



**Universitat de les
Illes Balears**

Facultad de Turismo

Memoria del Trabajo de Fin de Grado

Efectos del modelo turístico en los trabajadores de las Islas Baleares

Julia Galindo López

Grado de Turismo

Año académico 2018-2019

DNI del alumno: 43206699A

Trabajo tutelado por Ferran Portella Carbó
Departamento de Economía Aplicada

| | | | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| Se autoriza a la Universidad a incluir este Trabajo en el Repositorio Institucional para su consulta en acceso abierto y difusión en línea, con finalidades exclusivamente académicas y de investigación. | Autor | | Tutor | |
| | Sí | No | Sí | No |
| | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Palabras clave del trabajo:

Turismo de masas, mercado laboral, condiciones laborales, Islas Baleares, Las Kellys

Índice

| | |
|---|-----------|
| 1. Introducción..... | 5 |
| 2. Gestación e implantación del turismo de masas en las Islas Baleares. | 5 |
| 3. Mercado laboral en una economía turistificada..... | 7 |
| 4. Estudio de caso: <i>Las Kellys</i>. | 17 |
| 4.1. Introducción al estudio de caso | 17 |
| 4.2. Conclusiones extraídas tras entrevista con <i>Las Kellys</i> | 19 |
| 5. Conclusión..... | 21 |
| 6. Bibliografía..... | 24 |
| 7. Anexos. | 25 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Total de ocupados | 7 |
| Figura 2. Turistas llegados | 7 |
| Figura 3. Ocupación por categorías turismo | 8 |
| Figura 4. Gráfico comparativo de distintos índices turísticos | 9 |
| Figura 5. Asalariados turismo por sexos | 10 |
| Figura 6. Origen asalariados turismo | 10 |
| Figura 7. Salarios turismo por sexo y origen | 11 |
| Figura 8. Gráfico comparativo entre salarios - IPC | 12 |
| Figura 9. Grado de educación ocupados turismo | 13 |
| Figura 10. Asalariados turismo según tipo de jornada | 13 |
| Figura 11. Parcialidad por sectores | 14 |
| Figura 12. Tipo contrato asalariados turismo | 14 |
| Figura 13. Temporalidad por sectores | 15 |
| Figura 14. Horas semanales trabajadas por sectores | 15 |

Resumen

Las Islas Baleares han sufrido en las últimas décadas un proceso de turistización que ha afectado al conjunto de los residentes del archipiélago. El número de visitantes no ha parado de aumentar y, en consecuencia, el gasto turístico ha crecido también a un ritmo vertiginoso.

Sin embargo, la ciudadanía balear parece no percibir de forma positiva este aumento constante en el número de turistas recibidos, más bien parecen considerar este turismo masivo como una amenaza y no como un beneficio. Además, este modelo turístico afecta, especialmente, a los trabajadores que se dedican a este sector. Éstos están sometidos a unas condiciones laborales marcadas por la temporalidad, las horas extras -no retribuidas en muchos casos- y unas jornadas de trabajo que se intensifican cada vez más y que derivan en un amplio desgaste, tanto físico como psicológico, como se ejemplifica en el estudio de caso de *Las Kellys* contemplado en este trabajo.

Por ello, cabe preguntarse si realmente el turismo de masas por el que apuestan año tras año la administración pública y los empresarios beneficia realmente al conjunto de la sociedad y, en concreto, a los trabajadores del sector turístico.

Abstract

The Balearic Islands have suffered, in the last decades, a turistization process, which has had effects over all the archipelago residents. The number of visitors hasn't stopped increasing and, as a result, the touristic expenditure has also grown at a vertiginous rhythm.

However, the Balearic citizens seem not to perceive in a positive manner this constant increase on the number of tourists received, it seems that they consider this massive tourism as a threaten and not as a benefit. Moreover, this touristic model affects, specially, the workers of this sector. Those are submitted to labour conditions which are marked by seasonality, extra hours worked -which, in many cases, are not paid- and workdays which get every time more and more intense and result in a wide physical and psychological wear, as it is shown in *Las Kellys* case study, contemplated in this work.

For these reasons, we should ask ourselves if mass tourism, for which year after year the public administration and the businessmen bet, does really benefit the whole of society and, specifically, the touristic sector workers.

1. Introducción.

No cabe duda de que, el turismo es la principal actividad económica para las Islas Baleares. Una actividad de la que parece que los residentes se sienten ampliamente dependientes y que se presenta como salvadora de la economía balear. Durante la temporada 2018, llegaron a este archipiélago más de 16 millones de visitantes, un 1,56% más que el año anterior. Este número representa la mayor llegada de turistas que se ha dado nunca en las islas y, a su vez, los mayores ingresos derivados del turismo vistos jamás en el archipiélago mediterráneo, en concreto más de 16 mil millones de euros. Así, pues, el año pasado el turismo representó más del 45% del PIB balear y fue el sector que más puestos de trabajo creó en el archipiélago mediterráneo. Pero, cabe preguntarse, ¿Cómo repercuten estas llamativas cifras de ingreso turístico a los residentes de Baleares y, especialmente, a los trabajadores del sector turístico, que representan el 30% del total de asalariados de las islas?

Hoy más que nunca, la ciudadanía parece cuestionarse las supuestas bondades del turismo de masas. En los últimos años, se han sucedido movimientos populares que son síntoma de que este turismo se percibe como una amenaza para la sociedad. Lo vemos por ejemplo con la conocida como “turismofobia” (Collado, 2018), que no muestra más que el descontento social que existe cada vez en mayor medida hacia el turismo masivo. También lo vemos en el gran número de organizaciones, asociaciones y plataformas vecinales que se están creando alrededor de las islas como *Ciutat Per Qui l’Habita* (Mateos, 2018), *Alquileres Dignos Mallorca* o el *Sindicato de Inquilinos*, cuyos objetivos son tratar de frenar los efectos que tiene el turismo sobre el precio de la compra, del alquiler o para denunciar la gentrificación.

También serían ejemplos del descontento turístico las distintas formas de organización que se están dando entre los trabajadores, en particular de la hostelería, como sería el caso de *Las Kellys*. En efecto, muchos trabajadores de la hostelería se ven obligados a aceptar unas condiciones laborales cada vez más precarias (Fuentes, 2017).

Por tanto, con los ejemplos anteriores, vemos que la percepción de los residentes de la comunidad ha cambiado mucho: podría decirse que sienten que han pasado de vivir del turismo a “malvivir” de éste.

Aun así, las administraciones públicas y los empresarios continúan desarrollando y profundizando en el mismo modelo turístico.

La cuestión que se plantea en este trabajo es si realmente el turismo de masas es un modelo adecuado para los intereses de los trabajadores que conforman este sector y que suponen alrededor de un tercio de los asalariados de las islas. Para hacerlo, se explica cómo se originó el turismo de masas en la comunidad balear para establecerse de una forma que parece definitiva. A continuación, se analizan las condiciones laborales que existen en el sector turístico. Posteriormente, se expone el estudio de caso sobre *Las Kellys*, una organización que encarna el problema que se expone. Finalmente, se resumen los principales resultados del trabajo y se derivan conclusiones.

2. Gestación e implantación del turismo de masas en las Islas Baleares.

En el siglo XIX comienzan a llegar al archipiélago los primeros turistas. Poco a poco, se populariza entre la clase aristocrática del momento el “paraíso” balear. Pero no será hasta el periodo que transcurre entre finales del siglo XIX y la

primera Guerra Mundial, que comience a desarrollarse un incipiente sector turístico, formado aún por los más privilegiados de la sociedad. Este tipo de turismo, como bien dice Buades (2004), era heliofóbico, es decir, que huía del sol y buscaba el fresco y la humedad de las montañas. A principios de la década de 1930, bajo el gobierno republicano, continúa desarrollándose el sector turístico, pero se ve interrumpido por la Guerra Civil (citado en Rullán, O, 2004). Los ciudadanos de Baleares conocen perfectamente el mantra de que, forzados por la poca industrialización de las islas, en los años 1950 se pasó de una economía agrícola a una de servicios. Siguiendo a Parejo (2011), la realidad dista mucho de esta explicación, la llamada revolución tecnológica -iniciada en Gran Bretaña en el siglo XVIII- también alcanzó a nuestro país a la mitad del siglo XX. A pesar de que el fenómeno afectó prácticamente a la totalidad de la península, no lo hizo de la misma manera en todo el estado. Cataluña y el País Vasco se convirtieron desde entonces en las dos regiones más industrializadas del país, pero el fenómeno también alcanzó con fuerza a las Islas Baleares, donde, hasta la aparición del turismo de masas, la actividad industrial llegó a aportar porcentajes cercanos al 30% del PIB y de la población activa del archipiélago.

La afirmación anterior de Parejo llamaría la atención a muchos de los habitantes del archipiélago balear, más aún si se complementa con la siguiente cita de Manera y Valle (2018):

El desarrollo industrial de las islas ha pasado por fases diferenciadas, con protagonistas y sectores distintos. Pero toda esta trayectoria sucumbe en la posguerra, de forma precoz, tras casi un siglo de actividad industrial más tangible y relevante (Manera, 2001). [...] Baleares, que se adentraba en el siglo XIX con un perfil económico agrario, pero en el que coexistían actividades de transformación nada despreciables (jabones, textiles, cuero, piel, entre otras), sintetizaba una realidad: la mayor parte de las exportaciones (más del 60%) por los principales puertos isleños (Palma, Maó, Ciutadella), medidas en términos monetarios, eran productos manufacturados entre 1860 y 1930. Esto colocaba a Baleares, en los años 1930, con un 40% de fuerza laboral industrial, dato que, unido a otras informaciones conocidas en los ámbitos mercantil y productivo, hacen repensar toda una serie de tópicos que todavía funcionan en la visión más convencional de la evolución económica isleña (p.212-213).

Por tanto, la industria ha quedado marginada por este turismo masivo y por los servicios de mercado. Además, ha limitado sensiblemente su aportación al PIB y al empleo balear.

Murray (2015) nos da una idea del porqué de este cambio repentino. Explica que, en los años 50, el régimen franquista se ve obligado a relajar el modelo autárquico que imperaba hasta el momento, evidenciando así el agotamiento de dicho modelo. Al mismo tiempo, se produce un acercamiento entre la España franquista y las instituciones internacionales debido a la necesidad del país de conseguir divisas para poder importar productos. Por este motivo, se ven forzados a buscar legitimidad y aliados externos para poder sobrevivir una vez derrotados los que hasta el momento fueron sus aliados: Mussolini y Hitler. Es en este momento cuando los Estados Unidos -junto con el Banco Mundial- recomiendan a España abrirse en canal al turismo. El año 1958, España, con Franco a la cabeza, entraba en el FMI y el Banco Mundial, así como en la OCEC. Así fue como el país llegó a la famosa etapa del "boom turístico", momento en que se pone en marcha una campaña de marketing a nivel mundial para comenzar con la táctica del "cuantos más, mejor", con el objetivo claro de atraer divisas internacionales para evitar el hundimiento del régimen franquista.

