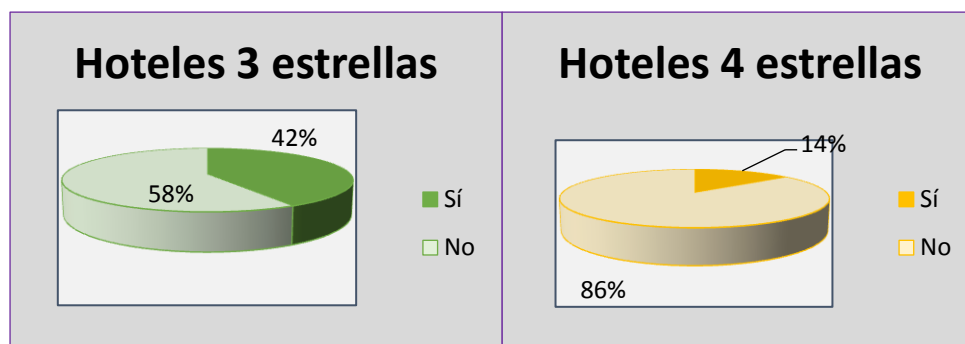
⁷ Art.140: Todos los trabajadores comprendidos en la Ley de Contrato de Trabajo 20.744 y sus modificatorios, en el Régimen de Trabajo Agrario, de la Administración Pública Nacional y de todas las entidades y organismos en que el Estado Nacional actúe como empleador, tendrán derecho a percibir una remuneración no inferior al salario mínimo, vital y móvil que se establezca de conformidad a lo preceptuado en esta ley.

En Ley de Empleo N° 24.013. (<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/412/texact.htm>, 17/7/22)

⁸ Según la unión de trabajadores del turismo, hoteleros y gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA) y la federación empresaria hotelero gastronómica de la República Argentina (FEHGRA), en el marco del CCT 389/04. Disponible en: <http://www.uthgra.org.ar/institucional/accion-gremial/escalas/>

Figura 17

Otros trabajos

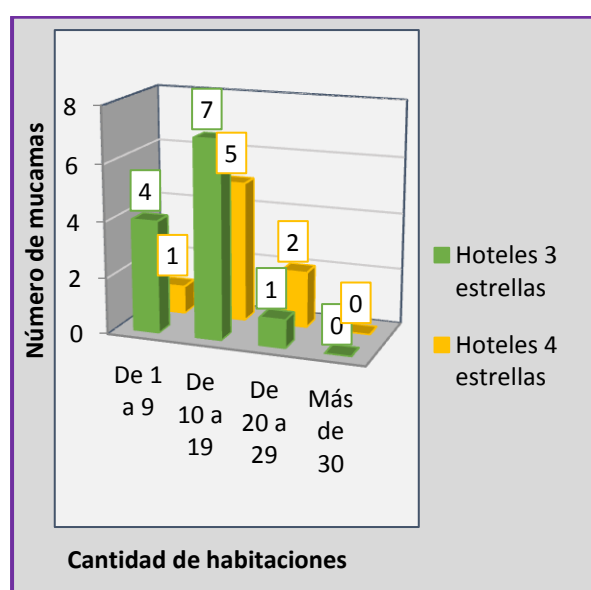


Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

Las mucamas encuestadas en los hoteles 3 estrellas tienen un mayor porcentaje en contar con otro trabajo además del que realizan en estos hoteles (42%), mientras que en los hoteles 4 estrellas, sólo el 14% lo menciona. Entre los trabajos nombrados por las mucamas de los primeros hoteles, se encuentran la limpieza de establecimientos como escuelas, lavadero industrial, lavado de acolchados y gastronomía, y las de hoteles 4 estrellas mencionaron limpieza de otros alojamientos como cabañas. Esto da cuenta, que los trabajos adicionales siguen relacionándose con la limpieza, y que necesitan de varios para satisfacer sus necesidades básicas.