La actividad turística no requería trabajadores especialmente formados, cosa que permitió absorber fácilmente y sin inversión en formación a trabajadores de la región procedentes de sectores productivos tradicionales como podían ser la pesca, la agricultura, amas de casa, etc. Además, la naturaleza y el tiempo del mediterráneo eran magníficos atractivos para los turistas de Europa del norte, quienes ya habían conseguido por derecho tener vacaciones pagadas, cosa que suponía millones de clientes potenciales que vendrían encantados a disfrutar de las islas durante sus vacaciones (Buades, 2004). Por tanto, convertir al archipiélago balear en un punto de referencia turístico no fue una tarea complicada y, de hecho, si el régimen franquista le debe a alguna comunidad autónoma su salvación es a ésta.

Es en este momento cuando aparecen también los grandes grupos empresariales familiares que hoy en día siguen dirigiendo, en gran medida, el negocio turístico de las islas: el *Melià International Hotels* de la familia Escarrer, el *Barceló Hotel Group* de la familia Barceló, el *grupo Iberostar* de la familia Fluxà o el *Palladium Hotel Group* de la familia Matutes.

Fue llegado este punto, en que se trataba de destacar por encima de otros destinos turísticos para atraer más visitantes, cuando se construye el aeropuerto de Son Sant Joan en Palma de Mallorca con dinero público y con un préstamo del Banco Mundial. La construcción de este macro aeropuerto fue la mejor puerta de entrada a los millones de turistas que estaban por venir a las islas.

En 1960 se inauguró el aeropuerto de Son Sant Joan al tráfico internacional de aeronaves a reacción. [...] La capacidad de acogida del aeropuerto de Son Sant Joan se multiplica por 2,4 en 1997 y en la actualidad se promueve volver a duplicar la capacidad de operaciones de los tres aeropuertos baleares de cara a 2015. (Murray, 2015, p.79)

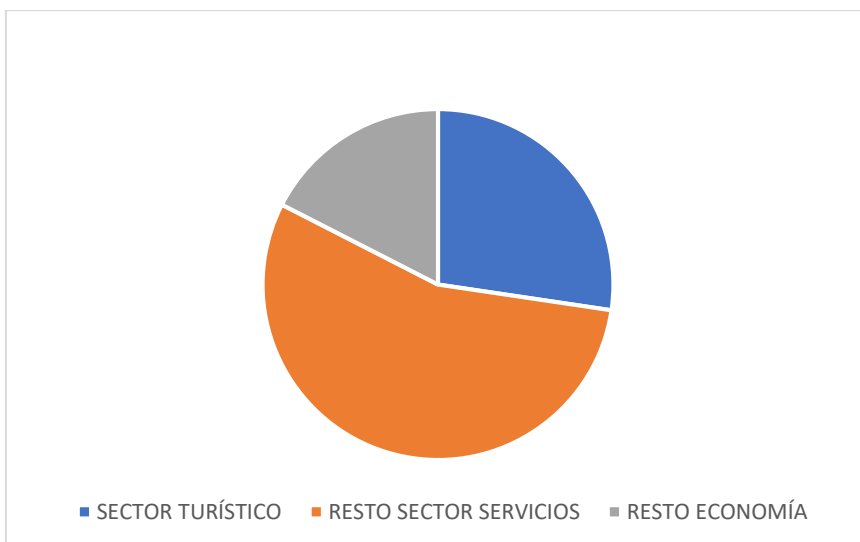
Además, esta idea de cuantificación turística se fomentaba sin límites desde la administración pública y se ha continuado haciendo hasta día de hoy. Recordemos, por ejemplo, las palabras del primer presidente del Govern Balear, el señor Gabriel Canyelles (1983-1995), quien en un viaje a Berlín para tratar de promover el turismo pronunció las siguientes palabras: “Mallorca debe ser la segunda residencia de Europa”.

Desde que el señor Canyelles terminara su legislatura en el año 1995 y hasta día de hoy el número de turistas acogidos en las islas se ha duplicado. Por tanto, está claro que el objetivo de aquellas políticas se ha visto ampliamente cumplido e incluso superado.

3. Mercado laboral en una economía turistificada.

El mercado laboral de las islas, como se verá a continuación, es un fiel reflejo de las necesidades de una economía turistificada sujeta a la competencia internacional dentro del marco socioeconómico español.

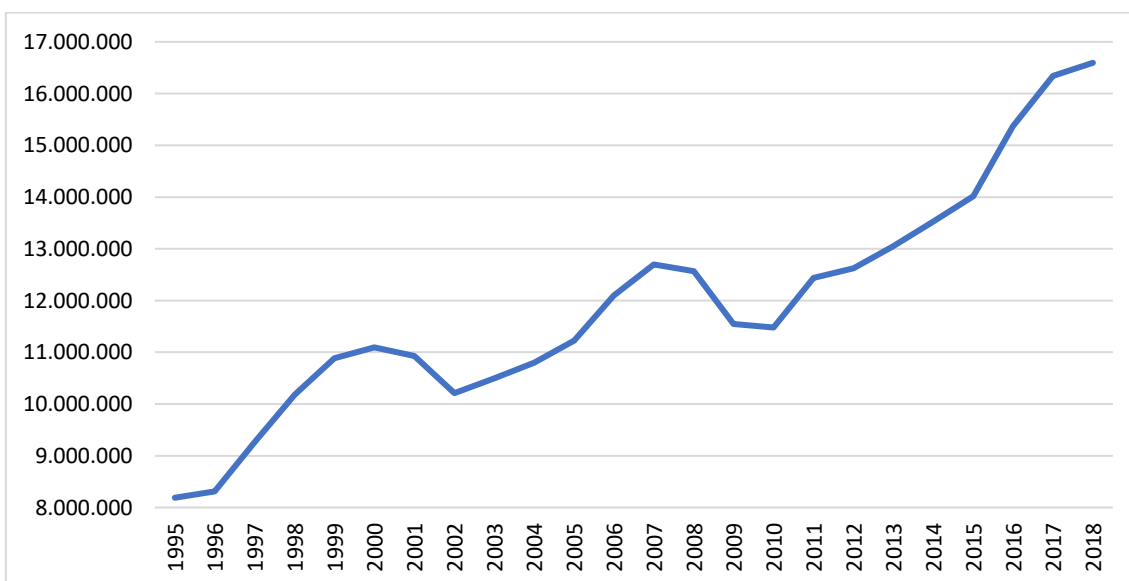
Figura 1. Ocupados Islas Baleares 2018



Fuente: elaboración propia en base a IBESTAT, 2018

Comprobamos, que el sector de los servicios es hoy en día primordial dentro de la economía balear. Al analizar los datos del año 2018 vemos que los servicios suponen más del 80% del total de la ocupación de esta comunidad autónoma. Además, destaca notablemente que las actividades integradas en el sector turístico supongan más de un tercio del conjunto de puestos de trabajo creados por el sector servicios y el 27% de los puestos de trabajo que se crean en Baleares.

Figura 2. Evolución del número de turistas llegados a las Islas Baleares



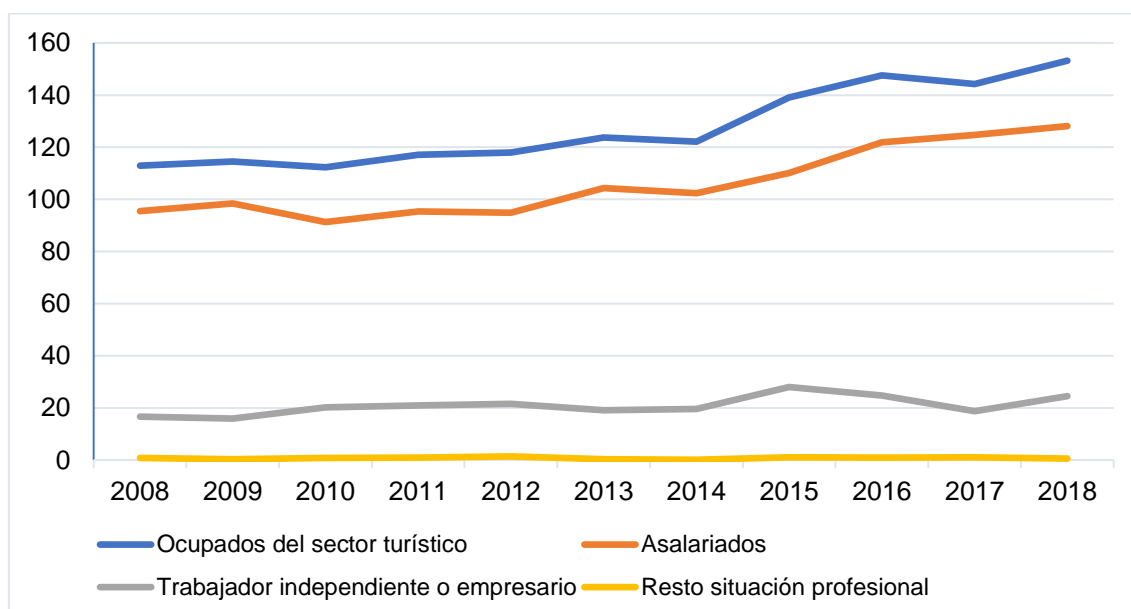
Fuente: elaboración propia en base a IBESTAT, 1995-2018

Este gráfico, que ilustra la evolución de los turistas llegados a las Islas Baleares desde el año 1995 hasta el año 2018, es un fiel reflejo de los momentos de bonanza y recesión que han marcado la economía nacional y mundial.

Comprobamos que el número de turistas creció de manera estable hasta el año 2001, momento en que comienza a caer y así continuó haciéndolo el año 2002. Esto sucedió debido a la crisis que se dio tras el estallido de la burbuja puntocom, que provocó un breve periodo de inestabilidad económica. A partir del año 2003 y hasta el año 2007 se vive un momento de bonanza económica, en que los tipos

de interés son muy bajos y la capacidad adquisitiva de la gente era cada vez mayor, esto se tradujo en un mayor número de turistas para las islas. Sin embargo, a partir del año 2007 y durante los cinco años siguientes, observamos una disminución en el número de turistas que decidieron visitar el archipiélago debido a la crisis que afectó no sólo a la economía española, sino también a la economía mundial. Esta crisis golpeó fuertemente al sector turístico, pero a partir del año 2012 la cifra de turistas comenzó a aumentar de forma significativa de nuevo y lo hizo de manera más notable cada año. La pronta recuperación económica del sector turístico no se debía realmente a factores internos, sino más bien a factores exógenos como la caída del precio del petróleo (RTVE, 2008), que abarataba la movilidad de los turistas o las tensiones geopolíticas y geoeconómicas de los destinos con similares atractivos turísticos como Grecia, Turquía o Estambul (Cuadrado y López, 2015). De esta forma, el archipiélago pasó de recibir 12 millones de turistas el año 2012 a recibir 16 millones de turistas el año 2018.

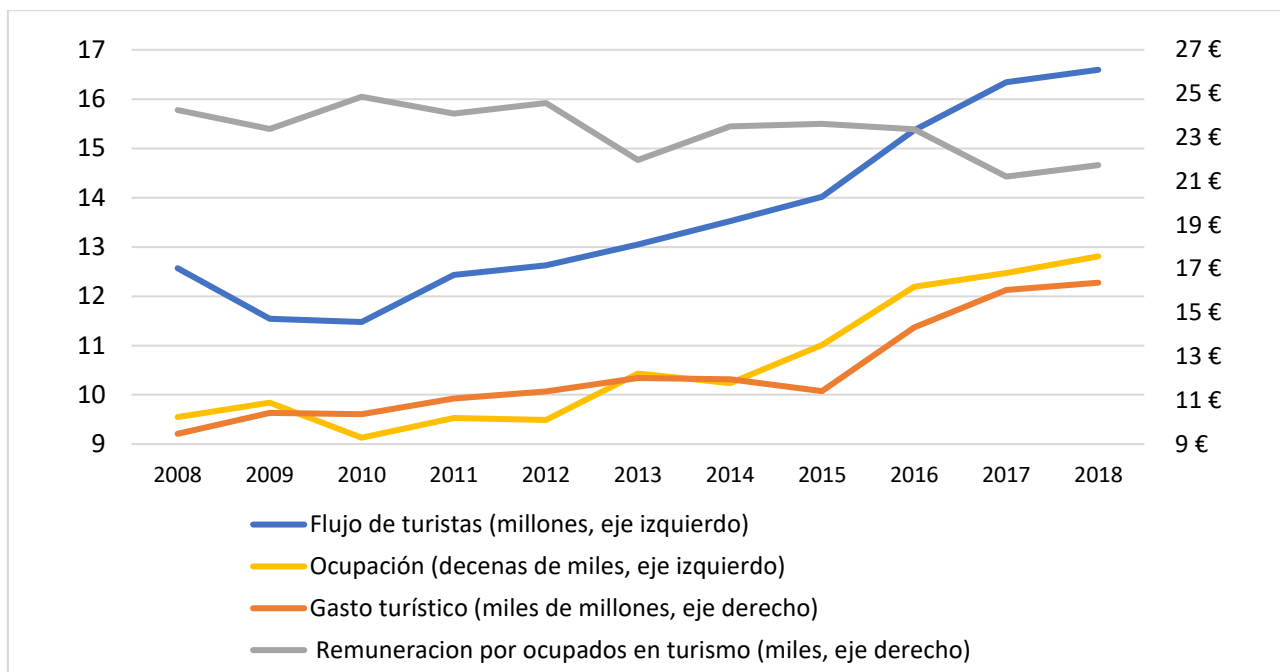
Figura 3. Distribución de la ocupación por categorías profesionales en el sector turístico por años y miles de personas



Fuente: elaboración propia en base a IBESTAT, 2008-2018

En este gráfico, se observa que los asalariados suponen la gran mayoría de los trabajadores del sector turístico.

Figura 4. Gráfico comparativo de distintos índices turísticos



Fuente: elaboración propia en base a IBESTAT, 2008-2018

En esta figura vemos distintos índices turísticos. Si observamos la evolución, vemos que durante los años de crisis económica disminuye el flujo de turistas. Sin embargo, el gasto turístico no disminuye, sino que por el contrario aumenta durante estos años de recesión.

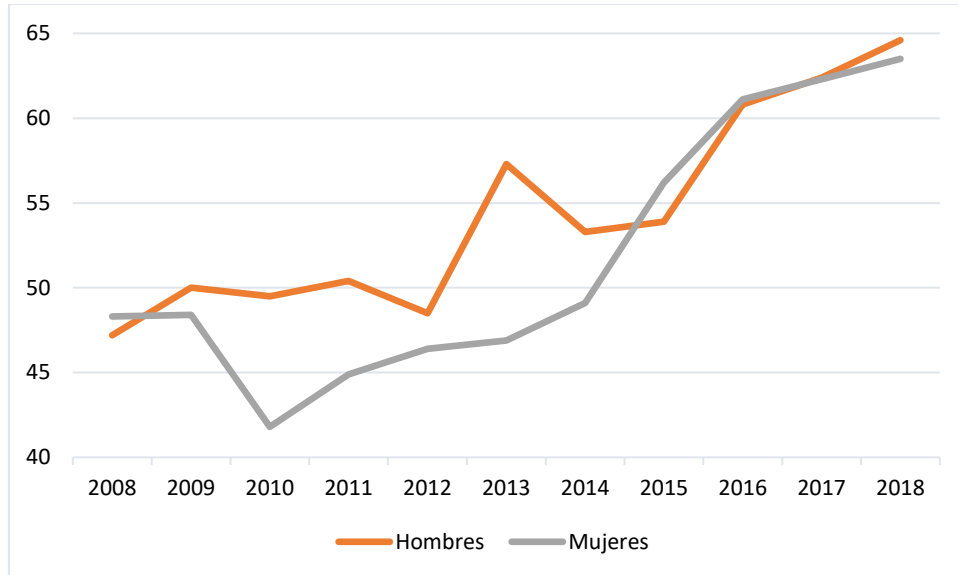
Además, vemos que la ocupación de los asalariados en el sector turístico aumenta paralelamente a la llegada de turistas a las islas y al gasto que éstos realizan en el destino, exceptuando, de nuevo, los años más duros de la crisis económica en que los empresarios tuvieron que “atarse el cinturón” y fueron los trabajadores los más perjudicados. Sin embargo, el salario de los trabajadores se mantiene constante en el tiempo con pequeñas variaciones, pero no aumenta al ritmo que lo hacen los demás indicadores. Hay que tener en cuenta, que el salario reflejado en el gráfico durante los años 2015 y 2016 refleja realmente los costes de personal afrontados por el empresario, mientras que el año 2017 y el año 2018 reflejan, en realidad, el salario de los asalariados del sector servicios. Se aprecia una caída notable en la remuneración por ocupados en turismo a partir del año 2012, coincidiendo con la reforma laboral. No sólo eso, cabe recordar que ese mismo año existían otros factores, como un 24,3% de desempleo, que disminuían sensiblemente el poder de negociación del empleado frente al empresario, obligando así al trabajador a aceptar cualesquiera condiciones laborales que el empresario le ofreciera. Además, a partir del año 2015 se reduce de nuevo el salario de los ocupados del sector turístico, mientras que al gasto turístico le sucede lo contrario y aumenta en tres años alrededor de 5 mil millones de euros. Por tanto, vemos que el aumento del gasto turístico no se percibe por parte de los trabajadores del sector.

El resultado es que buena parte del desembolso que realiza el turista acaba engrosando las economías de los países ricos. De media, cerca del 55% del gasto realizado por el turista en sus viajes a países del Sur permanece o retorna a los del Norte [...] Sólo una parte marginal de los beneficios acaba quedando en el país anfitrión. (Cañada & Gascón, 2007, p.25)

Lo más llamativo de este gráfico es observar cómo se desvincula la llegada de turistas y el gasto derivado de éstas de la ocupación de los asalariados del sector

y sus retribuciones. Hecho que demuestra que más cantidad de turistas no mejora las condiciones laborales de los trabajadores.

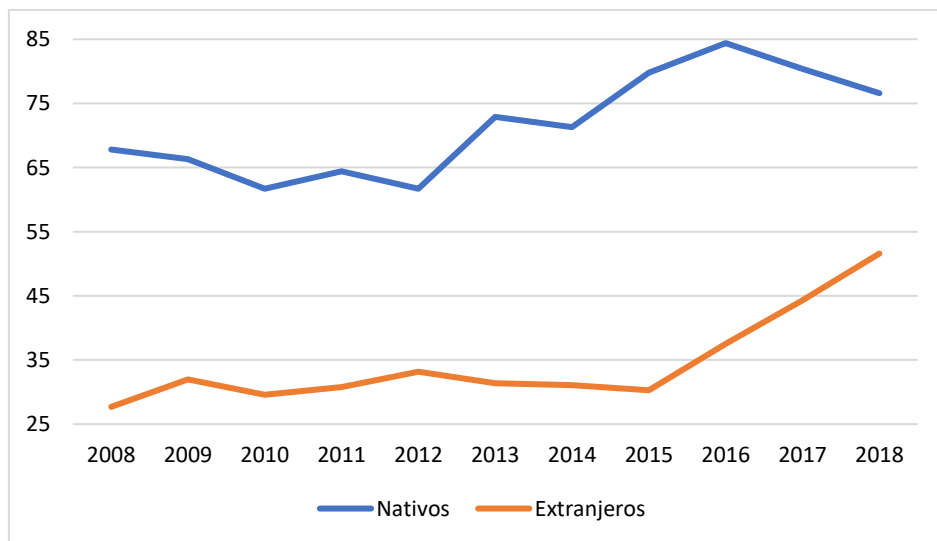
Figura 5. Distribución asalariados según sexos por años y miles de personas



Fuente: elaboración propia en base a IBESTAT, 2008-2018

Comprobamos como a pesar de haber aumentado el número de trabajadores en el sector turístico el número de hombres y de mujeres es muy equitativo hoy. Aun así, vemos que la crisis económica también tuvo un mayor efecto sobre las mujeres, pues en el año 2009 comienzan a reducirse las mujeres contratadas y continúa así en el año 2010. Observamos entonces, que la disminución de ocupados de la figura 4 fue mayoritariamente a costa de las mujeres trabajadoras del sector. Además, en el año 2013 existe una mayor contratación de trabajadores varones, que disminuye inmediatamente el año anterior dando paso a un crecimiento significativo en el número de mujeres contratadas.