Figura 18

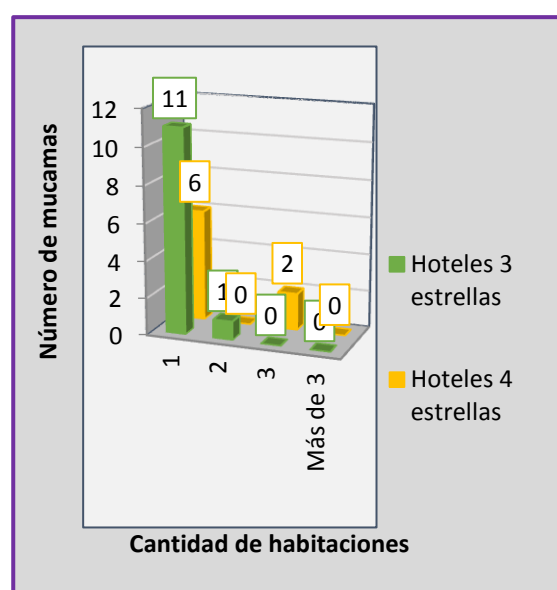
Número de habitaciones por día



Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

Figura 19

Número de mucamas por habitación



Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

El 60% de las mucamas investigadas (12) realiza entre 10 a 19 habitaciones por día, y ninguna supera las 30. A su vez, 3 mucamas (1 de 3 estrellas y 2 de 4 estrellas) dicen realizar entre 20 a 29 habitaciones diarias, y según el Convenio Colectivo de Trabajo N° 389/04 para la Actividad Hotelera-Gastronómica de la República Argentina para los hoteles 3 estrellas el máximo es de 15, y de 13 habitaciones en hoteles 4 estrellas. Asimismo, 11 mucamas de las 12 encuestadas de hoteles 3 estrellas, dice que las habitaciones son hechas por 1 sola mucama, mientras que la mucama restante afirma que son 2. Por otra parte, 6 de las 8 mucamas de hoteles 4 estrellas dice que trabaja 1 mucama por habitación, mientras que las 2 mucamas restantes dicen que son 3 trabajadoras por habitación. Esto demuestra precariedad organizacional en ambas categorías de alojamiento, realizando más limpieza de habitaciones que las recomendadas, con una sobrecarga importante en sus tareas de limpieza.

Equipo de trabajo y relación entre pares

Todas las mucamas afirman tener excelente relación tanto como con sus compañeras de trabajo del área de housekeeping, mientras que con los jefes señalan que es buena:

“Hay buena relación entre compañeras”

“La relación con las compañeras es excelente”

“Hay buena relación, aunque la encargada no tiene mucho conocimiento en hotelería”

“Con los jefes la relación es muy buena.... con mucho diálogo”

Se manifiesta entonces que en los hoteles analizados predominan los líderes democráticos.

9.3 Salud Laboral

9.3.1 Calidad de vida

Seguidamente se abordaran las cuestiones que hacen a la salud laboral de las trabajadoras del área de housekeeping:

Impactos físicos, psíquicos y emocionales

Las mucamas de los hoteles 3 estrellas coinciden en que su trabajo les provoca cansancio en todo el cuerpo, dolores musculares, de espalda y hombros, por los cuales deben realizar sesiones de quinesiología, y mucho agotamiento a nivel emocional, produciéndoles irritación y teniendo que medicarse para soportar estas aflicciones en su trabajo, y por fuera del mismo.

“Me provoca dolores de espalda y hombros, con lo cual hay que hacer sesiones de quinesiología.... a veces cansancio a nivel emocional”

“Este trabajo me produce dolor de espalda y del cuerpo en general”

“A veces me tengo que medicar para soportar tantas habitaciones”

Las mucamas de hoteles 4 estrellas coinciden con estas consecuencias, y agregan que los dolores y molestias son principalmente en muñecas y cintura.

“Es un trabajo que cansa y estresa”

Solamente 3 mucamas afirman no sentir que su trabajo le produce algunos de estos impactos, 1 correspondiente a hoteles 4 estrellas y 2 trabajadoras de hoteles 3 estrellas.

Según la Ley de Riesgos de Trabajo Ley N° 24.557/95 y los Decreto 658/96 y 49/2014 de Listado de Enfermedades Profesionales, se consideran enfermedades profesionales aquellas que se determine como provocadas por causa directa e inmediata de la ejecución del trabajo, excluyendo la influencia de los factores atribuibles al trabajador o ajenos al trabajo.

Impactos familiares

Todas las mucamas coinciden en que su trabajo les provoca a nivel familiar falta de tiempo, ausencia en sus casas, lo que las lleva a no estar con sus hijos y familia en general, y poca vida social debido al cansancio cuando salen de su jornada laboral.

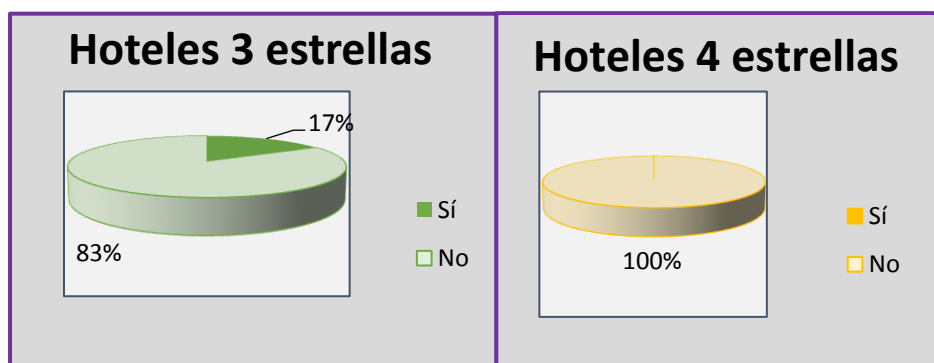
“Se está ausente de casa mucho tiempo, y nos perdemos de algún evento importante”

“Tengo poca vida social por el cansancio”

“La mayoría de las veces no puedo concurrir a todos los lugares que necesito”