Figura 6. Origen de los asalariados del turismo por años y miles de personas



Fuente: elaboración propia en base a IBESTAT, 2008-2018

Destaca el repunte de extranjeros que se ha dado en los últimos años en el sector turístico. Explican Murray y Ginard (2015) que, aunque el número de extranjeros ha aumentado en todos los sectores de la economía española, ha sido en la hostelería y en el sector de la construcción donde más se ha visto incrementado el número de empleados extranjeros. Como explica Javier Jorrín (2017), “estas dos industrias tradicionalmente tiran de mano de obra barata y de baja cualificación, precisamente donde los extranjeros pueden competir con los nacionales. De hecho, estos dos sectores dan empleo a cuatro de cada 10 trabajadores extranjeros en España”. Por tanto, vemos que la contratación de mano de obra extranjera es un signo más de la precarización del sector turístico. Además, es reseñable el hecho de que las Islas Baleares están viviendo un profundo proceso de profesionalización como bien explican Ernest Cañada y Jordi Gascón (2007):

A medida que el lugar se desarrolla como foco de atracción turística, se necesita un mayor grado de profesionalización: sólo así puede mantener su prestigio y no sucumbir frente a la competencia de otros focos mejor preparados, o atraer un mayor número de turistas y/o de mayor capacidad adquisitiva. [...] En ocasiones, esta necesidad se cubre mediante agentes foráneos de la región, e incluso del país. [...] Esta necesidad de personal cualificado se cubre invirtiendo en la formación de la población local. Surgen escuelas de restauración, facultades de turismo y de empresariales, academias de idiomas. [...] Cuando esto sucede, cuando la población autóctona accede a cubrir empleos cualificados, son emigrantes de regiones y países más pobres los que tienden a asumir los trabajos no cualificados (p.14).

Figura 7. Salarios por sexo y origen

| | Nativos | Extranjeros |
|--------|-------------|-------------|
| Hombre | 24.513,97 € | 15.012,34 € |
| Mujer | 19.758,66 € | 16.259,36 € |

Fuente: IBESTAT, 2011

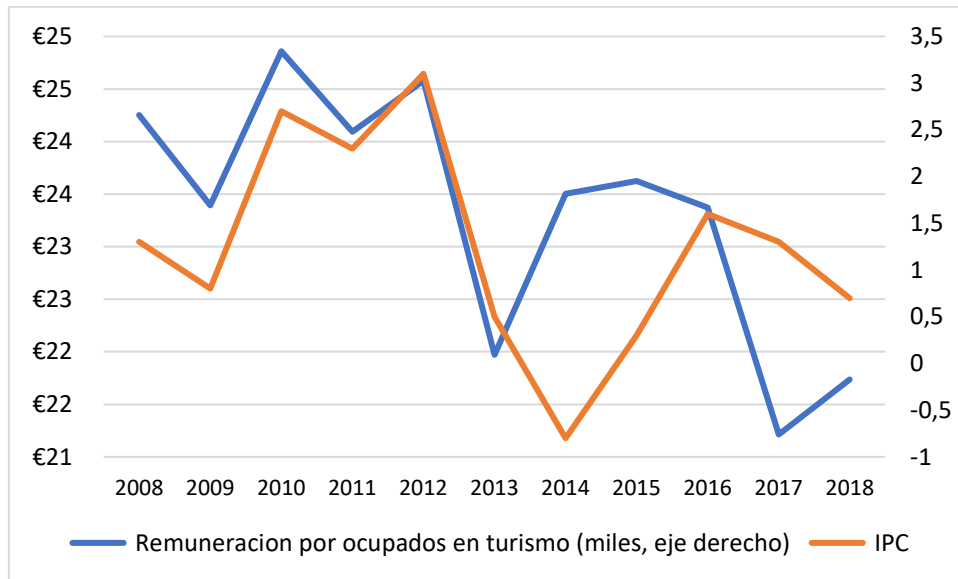
Esta figura muestra la diferencia de salarios por sexo y origen, donde comprobamos que son los inmigrantes los que mantienen los ingresos más bajos, probablemente porque el tipo de puesto que ocupan en las empresas es más precario que en el caso de los nativos.

Vemos también que entre nativos existe una clara diferencia entre el salario de los hombres y el de las mujeres. Parece que sea porque:

(Las mujeres) suelen cubrir los empleos más inestables, peor pagados y de estatus inferior. Como sucede en la mayoría de las actividades laborales, en el turismo se da una doble segregación por razón de género. Se da una segregación horizontal, cuando las mujeres y los hombres son destinados a empleos diferentes. Y se da una segregación vertical cuando la mujer ocupa los cargos de menor responsabilidad y con menos oportunidades de promoción, mientras que los hombres asumen los cargos gerenciales y mejor remunerados. Según información de la Organización Internacional del Trabajo, las mujeres que trabajan en la industria turística reciben de media el 79% del sueldo que reciben los hombres. Pero este dato hay que tomarlo con cautela, ya que sólo considera el trabajo con contrato, que es el que entra en las estadísticas; la mujer asume un mayor número de labores en la economía sumergida que el hombre. A todo esto hay que sumar que la defensa de sus derechos laborales siempre queda en segundo término. Finalmente, muchas veces este trabajo fuera del ámbito

doméstico no le exime de seguir asumiendo los roles que tradicionalmente ha tenido en el hogar (Cañada & Gascón, 2007, p.18).

Figura 8: Evolución retribución asalariados turismo – Índice de Precios al Consumo

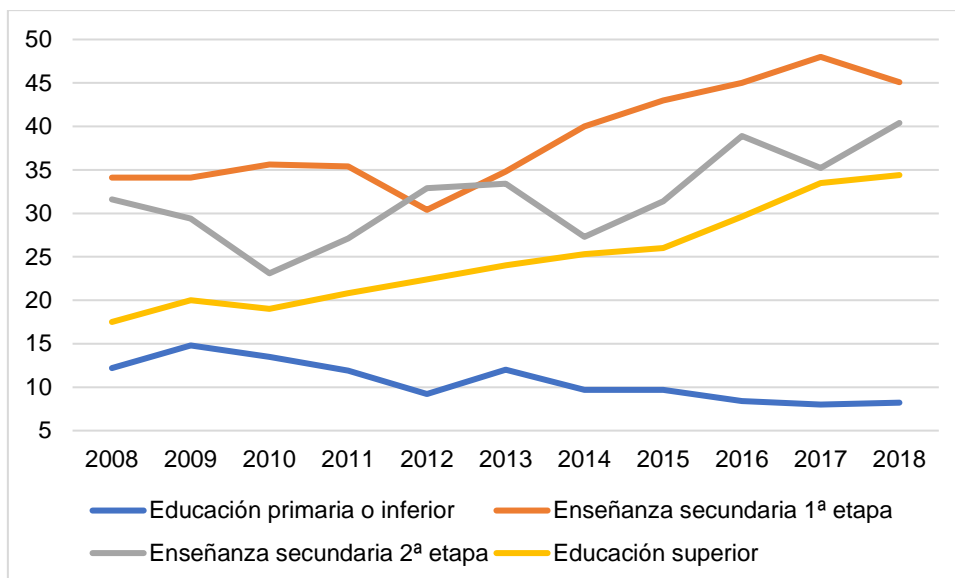


Fuente: elaboración propia en base a INE, 2008-2018

Al comparar el salario nominal de los asalariados en turismo -entendido en millares- con el Índice de Precios de la Compra (IPC), vemos que en el año 2008 disminuyeron ambos índices, aunque el salario lo hizo de forma más notable. Posteriormente, en el año 2009, aumentan ambos índices pero esta vez el IPC lo hace con más fuerza, mientras que al siguiente año bajan ambos indicadores, pero el salario lo hace en mayor medida. Llegado el año 2011, de nuevo, vemos que el IPC se ve incrementado en mayor proporción que el salario de los trabajadores del sector. Sin embargo, llegado el año 2013, año posterior de la reforma laboral, el IPC disminuyó de forma abrupta, pero aún en mayor medida lo hizo la retribución. Los años 2014 y 2015 son los únicos en que la capacidad adquisitiva de los trabajadores aumenta realmente, ya que se observa una bajada del IPC mientras que los salarios aumentaron. Finalmente, a partir del año 2016 y hasta la actualidad el salario de los trabajadores disminuye mientras que en el IPC se observa la tendencia contraria.

Por tanto, vemos que la capacidad adquisitiva de los ocupados en turismo no ha hecho más que disminuir en la última década, exceptuando los años 2013 y 2014.

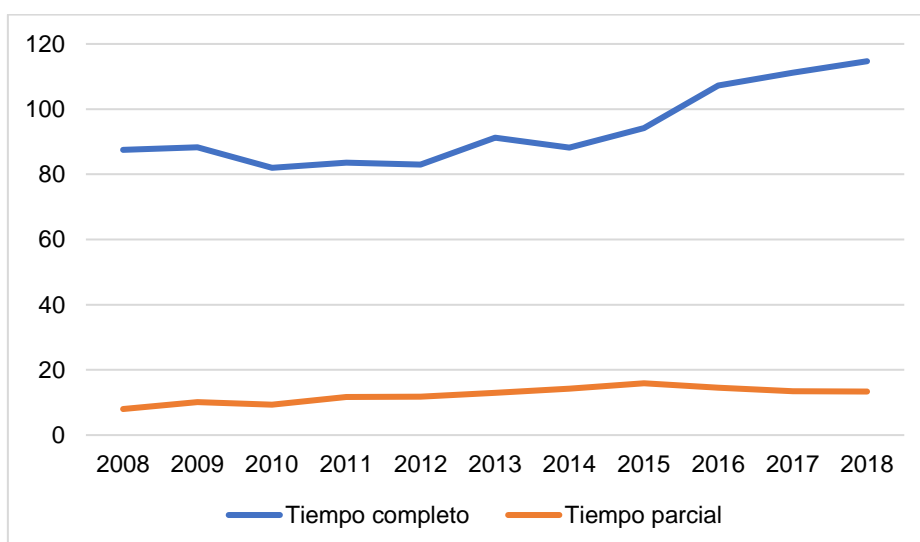
Figura 9. Grado de educación de los asalariados del sector turístico por años y miles de personas



Fuente: elaboración propia en base a IBESTAT, 2008-2018

Vemos como a pesar del aumento de asalariados, el sector turístico no ha conseguido aumentar el grado de formación imperante, que continúa siendo la Enseñanza Secundaria Obligatoria (ESO). Esto se debe a que las grandes masas de trabajadores que forman los departamentos operacionales de las empresas turísticas no necesitan mayor formación académica para poder realizar satisfactoriamente el servicio. Sin embargo, vemos como los trabajadores que poseen una educación superior cada vez abundan más, mientras que los que poseen una educación primaria o inferior disminuyen progresivamente fruto de la profesionalización que está sufriendo el sector turístico de la región para poder estar a la altura de los demás mercados con los que debe competir.

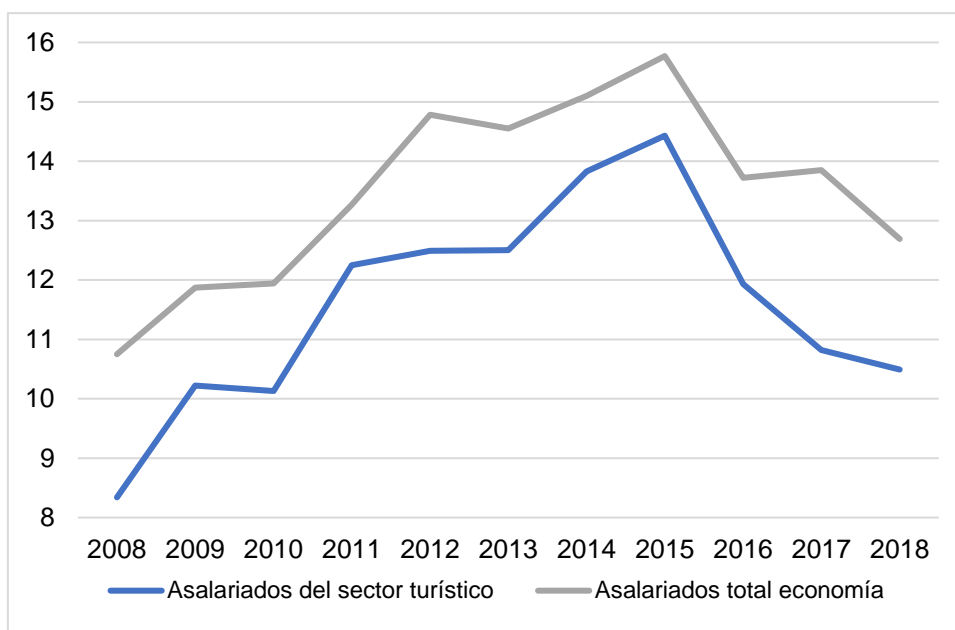
Figura 10. Tipo de jornada asalariados turismo por años y miles de personas



Fuente: elaboración propia en base a IBESTAT, 2008-2018

Viendo este gráfico queda claro que, en turismo, la jornada que abunda es la de tiempo completo. Por tanto, la mayoría de los contratos de los asalariados de este sector aseguran las 40h de trabajo semanal.

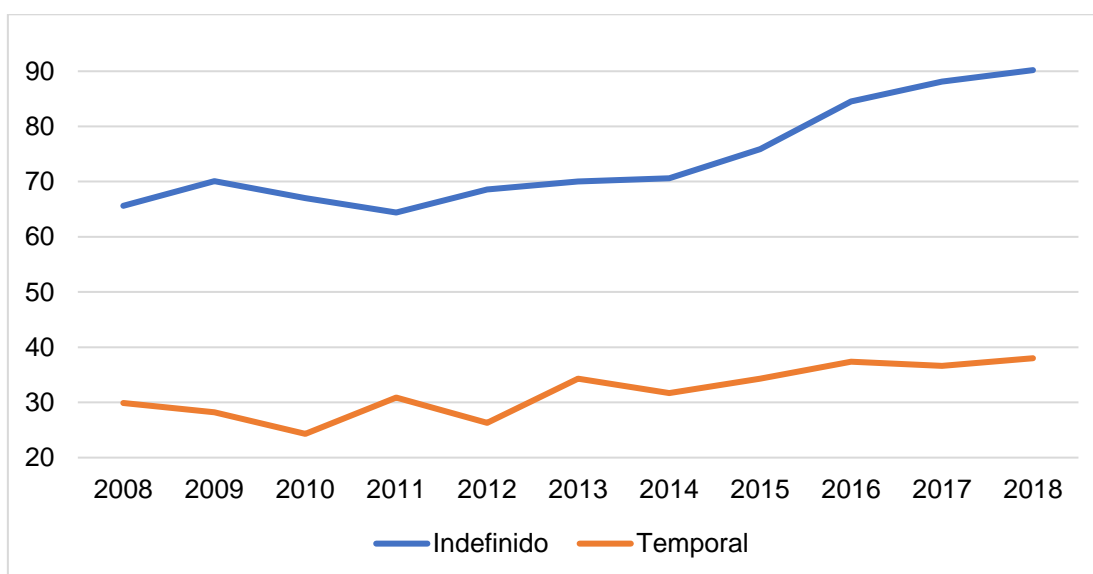
Figura 11. Comparación de parcialidad asalariados sector turístico con asalariados total economía por años y miles de personas



Fuente: elaboración propia en base a IBESTAT, 2008-2018

Con esta figura se confirma que el sector turístico es el que sufre la menor parcialidad en la jornada de sus asalariados.

Figura 12. Tipo de contrato asalariados sector turístico por años y miles de personas

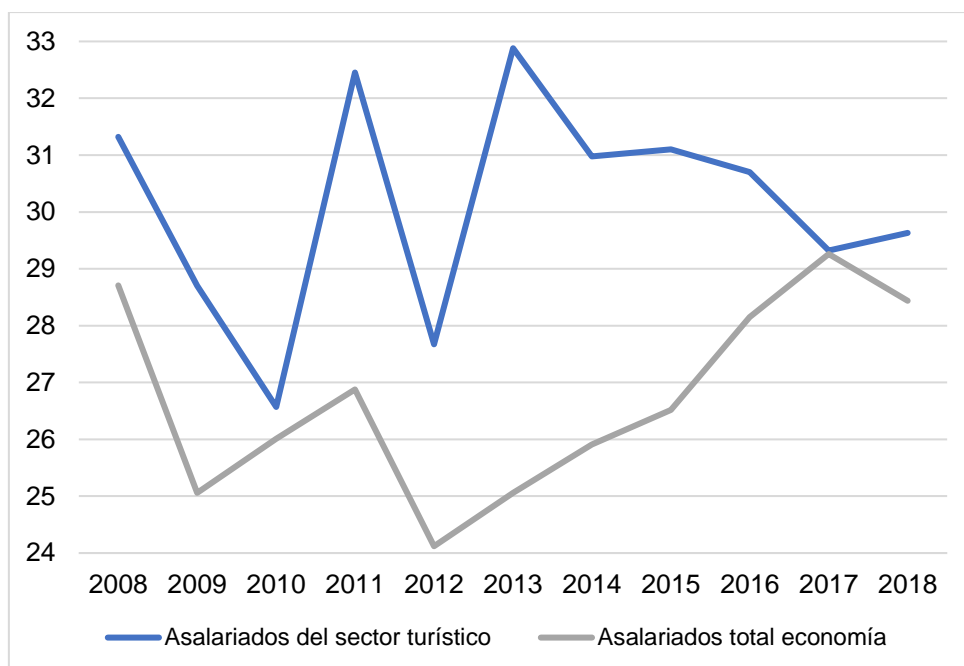


Fuente: elaboración propia en base a IBESTAT, 2008-2018

Al analizar este gráfico observamos que los contratos de tipo temporal se han mantenido durante la última década alrededor del 30% respecto del total de contratos de los asalariados del turismo, y no ha conseguido disminuir este porcentaje. De hecho, la disminución de la temporalidad que se observa durante los años 2010, 2012 o 2014 está ampliamente relacionada con la disminución de la ocupación que se da en el sector durante esos años. Es decir, se disminuye

la temporalidad no porque se combata sino porque se despiden a parte de los trabajadores cuyos contratos eran temporales.

Figura 13. Porcentaje de temporalidad asalariados según sectores por años y miles de personas

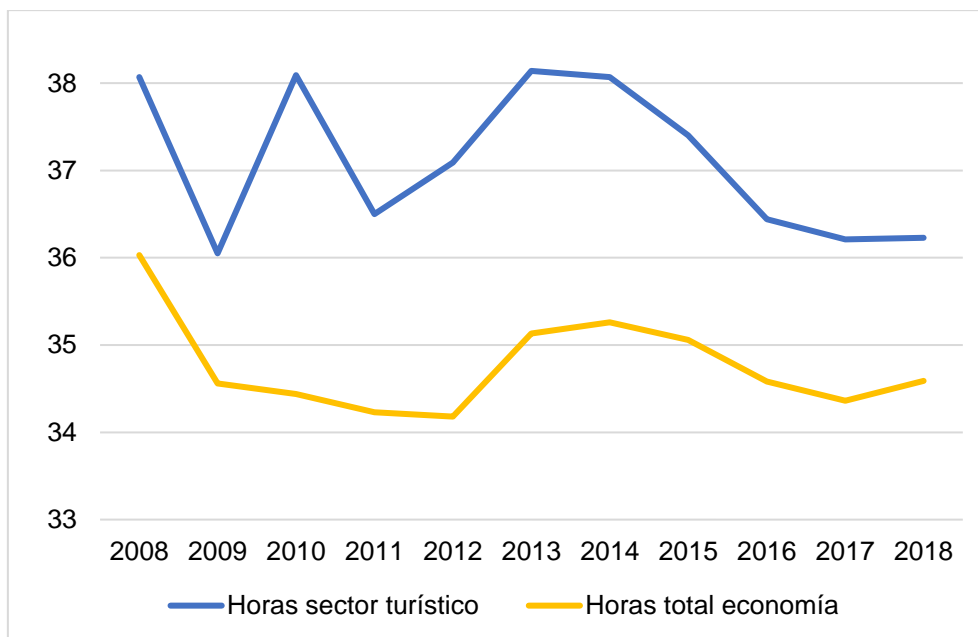


Fuente: elaboración propia en base a IBESTAT, 2008-2018

Al comparar la temporalidad que sufren los asalariados del sector turístico respecto a los del sector servicios y los asalariados totales de la economía balear comprobamos que, a pesar de haberse reducido, continúa siendo un problema para los trabajadores de este sector más que para los empleados de otros sectores.

La temporalidad a la que se ven forzados parte de los asalariados del turismo es un problema típico de éste, que se debe a la estacionalidad forzada a la que están sometidos los trabajadores, estacionalidad que se debería de intentar de contrarrestar de forma seria e implacable desde la administración pública. Es un rasgo de la inestabilidad del empleo y de la precariedad laboral que ofrecen los contratos que derivan del turismo masivo.

Figura 14. Horas semanales por sectores y años



Fuente: elaboración propia en base a IBESTAT, 2008-2018

Es innegable que los trabajadores del sector turístico se enfrentan a una media de tres horas de trabajo semanales más que el resto de los asalariados. Esta cifra es especialmente preocupante si tenemos en cuenta la estacionalidad del sector turístico, que fuerza a los trabajadores a parar ciertos meses del año. Destaca el año 2010, en el que las horas de trabajo se disparan en el sector turístico mientras que disminuyen para el resto de los trabajadores.

4. Estudio de caso: *Las Kellys*.

4.1. Introducción al estudio de caso

He decidido dedicar parte de este trabajo a un estudio de caso dedicado a *Las Kellys* porque a mi parecer esta organización encarna los problemas laborales y las dificultades sufridas por los trabajadores a lo largo de esta última década en el sector turístico.

El surgimiento de esta organización, que se dedica a defender los derechos de las camareras de piso, es un reflejo del malestar que sienten los trabajadores de este sector y que les empuja a organizarse para defenderse del amenazante turismo de masas.