Figura 20

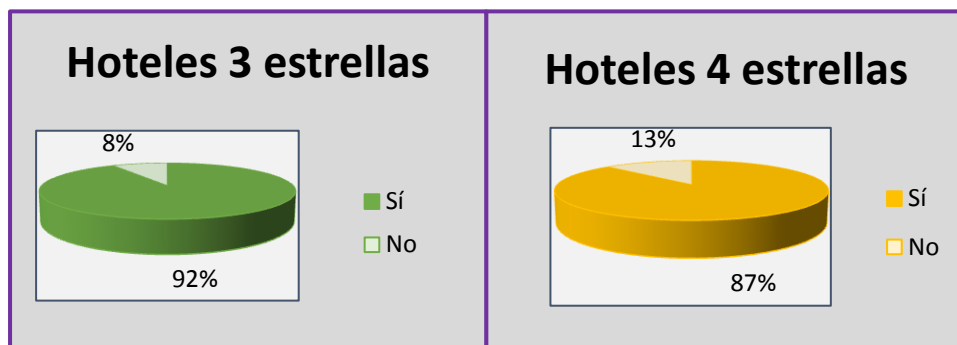
Accidentes laborales



Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

Figura 21

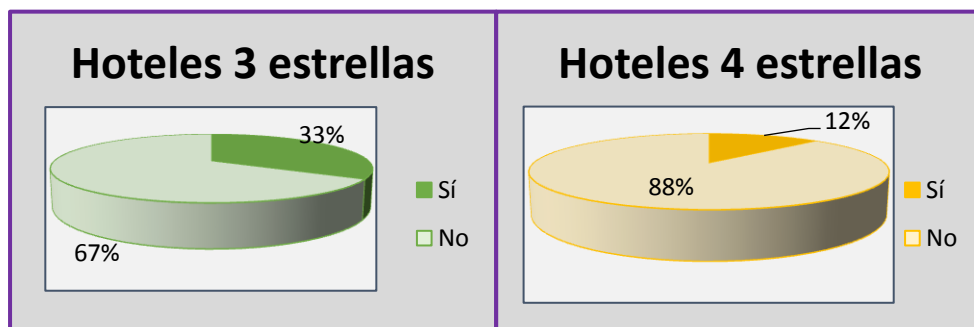
Seguridad e higiene



Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

Figura 22

Afiliación sindicato



Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

El 17% de las mucamas de hoteles 3 estrellas afirma que se producen accidentes de trabajo leves, como tropiezos y lastimaduras en las manos, esto da cuenta de la precariedad social existente. El 100% de las mucamas de los hoteles de categoría 4 estrellas coinciden en que no se produce ningún tipo accidente.

Según la Ley de Riesgos de Trabajo Ley N° 24.557/95, se considera **accidente de trabajo** a todo acontecimiento súbito y violento ocurrido por el hecho o en ocasión del trabajo, o en el trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar de trabajo, siempre y cuando el damnificado no hubiere interrumpido o alterado dicho trayecto por causas ajenas al trabajo.

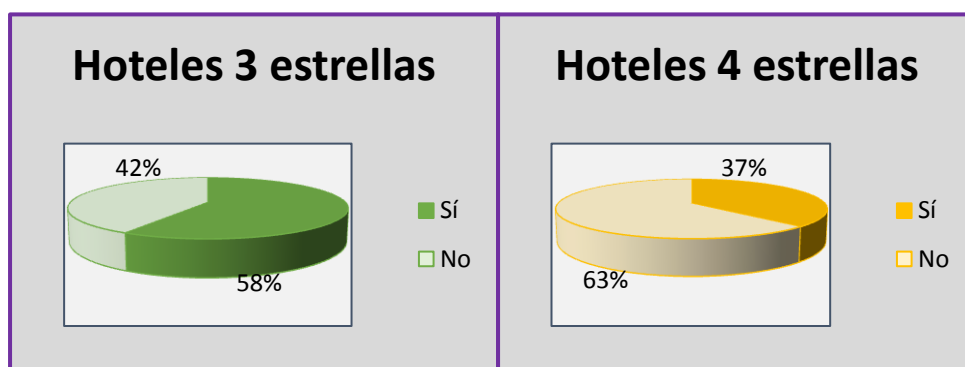
El 92% de las mucamas de hoteles 3 estrellas dice que el hotel les provee de equipos y productos de seguridad e higiene como uniformes, guantes, mientras que las de alojamientos de categoría 4 estrellas lo afirman en un 87%.

La Ley Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo 19587/72, y su decreto Reglamentario 351/79, establece la obligación de poner en práctica medidas de higiene y seguridad, para prevención de todo daño que pudiera causarse en la vida y a la salud de los trabajadores, por las condiciones de su trabajo y protegerlos en su actividad y ambiente contra los riesgos.

En cuanto a sindicatos, el 33% de las mucamas de hoteles 3 estrellas y el 12 % de hoteles 4 estrellas dice estar afiliada a UTHGRA (Unión de Trabajadores Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina de Argentina).

Figura 23

Satisfacción laboral



Elaboración propia. Año 2022. En base a encuestas.

Cuando se les consultó sobre su satisfacción con el trabajo que realizan, el 42% de las mucamas de hoteles 3 estrellas afirma desear cambiar de trabajo, entre las causas aluden querer estar más tiempo con su familia, ya que es un trabajo muy sacrificado, agotador y de muy baja retribución económica, además de querer tener más tiempo libre, les gustaría trabajar en un emprendimiento propio, de cualquier rubro, algunas mencionan el sector gastronómico.

“Me gustaría cambiar de trabajo porque es mucho sacrificio para el sueldo que gano”

“Con este trabajo no tengo vida, quisiera tener un emprendimiento propio, de lo que sea, para estar más tiempo con mi hija”

“Es un trabajo que cansa mucho físicamente, me gustaría tener un negocio propio de comidas”

“Me gustaría trabajar como mucama hasta que termine mis estudios en secretariado médico”

El 37% de las mucamas de hoteles 4 estrellas que mencionaron querer cambiar de trabajo explican que se debe al cansancio, a que les gustaría realmente trabajar como camareras, y también sostienen que desearían conseguir “algo mejor”, haciendo alusión a que no están a gusto con su empleo actual.

10. CONCLUSIONES

La existencia de un destino turístico de gran relevancia a nivel provincial y nacional, como lo es Merlo, presupone una gran relevancia del empleo en el sector hotelero, pero hay ciertos aspectos del mismo que afectan a las personas trabajadoras del área de housekeeping, por eso, el objetivo de esta investigación fue exponer la percepción que las propias mucamas, específicamente de hoteles 3 y 4 estrellas, tienen acerca de su trabajo.

El departamento de habitaciones es la base del hotel, por ello resultó de gran interés analizar sus condiciones laborales, entendiendo de qué forma los hoteles consideran la importancia de las mucamas.

En el primer objetivo del trabajo, en cuanto al **perfil profesional** y a la **trayectoria laboral** de las mucamas, los resultados de la investigación permiten afirmar que en ambas categorías se evidencia personal nuevo, donde la gran mayoría trabaja desde hace menos de un año, y además en los alojamientos 4 estrellas cuentan con poca experiencia de trabajo de mucama, ya que recién se incorporan en el mundo laboral, por lo que poseen gran rotación de personal. Además, no hay requisitos excluyentes, muy pocas terminaron el secundario, y no fueron capacitadas en su área de trabajo.

En relación al segundo objetivo de **condiciones de contratación**, se evidenció que muchas no poseen contrato laboral, siendo más alto este porcentaje en hoteles de categoría 3 estrellas. Esta falta de garantías, afecta a sus prestaciones sociales, y por ende a sus derechos laborales.

Si bien los hoteles de categoría 4 estrellas tienen un mayor porcentaje de mucamas con todas sus horas laborales en blanco, igualmente sigue habiendo empleadas que no están amparadas por la Ley Nacional de Contrato de Trabajo 20.744/74, trabajando en condiciones de informalidad.

Se refleja una degradación de las condiciones contractuales, con un porcentaje bajo de empleo estable y un alto número de trabajo eventual y a tiempo parcial, sobre todo en hoteles de categoría 3 estrellas, donde la mitad de las mucamas encuestadas afirma no tener ningún tipo de contrato, sumado a la intensificación del trabajo, que se ha producido por el acentuado incremento de otras labores asignadas. En general, no se les paga horas extras y no tienen descanso durante la jornada laboral, y en hoteles 3 estrellas algunas no poseen franco.

En cuanto a la **organización del trabajo** perteneciente también al segundo objetivo de la investigación, se identificó que la mayoría de las trabajadoras realiza otras tareas en el hotel, y no se les remunera aparte. Además limpian más habitaciones que las recomendadas, aunque la mayoría coincide en que el ambiente laboral entre compañeras y jefes es bueno, pero el salario que perciben es mucho más bajo que el que les corresponde en ambas categorías de hotel.

En el tercer objetivo, correspondiente a la **salud laboral y aspectos preventivos de riesgos de trabajo**, se observa una progresiva afectación en la salud de las empleadas, tanto física como psíquica, por la dificultad de para poder hacer correctamente su trabajo, por la excesiva cantidad de habitaciones por limpiar y las malas posturas físicas, que las predispone a sufrir accidentes y a desarrollar patologías. Son recurrentes los dolores, el cansancio y la medicación permanente debido a la sobrecarga de trabajo, a la repetición de movimientos, la ansiedad, al estrés, el insomnio, evidenciando una degradación de la calidad de vida, además de temor por la inseguridad contractual.

Existe una gran dificultad para poder jubilarse, ya que en los hoteles 3 estrellas la mayoría de las mucamas poseen entre 31 y 50 años, mientras que en los hoteles 4 estrellas poseen entre 18 y 50, es decir, que se emplea a una población más joven, que comienza a incursionar en el mundo laboral.

Tal como se pone en evidencia en las encuestas, la tarea de limpieza es ingrata, pareciera ser que si no se ve, no se reconoce, siendo un colectivo fundamental para el buen funcionamiento de un hotel.

Este trabajo muestra patrones e incidencias, que abarcando dos categorías de hoteles, permitió analizar el sector de las mucamas y no hablar de casos aislados. Con los testimonios queda claro que el sector hotelero ignora que esto implica un impacto en la vida laboral de las empleadas, y también en su vida personal, familiar y social.