Comenzaré esta parte del trabajo explicando qué son *Las Kellys*, cuándo surgen y por qué, y a continuación resumiré las entrevistas con preguntas abiertas que he podido realizar a los dos grupos de *Kellys* que existen en las Islas Baleares. En el sector turístico, concretamente en el hotelero, una de las actividades profesionales más habituales es la de camarera de piso. Las tareas más comunes que realizan son las siguientes: limpiar y ordenar las habitaciones de los clientes, hacer la cama y reponer la ropa de cama y de baño, además de limpiar las zonas nobles, que serían las zonas comunes del establecimiento.

Como norma general, las camareras de piso reciben a primera hora de la mañana un listado con las habitaciones que deben acondicionar y con todas las tareas que tienen que desempeñar. Esta información es facilitada por la gobernanta, que es la responsable de organizar las tareas de limpieza en las distintas plantas del hotel (Navarro, 2016).

Este sector lo componen más de 200.000 mujeres en España y suponen el treinta por ciento del empleo turístico. El perfil de las camareras es variado, aunque tiene componente claro de género, pues prácticamente la totalidad de éstas son mujeres, concretamente un 97% del total, y muchas de ellas son inmigrantes. Su situación se ha agravado en los últimos años, sobre todo después de la reforma laboral del 2012, que ha permitido su externalización, quedándose así fuera de las plantillas de los hoteles. Eso supone depender de las empresas multiservicios, siempre con contratos temporales y que retribuyen con salarios que se ven reducidos alrededor de un 40% (Cañada, 2016, p.71). Cabe destacar, que esta profesión está asociada a un trabajo físico intenso. Hay que tener en cuenta que limpiar y preparar 10, 15 o más habitaciones en una jornada laboral supone un desgaste físico considerable. La parte del cuerpo que más se resiente con el paso del tiempo es la espalda, ya que agacharse para hacer una cama supone un desgaste en la zona lumbar que puede provocar intenso dolor e incluso lesiones crónicas. (Navarro, 2016)

La subcontratación en España ha estado regulada por el Estatuto de los Trabajadores desde el 10 de marzo de 1980, concretamente en el artículo 42. Antes de la reforma laboral de 2012 no se utilizaba de forma frecuente por los hoteleros, ya que suponía pagar lo mismo a los trabajadores externalizados que a los directamente contratados por la empresa. De esta forma, el convenio del sector primaba sobre cualquier otro convenio. Así, un trabajador externalizado no podía ser retribuido por debajo de lo que fijaba el convenio (Cañada, 2016). A partir del año 2012 sucede lo contrario y los empresarios comienzan a interesarse por la externalización como fórmula para ahorrar costes.

Las condiciones de estas mujeres, imprescindibles para la calidad de los alojamientos, no hace más que empobrecerse. Por estos motivos, surge la necesidad entre las camareras de piso de organizarse uniendo fuerzas y de representarse a sí mismas para exigir mejoras laborales con el fin de lograr dignificar su oficio.

La chispa que hizo que surgiera este colectivo fue la publicación del libro *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral* de Albert Cañada. A raíz de este libro, las camareras de piso de alrededor del Estado Español se pusieron en contacto a través de un grupo de Facebook y comprobaron que compartían los mismos problemas derivados de su trabajo y, por ello, decidieron que debían unirse como organización para visibilizar y revertir la situación. Así, en 2016, *Las Kellys* —acrónimo de la expresión *Las que limpian*— decidieron organizarse para reclamar sus derechos.

De esta forma, el día 14 de marzo se registró la Asociación *Las Kellys* a nivel estatal como una asociación autónoma que apuesta por la autoorganización y lucha a partir de los intereses y los objetivos comunes de la profesión de camarera de pisos. Esta asociación tiene como objetivo dar visibilidad a la precariedad laboral de las mujeres que integran este departamento, así como contribuir a la mejora de su calidad de vida. Funcionan por grupos de trabajo territoriales. Cada grupo de trabajo gestiona internamente sus portavoces.

En dos años se han extendido a Madrid, Barcelona, Benidorm, Fuerteventura, Lanzarote y Mallorca, y gracias a su empeño, estas camareras de piso han conseguido que toda la sociedad española conozca la precariedad laboral que esconde su trabajo e incluso que el expresidente del Gobierno, M. Rajoy, se reuniera con ellas. Además, también llegaron al Congreso de los Diputados y al Parlamento Europeo.

Actualmente, tanto en Baleares como a nivel nacional existe una división en la asociación. Por tanto, en este archipiélago mediterráneo existen: *Las Kellys Mallorca* y *Kellys Unión Balear*. A pesar de sus diferencias, ambos grupos luchan por ver cumplidas las mismas reivindicaciones, que quedan recogidas a continuación:

- **Jubilación anticipada:** piden que se establezcan coeficientes reductores para tener pensiones decentes. Además, piden el reconocimiento de trabajo penoso para su profesión.
- **Reconocimiento de enfermedades profesionales.**
- **Subcontratación:** exigen la modificación del art. 42 del Estatuto de los Trabajadores para garantizar la igualdad de contratación. Piden también que el mismo INEM gestione la bolsa de trabajo.
- **Convenios de Hostelería:** no quieren que se reconozcan en ningún caso a las empresas multiservicios como parte legítima del sector.
- **Inspecciones laborales:** incremento de inspectores laborales en todo el territorio español. Esta asociación considera que se deben de realizar inspecciones aleatorias, castigar los expedientes irregulares y que éstos no puedan optar a las bolsas de trabajo institucionales.
- **Cumplimiento del capítulo III de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.** Así como que se realicen los estudios ergonómicos necesarios para calcular y limitar las cargas de trabajo según las características de cada hotel.
- **Acuerdo Marco ALEH:** cumplimiento de las categorías reconocidas en éste.
- **Cumplimiento del artículo 34 del Estatuto de los Trabajadores**, así como lo referente en el **artículo 55** del mismo en relación con el embarazo. De esta forma se les facilitaría la conciliación familiar y social.
- **Vincular la categoría de los hoteles a la calidad del trabajo que se genera en los mismos.** Actualmente, la normativa para establecer la categoría del establecimiento hotelero no exige que los empresarios mantengan ciertos estándares laborales.

Las Kellys plantean su organización de forma apartidista, y, a pesar de que se apoyan en ellos, no están comprometidas con ningún sindicato. De esta forma, pretenden mantener su independencia y autonomía (Manifiesto, s.f.).

4.2. Conclusiones extraídas tras entrevista con *Las Kellys*

De estas entrevistas extraemos que *Las Kellys* es una organización cuya fundación parecía inevitable por la dirección que han tomado las condiciones laborales dentro del mundo turístico. Hoy en día, vemos que trabajan en dos grupos diferentes, pero ambos mantienen las mismas reivindicaciones y coinciden en que hay cuatro que son fundamentales en su lucha: el reconocimiento de las enfermedades profesionales, poner fin a la subcontratación, regular la carga de trabajo y, por último, la jubilación anticipada. Todas y cada una de estas reivindicaciones tienen una explicación.

Por un lado, piden **acabar con la subcontratación** porque esta práctica les deja en una situación muy vulnerable frente al empresario, llegando a devaluar los salarios de las camareras de piso hasta un 40%. En las Islas Baleares, existe un bajo porcentaje de externalización, pero cabe destacar que ya se practica en un 60% de los hoteles madrileños y debe evitarse un efecto contagio.

Por otro lado, encontramos la **regulación de la carga de trabajo**, donde ambas entrevistadas afirman que la crisis abrió la veda de la sobrecarga laboral y la reforma laboral del año 2012 lo empeoró, llegando a la situación actual en que

las camareras de piso han pasado de encargarse de una media de 15 habitaciones por jornada a limpiar una media de 25 habitaciones al día y, encima, se encuentran unas habitaciones más modernas, que requieren más tiempo para limpiar y contribuyen a esta sobrecarga de trabajo.

Además, aclaran también, que el turismo de masas dificulta sus tareas y colabora en la sobrecarga de trabajo. Es especialmente de esta segunda reivindicación de donde surge la tercera, que sería el **reconocimiento de las enfermedades profesionales**. Estas enfermedades afectan a todas las camareras de piso que se dedican a esta profesión durante un largo periodo de tiempo. Como afirman desde *Kellys Unión Balear*, este hecho lo han denunciado varios doctores que conocen de primera mano la problemática que conlleva limpiar hoteles. De todos estos problemas surge la última reivindicación fundamental de *Las Kellys*, **la jubilación anticipada**.

La organización de *Las Kellys* no es accidental, fue necesaria según aclaran para combatir el recorte de derechos que se había dado en este sector. Forzadas a hacerlo primero por la crisis, que supuso el principio de unas condiciones laborales de miseria, pues los empresarios les pedían favores para poder afrontar mejor la recesión económica asegurando que cuando se superara esta fase devolverían los favores que habían recibido, pero desde *Las Kellys* aclaran que esto nunca sucedió. De hecho, dicen que se ha comprobado que en el sector turístico no se ha vivido la crisis para los grandes empresarios, sólo para los trabajadores. Añaden, que han sido estos últimos los que han tenido que abrocharse el cinturón y bajar sus expectativas de vida, mientras los empresarios han aumentado más que nunca sus beneficios.

Ambas entrevistadas afirman que la reforma laboral del año 2012 acabó de arruinar las condiciones laborales de los asalariados que se dedican a la hostelería. A raíz de esta reforma recuerdan que los empresarios rebajaron en personal, comenzaron a contratar más barato, no contrataban por ocho horas, prorrateaban las 40h en 6 días, les pedían que no se cogieran los dos días libres como favor, etc. Aclaran, que lo más molesto de esta reforma se encuentra en el artículo 42.1, en éste se permite la externalización y el abaratamiento del despido, lo definen como “el artículo de la Reforma Laboral que da carta blanca al empresario para hacer lo que quiera con el trabajador”.

No sólo esto, afirman que el exceso de turistas que se reciben año tras año no facilita en nada su trabajo. Denuncian que los hoteleros han modernizado sus alojamientos sin tener en cuenta cómo afectaban estas modificaciones a su rutina laboral, tratando, simplemente, de satisfacer a sus clientes. De la misma forma, explican que no pueden ofrecer la misma rapidez al limpiar una habitación con una o dos camas, que al limpiar una habitación donde hay cinco o hasta seis camas metidas.

También admiten, que este recorte de derechos ha afectado a su vida personal y a su salud. Pues al llegar a casa tras unas jornadas de trabajo tan intensas desean descansar, pero eso les es imposible debido a las cargas familiares. Denuncian, además, que trabajan bajo unas jornadas de estrés muy elevado y que, para poder llevar a cabo todas las tareas que se les pide a diario, necesitan medicarse con distintos tipos de pastillas como serían ansiolíticos, relajantes musculares, analgésicos, etc. Aclaran que, entre las propias camareras de piso, se aconsejan qué pastillas funcionan mejor para sus problemas, añaden además que son necesarias distintas de éstas al día para poder sobrellevar la jornada de trabajo.