Si el trabajo no se realiza de una manera que corresponda, la experiencia del huésped en el hotel no será satisfactoria, ya que paga por una habitación, que si no se encuentra en condiciones baja la calidad del servicio y la imagen del establecimiento.

Cada vez hay más turismo y más pernoctaciones, y esto se está logrando sobre la base de un trabajo cada vez más precario.

El análisis aquí propuesto incorporó distintas dimensiones que han caracterizado al trabajo en el sector hotelero y permitió acercarnos a la realidad de tan importante área. Así, cuestiones relativas a la remuneración, a las formas de contratación, al tiempo de trabajo, fueron centrales para comprender las particularidades que presenta esta actividad.

Que este estudio sirva para reivindicar el trabajo que llevan a cabo las mucamas, como un instrumento base sobre las condiciones en las que desempeñan la jornada laboral. Es una llamada de atención y una oportunidad de visibilizar, reivindicar, denunciar y dignificar esta área conformada por mujeres. Empoderar a las trabajadoras en su tarea cotidiana y modo de vida permite repensar un sector indispensable en la hotelería.

A través de las encuestas se ha podido identificar una serie de patrones comunes en estos hoteles, que evidencian una necesidad de un turismo con trabajo decente. La disputa es sobre cómo debe ser el trabajo en el sector.

El turismo genera importantes niveles de empleo entre mujeres, sobre todo en actividades culturalmente asociadas a roles femeninos, como lo es el trabajo de las mucamas. Asimismo, esta presencia destacada de mujeres no necesariamente supone en sí mismo una mejora en sus condiciones de vida. La feminización del trabajo turístico, en realidad, ha dado lugar a trabajos mal pagados y poco valorados porque sus tareas pueden ser concebidas como una extensión del trabajo doméstico, desvalorizado por la cultura patriarcal dominante. Por lo tanto, la actividad turística no puede llevarse a cabo bajo situaciones de discriminación y desigualdad por razones de género, sino que debe contribuir a mejorar la situación de este colectivo.

11.RECOMENDACIONES

- Implementar desde la gerencia un plan de riesgos laborales que se adecúe a las particularidades de cada hotel, para realizar las tareas de limpieza con los recaudos necesarios (material de trabajo, posturas y movimientos adecuados), ya que se trata de un trabajo con muchos riesgos para la salud y prevenir es fundamental para evitar enfermedades profesionales.
- Capacitar a las mucamas a través de talleres sobre el manual de buenas prácticas laborales de salud y seguridad de la UTGHRA, para que incorporen a diario en los procedimientos.
- Alentar a las mucamas a terminar sus estudios, con incentivos económicos y flexibilización horaria.
- Comparar respuestas de mucamas con lo que piensa al respecto el gerente de estos establecimientos, como futura línea de investigación.
- Se pretende que la divulgación de este estudio sea una invitación al compromiso de autoridades competentes como gobierno municipal y sindicatos, a llevar el control y defensa de los derechos laborales del sector, a través de la fiscalización de las condiciones laborales.
- Resulta fundamental que este trabajo incentive a seguir revelando situaciones laborales con una elevada feminización, pudiendo hacerse extensiva la investigación con las mismas categorías de análisis abordadas y/o ampliando las mismas en distintas tipologías y categorías de alojamiento.

12.REFERENCIAS

- Acosta, A; Fernández, N; Mollón, N. (2002) Recursos humanos en empresas de turismo y hostelería. Prentice Hall, Madrid.
- Balbuena Vázquez, A. y López López, Á. (2021) Percepción de las camaristas de hoteles en Cancún sobre su situación laboral: una perspectiva cultural del género en turismo. *Revista Investigaciones Turísticas* (21), pp. 231-253. <https://doi.org/10.14198/INTURI2021.22.10>
- Cañada, E. (2015) *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*. Icaria Editorial. Barcelona, España.
- Cañada, E. (2017) Un turismo sostenido por la precariedad laboral. *PAPELES de relaciones ecosociales y cambio global*. Nº 140 2017/18, pp. 65-73.
- Cañada, E.; Moreno Alarcón, D. (2018) Dimensiones de género del trabajo turístico. *Informes en contraste. Turismo responsable*. N 4. Alba Sud Editorial. Barcelona, España.
- Chiavenato, I. (2006) Introducción a la teoría general de la administración. Séptima edición. MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE MEXICO.
- Fainstein, H. (1997) La gestión de equipos eficaces. “Capítulo 2: acerca de grupos y quipos”. Ed Macchi, Buenos Aires.
- Ferreira Marante, R. (2017) Aproximación cualitativa al impacto del trabajo en las camareras de piso: un posible caso de injusticia ocupacional. Trabajo de fin de grado. Facultad de Ciencias de la Salud – UDC. Coruña, España.
- Fonseca Saldaña, R.; Estela Estela, A. (2016) La calidad del servicio personalizado en la gestión hotelera. Gestión en el Tercer Milenio, Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM. Vol. 19-II, Nº 38. Lima, Perú.