Por último, afirman que se sienten muy satisfechas de haber decidido unirse a *Las Kellys*, a pesar de que todavía no han conseguido ver sus reivindicaciones cumplidas porque desde la administración pública no les hacen caso más que en casos puntuales y que, finalmente, acaban en palabras vacías, como sucedió con algunas enfermedades profesionales que se les reconocieron en agosto del año 2018, pero que después de 6 meses aún no se han reconocido en la práctica, según aclaran porque a las mutuas no les interesa hacerlo.

Avisan también que no cesarán en esta lucha por sus derechos, que no pararán de denunciar la situación de las camareras de piso hasta que vean sus objetivos cumplidos.

De momento, han conseguido visibilizar un problema que existía y debía darse a conocer. Afirman que, antes de organizarse en torno a este grupo, eran la parte considerada menos importante de los alojamientos hoteleros, y que gracias a su persistencia han conseguido que la sociedad entienda que son la columna vertebral del alojamiento, que no tiene sentido el trato que reciben.

Además, insisten en que los hoteleros se dedican a vender habitaciones limpias -cosa que sería imposible sin ellas- y que, por ello, merecen ver sus reivindicaciones cumplidas.

5. Conclusión.

Por tanto, después de analizar el origen y la evolución del turismo de masas y los efectos que este modelo tiene en los trabajadores del sector, hemos comprobado que, para empezar, la necesidad de dedicarnos prácticamente de forma exclusiva al turismo y renegar de otros sectores económicos, como la industria, fue una necesidad de supervivencia del régimen franquista.

Hemos visto también, que el resultado de apostar por el “cuanto más, mejor” ha llevado a los empresarios a crear trabajos dependientes del turismo masivo, marcados por una profunda precariedad, que conducen a muchos de sus trabajadores al umbral de la pobreza. Prueba de esta precarización es la experiencia de ambos grupos de *Kellys*, que explican a la perfección el sobreesfuerzo que conlleva satisfacer este turismo masivo para las camareras de piso y las consecuencias que tiene en sus vidas personales.

Esta mezcla de situaciones está conduciendo a que se extienda en la Comunidad Balear un nuevo modelo de trabajadores, los *working poor*, que son trabajadores que, a pesar de tener un trabajo retribuido, no alcanzan a mantener sus necesidades básicas cubiertas debido a las malas condiciones que, cada vez en mayor medida, ofrecen estos contratos. Esto afecta en mayor medida a las mujeres, impidiendo su independencia.

Además, no debemos olvidar que las administraciones públicas no están combatiendo de forma implacable la estacionalidad que perjudica a los trabajadores, ni la están gestionando. A pesar de los intentos de negociación y denuncia de ciertos sindicatos, la realidad es que ni en el Convenio de Hostelería, firmado por estos mismos sindicatos, se tiene en cuenta este problema y cómo contrarrestarlo. De esta forma está surgiendo, cada vez en mayor medida, un empleo vulnerable, peor pagado y con menos horas efectivas pagadas.

Por otro lado, al observar los gráficos ofrecidos a lo largo de este trabajo, vemos que predomina en este sector la jornada completa y que son los asalariados de este sector los que trabajan más horas semanales. Del mismo modo, sufren la temporalidad forzados por la estacionalidad que afecta, especialmente, y con

diferencia, al sector turístico frente a los demás. Esto se traduce en intensivas jornadas de trabajo en temporada alta, que trae consigo malestar, estrés, dolores, ansiedad, etc. Esto queda reflejado en el caso de estudio de *Las Kellys*. Es reseñable también, el hecho de que el sector turístico es un ejemplo de que el crecimiento económico no es obligatoriamente una señal de desarrollo ni de bienestar social. El proceso de turistización que han sufrido las islas, contribuyendo a casi la mitad del PIB, ha generado impactos negativos en el crecimiento de la inflación, en el retroceso de derechos sobre los trabajadores, etc.

Además, este crecimiento económico no avanza de forma igualitaria para empresarios y trabajadores, pues necesitamos de un turismo que no se base en la máxima ganancia individual de unos pocos, mientras la gran mayoría de asalariados se empobrece día a día, viendo recortados sus derechos laborales y, en consecuencia, su poder de negociación laboral frente al empresario.

Cabe destacar que, incluso IMPULSA -compuesto por el CAEB, el Govern de les Illes Balears y un grupo de empresarios representativos del tejido regional turístico de las islas- admite en sus informes del año 2018 que el pilar peor valorado de los que se contempla es el que ellos denominan “capital humano y mercado laboral”, dejando entrever que la gran productividad de este sector es a costa de la calidad laboral de los trabajadores de las islas. Desde IMPULSA afirman: “Asegurar el desarrollo del turismo y su contribución a los agregados regionales demanda una reorientación estratégica de los pilares sobre los que se sustenta, actualmente, la favorable posición competitiva de Balears en materia turística”. Y añaden:

Balears presenta un atractivo superior a la media de su entorno competitivo más directo, [...] No en vano, el diferencial negativo de renta per cápita que las islas mantienen, actualmente, respecto del entramado regional europeo, requiere un reposicionamiento competitivo que encuentra su principal baza en la especialización turística, pues se perfila como la esfera productiva a través de la que el archipiélago puede forjar, en mayor medida, nuevas ventajas competitivas desde la diferenciación. (IMPULSA, 2018)

Con esta última cita vemos que la administración pública y los empresarios continúan profundizando en políticas siempre centradas en atraer a más turistas. Hablan de “diversificación”, “especialización”, “redistribución de la renta” y demás términos encaminados a continuar apostando por el mismo turismo masivo. Mientras tanto, la ciudadanía Balear cada vez parece estar más cansada y clama por políticas que vayan en la dirección contraria a la que se están fomentando. Esto se debe a que los residentes y los trabajadores -como hemos visto en el punto 3- no perciben los supuestos beneficios y bondades de este turismo y cada vez en mayor medida apuestan por el decrecimiento del número de turistas. Esto se debe a que el modelo de empleo actual conduce a un incremento de productividad del trabajo cuyos frutos vienen a destinarse en forma de nuevas ganancias para el empresariado, en detrimento de las rentas del trabajador.

Por todo esto, es necesaria una clara reorientación en las políticas turísticas que se han llevado a cabo en las últimas décadas, cabe poner freno a los intereses de los empresarios y empezar a contemplar realmente los intereses de los trabajadores, que conforman la gran mayoría de ocupados de este sector y cuyas vidas se están viendo considerablemente deterioradas por este tipo de turismo. Es necesario también que no se criminalice a la ciudadanía del archipiélago que se revuelve contra el turismo de masas y las consecuencias que éste tiene directamente en sus vidas.

La única solución que cabe es dejar de explotar las Islas Baleares abarrotándolas de turistas año tras año y comenzar a pensar seriamente en reducir el número de visitantes. Además, éstos tienen que beneficiar al trabajador del sector turístico y a los residentes de las islas, no sólo al empresariado. Es importante que comiencen a darse pronto cambios en esta dirección en las políticas turísticas, pues las políticas actuales sólo nos acercan más a un conflicto social creciente, como bien explica Cañada (2016):

Que esto tiene que ver con un conflicto social creciente entre acumulación de capital y las posibilidades de una vida digna para la mayoría de la gente común. Y por eso palabras como decrecimiento empiezan a cobrar cada vez más sentido en cualquier política turística que se precie de defender el bien común. Que esto no vaya a ser fácil nadie lo duda, ni tampoco que las transiciones en territorios hiperturistizados se ha convertido en un reto mayúsculo, pero o empezamos a pensar políticas en esta dirección o esto no habrá estrategia comunicativa que lo arregle, pues ya no es tiempo para paños calientes. Que vamos a un conflicto social cada vez más agudo.

6. Bibliografía.

- Buades, J. (2004). *On brilla el sol. Turisme a Balears abans del boom*. Barcelona: Biblio3W.
- Buades, J. (2006). *Exportando paraísos*. Barcelona: Alba Sud Editorial.
- Cañada, E. (2016). *Externalización del trabajo en hoteles. Impacto en el departamento de pisos*. Barcelona: Alba Sud Editorial.
- Cañada, E. (13 de Junio de 2016). *No entienden nada*. Obtenido de Alba Sud: <http://www.albasud.org/blog/es/890/no-entienden-nada>
- Cañada, E., & Gascón, J. (2007). *Turismo y desarrollo: herramientas para una mirada crítica*. Managua: Fundación Luciérnaga - Acción por un Turismo Responsable.
- Collado, J. L. (15 de Julio de 2018). La turismofobia es un problema de equilibrio y concienciación social. *Última Hora*.
- Cuadrado, J. R., & López, J. M. (Abril de 2015). *Instituto Universitario de Análisis Económico y Social*. Obtenido de El turismo, motor de crecimiento y de la recuperación de la economía española: http://www3.uah.es/iaes/publicaciones/DT_04_15.pdf
- Fuentes, A. (20 de Junio de 2017). Baleares destaca un fraude en el turismo del 36,5% de los contratos temporales. *el Periódico*.
- Jorrín, J. (24 de Mayo de 2017). El empleo extranjero crece el doble que el nacional: menos sumergido, más hostelería. *El Confidencial*.
- La lucha de las camareras de piso se plasma en el documental 'Hotel explotación: las kellys'*. (2 de Mayo de 2018). Obtenido de eldiario.es: https://www.eldiario.es/canariasahora/sociedad/lucha-camareras-Hotel-explotacion-kellys_0_767123893.html
- Llaneras, K. (27 de Enero de 2009). *El blog del Euribor*. Obtenido de La crisis del petróleo en 2008: <https://www.euribor.com.es/2009/01/27/la-tesis-del-petroleo-en-2008/>
- Manera, C., & Valle, E. (2018). Industria y servicios en Baleares, 1950-2015: la desindustrialización regional en una economía terciaria. *Elsevier España*, 212-213.
- Manifiesto*. (s.f.). Obtenido de Las Kellys Mallorca: <https://laskellys.wordpress.com/manifiesto/>
- Mateos, A. (14 de Julio de 2018). Ciutat per a qui l'Habita protesta en el Aeropuerto de Palma porque «el turismo mata a Mallorca. *Última Hora*.
- Muray, I., & Ginard, X. (2015). *El metabolismo socioeconómico de las Islas Baleares, 1996-2010*. Madrid: FUEM Ecosocial.
- Murray Mas, I. (2015). *Capitalismo y turismo en España. Del "milagro económico" a la "gran crisis"*. Barcelona: Alba Sud Editorial.
- Navarro, J. (Noviembre de 2016). *Definición de camarera de piso*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/negocios/camarera-piso.php>
- Parejo Barranco, A. (2011). *La producción industrial de las Islas Baleares: Construcción de un índice anual (IPIBAL), 1850-2007*. Palma de Mallorca: Llibres de l'Institut Balear d'Economia.
- RTVE. (10 de Octubre de 2008). *RTVE.es*. Obtenido de El precio del petróleo cae a su nivel más bajo de 2008 tras perder un 10%: <http://www.rtve.es/noticias/20081010/precio-del-petroleo-cae-su-nivel-mas-bajo-2008-tras-perder-10/176328.shtml>