- Garazi, D. (2014) Mujeres y trabajo urbano. El caso de las mucamas de hotel (Mar Del Plata, 1960-1980). *Revista Estudios Sociales Contemporáneos* (11), 101-111.
- Guégnard, C. (2008) Calificaciones & Empleo. Dimensiones francesas y europeas de la formación y del empleo - convenio Piette/Céreq. N° 61. Buenos Aires, Argentina.
- Lazo Serrano, A.; Andrade Ríos, A. (2018) Cap 7: Gestión del departamento de amas de llaves. Gestión del sector alojamiento-hotel. Ed. UTMACH. Universidad Técnica de Machala. Machala, Ecuador.
- López Collado, A. (2008) La gobernanta. Manual de hostelería. Ed. Paraninfo.
- Martínez-Gayo, G. (2019). ¿Empleos cinco estrellas? Reflexión sobre la precariedad laboral en la hostelería española. *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 3 (2), 1-15. <https://doi.org/10.21071/riturem.v3i2.12283>
- Martínez Gayo, G.; Martínez Quintana, V. (2020) Precariedad laboral en el turismo español bajo la perspectiva de género. Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. Vol. 18. N 4. pp.649-665. https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/21663/PS_18_4_%282020%29_09.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejía Vázquez, R.; Serrano Barquín, R; Osorio Garcia, M.; Cisneros, H. (2019). Turismo y género: una aproximación al estado de conocimiento. Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas. N° 20. pp. 38-55. Facultad de Turismo. Universidad de Murcia. España.
- Ministerio de Trabajo, empleo y seguridad social (2017) Las mujeres en el mundo del trabajo. Argentina.
- Montovano, P. (2015) Compendio de la recomendación mundial de buenas prácticas en salud y seguridad en el sector camareras de piso de la UITA. CABA, Argentina.
- Muller, G. (2018) La Calidad de vida laboral de los empleados de hoteles. Tesis de grado. Universidad Empresarial Siglo 21. Córdoba, Argentina.

Oxfam Canadá (2017), “El Secreto Sucio del Turismo: La Explotación de las Camareras de Piso”.

Sánchez Domínguez, A. (2021) La precariedad laboral de las camareras de piso: una realidad. Tenerife, Islas Canarias, España. Trabajo de fin de grado. Facultad de Economía, Empresa y Turismo. Universidad de La Laguna.

Torrejón, A. (2009). Diccionario Tesaurus Turístico. Publicado con motivo del Bicentenario Argentino por la Secretaría de Turismo de la Nación. Buenos Aires. Argentina.

Oficiales

Nacionales

Ley Nacional de Contrato de Trabajo 20.744/74.

Ley Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo 19587/72, y su decreto Reglamentario 351/79.

Ley Nacional de Hotelería 18828/70 y su Decreto Reglamentario 1818/76.

Ley de Riesgos del Trabajo 24.557/95, y sus decretos 658/96 y 49/2014 de Listado de Enfermedades Profesionales.

Municipales

Honorable Concejo Deliberante de la Villa de Merlo. Ordenanza de Viviendas de Alquiler Temporario Turístico (V.A.T.T) N°VII-0102-HCD-1998 (701)

Listado de alojamientos habilitados 2022. Secretaría de Gestión, Calidad y Productos Turísticos de la Municipalidad de la Villa de Merlo, San Luis.

Secretaría de Turismo y Cultura. Anuario estadístico de turismo 2018-2019. Villa de Merlo, San Luis.

Periodísticas y páginas web

Dossier Estadístico (2022) del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INDEC) con motivo de conmemoración el 8 de marzo de 2022 el 111° Día Internacional de la Mujer. Recuperado de https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/publicaciones/dossier_estadistico_8M_2022.pdf

El objetivo de la Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang-es/index.htm>

Encuesta Permanente de Hogares (EPH), del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC). Recuperado de <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Institucional-Indec-BasesDeDatos>

“La importancia del housekeeping en el hotel”, noray.com, 14/12/21. Recuperado de <https://www.noray.com/blog/la-importancia-del-housekeeping-en-el-hotel-i/>

“Las mujeres en el mundo del trabajo” (2017) Informe del Ministerio de Trabajo, empleo y seguridad social de la Argentina. Recuperado de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/mteyss_genero-y-diversidad-sexual-las-mujeres-en-el-mundo-del-trabajo_2017.pdf

13. ANEXO I

Requisitos mínimos para categorizar hoteles 3 y 4 estrellas

REQUISITOS	HOTELES 3 ESTRELLAS	HOTELES 4 ESTRELLAS
CAPACIDAD MÍNIMA	60 plazas en 30 habitaciones	100 plazas en 50 habitaciones
BAÑO PRIVADO	Todas las habitaciones deberán tener baño privado	
SUITE	No se exige	Número de "suite" equivalente al 5 % del total de las habitaciones. Cada "suite" deberá tener como mínimo: dormitorio, sala de estar, baño y las medidas mínimas que se establecen para las habitaciones dobles
SUPERFICIES MÍNIMAS DE HABITACIONES	*Habitación simple: 10 M2; *Habitación doble: 12 M2 *Habitación triple: 15 M2 (No deberán exceder del 15 % del total)	*Habitación simple: 12m2; *Habitación doble: 14m2; *Habitación triple: 17m2. (No deberán exceder del 10% del total) El lado mínimo no será inferior a 2,50m
SUPERFICIE MÍNIMA DE BAÑOS PRIVADOS	*Habitaciones simples y dobles: 2 M2 con un lado mínimo de un 1 M; *Habitaciones triples: 3 M2 con un lado mínimo de 1.50 M	3,20m2 con un lado mínimo de 1,50m
EQUIPAMIENTO DE BAÑOS PRIVADOS	Lavabo, bidet, ducha (Estos artefactos serán independientes y contarán con servicios permanente de agua fría y caliente mezclables), inodoro, botiquín o repisa con espejo iluminados, toallero y tomacorriente	
LOCALES PARA RECEPCIÓN Y PORTERÍA	Superficie mínima de 30 M2 en conjunto, más 0.20 M2 por plaza a partir de las 60 plazas	Superficie mínima de 40m2 en conjunto, más 0,20m2 por plaza a partir de las 80 plazas
SALA DE ESTAR	Superficie mínima de 40 M2 más 0.20 M2 a partir de las 60 plazas. Tendrá comunicación directa con la recepción y contará con servicios sanitarios para público, independientes para cada sexo	Superficie mínima de 50m2, más 0 20m2 por plaza a partir de las 80 plazas. Tendrá comunicación directa con la recepción y contará con servicios sanitarios para público independientes para cada sexo
SALÓN COMEDOR DESAYUNADOR	Superficie mínima de 30 M2, más 1 M2 por cada plaza 3 plazas, a partir de las 30 plazas. Esta proporción será de 0.50 M2 por cada 3 plazas, cuando no se preste el servicio de comida	Superficie mínima de 50m2, más 1m2 por cada 3 plazas a partir de las 100 plazas. Esta proporción será de 0,60m2 por cada 3 plazas cuando no se preste el servicio de comida
SALÓN COMEDOR PARA NIÑOS	No se exige	Cuando sea prestado el servicio de comida
SALÓN DE USO MÚLTIPLE	No se exige	La superficie no debe ser inferior a 0,50m2 por plaza
SILLONES DE USO MÚLTIPLE	Superficie mínima de 0.50 M2 por plaza pudiendo la misma computarse en un solo salón o en varios	No se exige
OFFICE POR PLANTA DOTADO DE	Teléfono interno; mesada con piletas; armario para artículos de limpieza; montaplatos si el edificio tuviese más de una planta; y servicios sanitarios para el personal	
ALFOMBRADO	No se exige	En todas las habitaciones y salones. Podrá prescindirse de este requisito cuando el solado sea de primera calidad
EN CASO DE EDIFICIO CON 2 PLANTAS	Mínimo de un ascensor por cada 100 plazas o fracción, descontadas las correspondientes a planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos, dotándolos además de maniobra selectiva –	

	colectiva. Deberá también contar con un ascensor de servicio independiente	
ESTACIONAMIENTO	Número de cocheras igual o mayor al 30 % del total de las habitaciones y podrá estar integrado al edificio ubicado en sus adyacencias hasta 150 M medidos en línea recta o quebrada sobre el cordón de la acera, a partir del eje central de la puerta de acceso al establecimiento	Número de cocheras igual o mayor al 20% del total de las habitaciones, y podrá estar integrado al edificio o ubicado en sus adyacencias, hasta 150m medidos en línea recta o quebrada sobre el cordón de la acera, a partir del eje central de la puerta principal de acceso al establecimiento. Contará con servicio de vigilancia y de transporte del vehículo desde el hotel a la cochera y viceversa durante las 24 horas
PILETA	No se exige	Cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento, la temperatura media de alguno de los meses de funcionamiento del mismo, supere los 25° C, deberá contar con piletta de natación cuya superficie sea de 0,50m2 por plaza a partir de un mínimo de 50m2 y hasta un máximo de 200m2 con una profundidad promedio de 1,20m en toda su extensión
CALEFACCIÓN	En todos los ambientes, incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento se registren temperaturas medias inferiores a 18° C durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo	
REFRIGERACIÓN	En todos los ambientes por sistemas centralizados o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento, se registren temperaturas medias superiores a 22° C durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo	
RADIO Y TELÉFONO	Todas las habitaciones estarán equipadas con radio o música ambiental y servicio telefónico interno que además permita la comunicación con el exterior a través de un conmutador	
OTROS SERVICIOS ADEMÁS DEL ALOJAMIENTO	Comida, desayuno, refrigerio, bar diurno y nocturno y servicio en las habitaciones. El servicio de comida podrá suprimirse en aquellos establecimientos ubicados en centros urbanos, de más de 5.000 habitantes de población estable	Comida, desayuno, refrigerio, bar diurno y nocturno y servicio en las habitaciones. El servicio de comida podrá suprimirse en aquellos establecimientos ubicados en centros urbanos de más de 20.000 habitantes de población estable
TELEVISOR Y TÉLEX	El televisor debe estar ubicado en alguno de los salones de uso múltiple	Se debe tener servicio de télex
LAVANDERÍA	Podrá o no estar integrada al establecimiento	Deberá estar integrada al establecimiento
COFRES DE SEGURIDAD INDIVIDUALES	Pudiendo estar ubicados en las habitaciones o en las dependencias administrativas del establecimiento	
PERSONAL BELINGUE	En recepción y el salón comedor, debiendo como mínimo, en cada turno de trabajo, encontrarse personal que hable inglés y otro idioma extranjero	

Fuente: elaboración propia. Año 2021.