7. Anexos.

Entrevista a Silvia de *Kellys Unión Balear*

- **¿Qué es Kellys Unión Balear?** Es una asociación sin ánimo de lucro, formada por cuatro mujeres actualmente, que estamos peleando por nuestros derechos.
- **¿Cuándo y por qué surge la necesidad de organizar a las camareras de piso entorno a una organización como *Las Kellys*?** El movimiento surgió hace 4 años, Eulalia Corralero es la fundadora. A través de Facebook nos informamos, nos dimos cuenta de que compartíamos los mismos problemas... Al principio éramos 10 mujeres y ahora 4. Llevamos unos 2 años en las Baleares. Debido a las reformas laborales estamos sufriendo una sobrecarga de trabajo brutal. Además, la modernización de los alojamientos turísticos también dificulta muchísimo nuestro trabajo.
- **¿Entonces crees que la crisis tiene algo que ver en vuestra organización?** Sí, por supuesto.
- **¿Y las reformas laborales?** También, no sólo nos ha afectado a nosotras sino a todos los trabajadores, después de esta reforma todos estamos sometidos a la incertidumbre de no saber si te llamarán para despedirte de un día para el otro del trabajo, porque esta reforma permite este tipo de decisiones. Ha debilitado mucho a los trabajadores frente a los empresarios. Por ejemplo, el punto de la externalización, desde los hoteles se amparan en el artículo 42 de esta reforma para saltarse nuestros derechos.
- **Eso va en contra de lo que indica el convenio de hostelería en el artículo 14.2. ¿Pueden saltárselo a la ligera?** Se lo saltan con total libertad amparándose en la reforma laboral del año 2012.
- **¿Ha influido también el modelo productivo que impera en el turismo?** El turismo de masas es de lo peor que hay. Muchas veces al entrar a las habitaciones me apetece darme la vuelta e irme con lo que veo. Trabajo en la zona de Palmanova, así que ya te imaginarás... es diario el medicarse para poder afrontar estas jornadas, para poder aguantar los dolores que sufrimos. Las pastillas nos las conocemos todas: la azul, la rosa, la amarilla... Y lo comentamos entre nosotras, porque sabemos que compartimos las mismas dolencias, que son dolencias fruto de un trabajo que hacemos todas. Sobre todo, las que llevamos más años.
- **¿Afecta a los trabajadores?** Afecta muchísimo a los trabajadores, a todos, no solo a nosotras. Pero para nosotras es horrible tener que limpiar una habitación en que hay dos camas y una cuna, a veces hay que saltar por encima de la cama para poder hacer la tarea, es incomodísimo. Además, por ponerte otro ejemplo, en el alojamiento en el que trabajo han hecho reformas para modernizarlo y donde antes había una cortina de ducha ahora han puesto una mampara, esos pequeños detalles no hacen más que sobrecargar nuestra jornada laboral y hacen que acabemos exhaustas.
- **¿Y a vuestra vida personal?** Por supuesto, a raíz de lo que estaba explicando ahora llegamos a casa agotadas, sin ganas de nada más que descansar, pero eso con las cargas familiares y la limpieza de la casa parece imposible muchos días.
- **¿Habéis recibido ayuda de las instituciones?** Realmente no, no hemos obtenido ayuda alguna de las instituciones. Solo desde la Conselleria de Trabajo y Salud, Isabel Castro nos ha apoyado muchísimo y así hemos sacado algunas

enfermedades que se nos han reconocido. Esto se aprobó en agosto del año pasado, pero en la práctica aún no se ha puesto en marcha. Por tanto, finalmente son palabras vacías, y esto es porque a las mutuas no les interesa.

- **¿Creéis que se cumple el convenio de hostelería?** Sí, en general sí se cumple, aunque ya se sabe que siempre habrá casos de explotación en que no se cumpla como toca. Nuestros problemas vienen a raíz de la reforma laboral de 2012 especialmente, con el convenio no tenemos quejas, pensamos que es de los mejores que hay.
- **¿Cuál fue la causa de la división de *Las Kellys*? ¿Cuándo fue?** Al principio sólo existía *Las Kellys* pero a causa de no entenderse en los métodos de trabajo, en las formas, en la línea a seguir... La señora Eulalia Corralero decidió salirse de este grupo y montar *Kellys Unión* hace unos cuatro años, más o menos al comenzar el movimiento de *Las Kellys*. A nuestro parecer confían mucho en los sindicatos. Nosotras no estamos en contra de los sindicatos, sabemos que los necesitamos por ejemplo en caso de huelga, pero no queremos casarnos con nadie. De todas formas, tampoco nos han dado apoyo ninguno, de la misma forma que tampoco lo han hecho los partidos políticos. Ahora vienen a buscar acercamiento porque se acercan las elecciones, pero vemos de lejos sus intenciones.
- **¿Cuáles son vuestras reivindicaciones?** Podríamos resumirlos en tres fundamentales, que serían la regulación de la carga de trabajo porque estamos hartas de ver como cada día la sobrecarga de trabajo es mayor. También pedimos el reconocimiento de las enfermedades profesionales y la jubilación anticipada. De todas formas, no podemos olvidar tampoco que, a pesar de que en Baleares el número es muy reducido, en lugares de la península como Madrid o Barcelona la externalización ha alcanzado picos enormes en los últimos años y las camareras de piso se están viendo desamparadas ante esta situación de precarización.
- **¿Notáis el avance? ¿Ha servido de algo vuestra organización?** Sí, hemos conseguido mucho, hemos conseguido visibilizar el problema que tenemos, se nos han reconocido las enfermedades, esto va poco a poco... pero estamos muy satisfechas con los resultados que estamos consiguiendo. Somos mucho de dialogar una y otra vez y a ver quién se cansa, si los políticos o nosotras.

Entrevista con Paquita de *Las Kellys Mallorca*

- **¿Qué son *Las Kellys*?** *Las Kellys* surgió a partir de un libro de Ernest Cañada que se publicó para conocer el día a día de las camareras de piso a través de una serie de entrevistas de trabajadoras de este sector. Este hombre a día de hoy se dedica a visibilizar y denunciar nuestro conflicto a nivel internacional. Bueno, a partir de ahí se formó un grupo de Facebook y empezamos todas a quejarnos, así nos dimos cuenta de que la problemática la compartíamos todas. Entonces de ahí surgió la idea de *Las Kellys*, *Las Kellys* es una palabra compuesta de las que limpian, es una palabra compuesta griega.
- **¿Dónde surgió?** Fue un grupo de todas las comunidades. Primero surgió en Barcelona y posteriormente en Madrid, Benidorm, Fuerteventura y Lanzarote. Además, con la asociación CAPISE, aunque no quisieron confluir con nosotras, trabajábamos juntas.
- **¿Tuvo algo que ver la crisis en vuestra organización?** Sí, la crisis y la reforma laboral tuvieron mucho que ver. En el artículo 42.1 las empresas tienen permitido

contratarte por el tiempo que quieran, no están obligados a ofrecerte la jornada completa, pueden despedirte con menor antelación de aviso, no están obligados a hacer fijos... Entonces le dieron carta blanca al empresario para que hiciera lo que quisiera con el trabajador.

Por eso afirmamos que con esta reforma laboral se ha hecho muchísimo daño a la clase trabajadora, porque con la excusa de la crisis, que no ha habido crisis en el sector de la hostelería, porque los empresarios han obtenido los mejores números vistos jamás en las islas, han sido los años más fuertes del turismo. Pero con este artículo ellos se han agarrado a la crisis para rebajar en personal, para contratar más bajo, para no contratar por 8 horas, para ningunearte, para prorratarte las 40h en 6 días, para decirte que no puedes cogerte los dos días libres, etc.

Al final, lo que se ha conseguido es que el trabajador acabara cediendo muchos de los derechos que habíamos luchado hasta ahora. Ha hecho mucho daño. Si antes una camarera se hacía 17 o 18 habitaciones, ahora están haciendo de 25 a 27 habitaciones en sólo 6 horas. Porque el resto de las horas se dedica a las zonas nobles. Y en mi caso que trabajo en un apartotel te puedes volver loca, entre la cocina, el salón, la terraza, etc.

- **¿Y el convenio de hostelería?** Bueno, nos parece insuficiente y aun así ellos mismos lo infringen a veces, como por ejemplo con el artículo 14.2.
- **¿Crees que tuvo que ver el turismo de masas?** Hombre, claro, afecta muchísimo. La masificación nos afecta mucho, no es lo mismo meterte en una habitación y hacer dos camas que tener que hacer 6, es otra de las razones por lo que estamos pidiendo la regulación de la carga laboral. Pero afecta a todos los trabajadores en su conjunto, a nosotras nos gustaría que todos los trabajadores se pusieran las pilas y se organizaran con nosotras. Es necesario.
- **¿Habéis recibido alguna ayuda de las instituciones?** No, pero tampoco la hemos pedido.
- **¿Cuáles son vuestras reivindicaciones?** Derogación del artículo 42.1 de la reforma laboral, que la contratación sea directa del hotel, reconocimiento de las enfermedades profesionales. Somos la columna vertebral de este negocio, el hotelero vende habitaciones limpias, ni piscina, ni restauración, ni animación ni nada, sin nosotras todo el negocio pierde sentido. Debemos ser escuchadas.
- **¿A qué se debe la división entre *Las Kellys* y *Kellys Unión Balear*?** Nuestro eslogan es ni partidos políticos, ni sindicatos. Sabemos que debemos apoyarnos en ellos, pero no queremos mezclarnos con ninguno. El problema es que Andrés Cañada habló con las delegadas de los sindicatos que trabajan de camareras de piso y la promoción del libro se hizo a través de los sindicatos mayoritarios que no han apoyado jamás nuestra lucha, ya que son ellos los que tienen la potestad de firmar los convenios, huelgas, y nunca nos han ayudado. El caso es que *Kellys Unión Balear* tiene otra forma de organizarse, confían en los partidos políticos y los sindicatos, cosa que nosotras respetamos, pero no nos gusta.
- **¿Notáis el avance? ¿Ha servido de algo vuestra organización?** Ha servido para visibilizar un problema que existía y debía salir. Antes éramos lo último del hotel, lo menos importante. Por ponerte un ejemplo, en la cena de recepción de mi empresa cuando agradecen a los sectores a las únicas que no nombran nunca es a las camareras de piso, pero luego cuando baja un poco la productividad del hotel nos lo achacan a nosotras y nos meten más presión.