14. ANEXO II

Modelo de encuesta ANÓNIMA realizada a mucamas de hoteles 3 y 4 estrellas de Merlo, San Luis, sobre sus condiciones de trabajo.

Perfil profesional

Número	Pregunta	Respuesta
1	Edad	
2	¿Cuál es la categoría de hotel donde trabaja actualmente?	*Hotel 3 estrellas *Hotel 4 estrellas
3	¿Cuánto hace que trabaja como mucama en la empresa que la emplea actualmente?	*De 1 a 11 meses *De 1 a 4 años *De 5 a 9 años *10 años en adelante
4	¿Cuánto hace que comenzó a trabajar como mucama de hoteles en general?	*De 1 a 11 meses *De 1 a 4 años *De 5 a 9 años *10 años en adelante *No cuento con experiencia anterior como mucama *Cuento con experiencia como mucama pero no en hoteles
5	¿Hay algún requisito excluyente para su trabajo?	*Edad *Nivel de escolaridad *Capacitación *Idioma *Género *Cercanía al hotel *Movilidad *No hay requisitos excluyentes
6	¿Es el único trabajo que tiene? En caso de contar con otro trabajo, especifique cuál:	
7	¿Cuál es tu nivel educativo alcanzado?	*Primaria sin terminar *Primaria terminada *Secundaria sin terminar *Secundaria terminada *Terciaria/universitaria sin terminar *Terciaria/universitaria terminada *Ninguno
8	Desde que trabaja en el hotel, ¿recibió algún tipo de capacitación? En caso afirmativo, indique sobre qué:	
9	¿Ha realizado, por cuenta propia, algún tipo de capacitación relacionada a su trabajo? En caso afirmativo, especifique sobre qué:	

Organización del trabajo

Número	Pregunta	Respuesta
1	¿Qué tipo de contrato tiene con la empresa?	*Temporal *Eventual *A tiempo parcial *Otro *No tengo contrato
2	En cuanto a las condiciones de contratación, en tú trabajo estás:	*En Blanco todas las horas trabajadas *Algunas horas en Blanco y otras en Negro *No estoy en Blanco
3	¿Cuántas horas trabajas diariamente?	*De 4 a 6hs *Entre 7 y 9hs *10hs en adelante
4	¿Si trabaja horas extras se las pagan?	*Si *No
5	¿Tenés descanso durante la jornada laboral?	*Si *No
6	¿Cuántos francos tiene al mes?	*1 *2 *3 *4 *5 *6 *No tengo francos
7	¿Qué tipo de prestaciones le brinda el hotel?	*Aguinaldo *Vacaciones *Propinas *Seguro médico *Incentivos económicos *Alimentos *Buen clima laboral *No brinda estas prestaciones
8	¿Desempeña otro tipo de trabajos en el hotel, además del de mucama? En caso afirmativo, indique cuál:	
9	Tus ingresos por parte del hotel son:	*Entre 20.000 y 29.000 *Entre 30.000 y 39.000 *Entre 40.000 y 49.000 *Entre 50.000 y 59.000 *Entre 60.000 y 69.000 *Más de 70.000
10	¿Considerás que tu salario es apropiado por el trabajo que realizás y en base a tus gastos mensuales?	*Si *No
11	Número de habitaciones que realiza por día	*De 1 a 9 *De 10 a 19 *De 20 a 29 *Más de 30
12	Número de mucamas por habitación	*1 *2 *3 *Más de 3
13	¿Cómo es la relación con tus compañeras/os?	
14	¿Cómo es la relación con tus con tus	

	jefes (trato, control de trabajo?	
15	¿El hotel tiene un adecuado ambiente de trabajo?	*Si *No

Salud laboral

Número	Pregunta	Respuesta
1	¿Cómo repercute tu trabajo en tu salud física, psíquica y emocional (cansancio, dolores, medicación, irritación, molestias, peleas, etc)?	
2	¿Cómo repercute tu trabajo en tu vida familiar y social (falta de tiempo, ausencia en casa, falta a eventos importantes, etc)?	
3	¿Se producen accidentes de trabajo? En caso afirmativo, detalle cuáles:	
4	¿El hotel te provee de equipos de seguridad e higiene (uniforme, productos de cuidado, etc)?	
5	¿Se encuentra afiliada a algún sindicato que la representa en su actividad laboral? En caso afirmativo, detalle a cuál y beneficios:	
6	¿Te gustaría cambiar de trabajo?, ¿por qué?, ¿en qué te gustaría trabajar?	