



2. La rebelión de las camareras de piso¹

Ernest Cañada

Durante los últimos años las camareras de piso, trabajadoras dedicadas básicamente a la limpieza de habitaciones de hotel, conocidas popularmente como «kellys» a raíz de la reivindicación que han hecho del término, han irrumpido con fuerza en el escenario público en España. Ataviadas con sus camisetas verdes, blancas o las banderas de sus sindicatos se han hecho cada vez más presentes en medios de comunicación, redes sociales o concentraciones en las calles. En pocos años, gracias a un intenso proceso de movilización social, el colectivo laboral de las camareras de piso ha pasado de la práctica invisibilidad a protagonizar momentos clave del debate político. ¿Cómo nació este movimiento? ¿De qué forma está organizado? ¿A través de qué distintos espacios se ha articulado? ¿Cuáles son sus reivindicaciones? ¿Qué explica esta eclosión? Estas son algunas de las preguntas esenciales para entender la emergencia de un movimiento plural que pone voz y rostro a una de las expresiones más claras de la precarización del trabajo en España.

Metodología

Este artículo se basa en un proceso de investigación más amplio, iniciado en 2014, sobre las características del trabajo turístico en España, las causas de las dinámicas de precarización existentes,

1. Este artículo se realiza en el marco de los proyectos siguientes: «Trabajo decente, turismo responsable y empoderamiento de las mujeres», gestionado por Alba Sud con el apoyo de la Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo (ACCD) (convocatoria de subvenciones 2016) y «Crisis y reestructuración del litoral turístico español», gestionado por el Grupo de Investigación en Sostenibilidad y Territorio (GIST) de la Universitat de les Illes Balears (UIB) con el apoyo del Ministerio de Economía y Competitividad del Gobierno de España (referencia: CSO2015&64468-P, Convocatoria 2015, Modalidad 1: Proyectos de I+D del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia, Subprograma Estatal de Generación del Conocimiento).



así como los principales mecanismos usados por las empresas para reducir costes laborales y flexibilizar su mano de obra. Algunos de sus resultados ya ha sido publicados (Cañada, 2015, 2016, 2017a, 2018; Moreno y Cañada, 2018; Murray y Cañada, 2017). Una parte de esta investigación se ha centrado en las camareras de pisos, uno de los colectivos laborales más precarizados en el ámbito turístico. En el marco de esta investigación fueron entrevistadas en profundidad 86 camareras de pisos y gobernantas en Barcelona, Cáceres, Cádiz, Cambrils, Granada, La Coruña, Lanzarote, Lloret de Mar, Málaga, Malgrat de Mar, Madrid, Palma, Sevilla, Tenerife y Valencia.²

Un trabajo duro y desvalorizado

Históricamente la limpieza de habitaciones de hotel ha sido un trabajo realizado en su práctica totalidad por mujeres, y socialmente se ha considerado como una extensión de las tareas del hogar, y por tanto desvalorizado y mal pagado, a la par de ser especialmente duro (Moreno y Cañada, 2018: 32), siendo la invisibilidad social de este colectivo el primer aspecto que sobresale (Hunter y Watson, 2006).

La feminización de este tipo de trabajo ha estado asociada también a una fuerte discriminación por razones de género que se expresa entre otros en menores salarios y reconocimiento profesional (Ferreira Freire Guimarães y Silva, 2016; Hsieh, Sönmez, Apostolopoulos y Lemke, 2017).

Por otra parte, la estacionalidad del turismo ha favorecido que tradicionalmente las empresas hoteleras adoptaran mecanismos de contratación flexibles, que han tenido importantes consecuencias en la calidad del empleo generado y que han afectado de forma particular a las camareras de piso (Adler y Adler, 2003).

2. Las entrevistas tuvieron una duración aproximada de una hora y fueron realizadas a partir de un cuestionario básico de preguntas abiertas, que después se desarrollaba de forma particular en base a las experiencias relatadas por cada persona. En ellas se reconstruyó la trayectoria profesional de la trabajadora y su situación socio-familiar para después profundizar en las principales características de su trabajo en relación a sus condiciones de ocupación, condiciones de trabajo, relaciones laborales, salud y formas de organización colectiva.





A causa de las diversas formas de contratación que coexisten dentro de una misma plantilla, pero también por razones de origen y nacionalidad sobre las que se han construido relaciones de solidaridad compartimentadas, y las propias condiciones en las que tienen que realizar su trabajo, el colectivo de este departamento habitualmente se encuentra fuertemente dividido y segmentado, lo cual sirve de base para acentuar sus elevados niveles de explotación y reducir capacidades de resistencia (McDowell, Batnitzky y Dyer, 2007; Puech, 2007). Además también se constata una importante desafección de los trabajadores del sector con respecto a las propias organizaciones sindicales.

Ante dicho panorama es preciso preguntar: ¿qué ha ocurrido entonces para que en estos tres últimos años eclosionara en España un movimiento social de la envergadura y visibilidad que ha tenido y simbolizado por el nombre de «las kellys»? El objetivo de este texto es dar una respuesta a dicha cuestión que, por otro lado, se esboza ya en trabajos anteriores (Cañada, 2015, 2016, 2018).

La crisis como parteaguas

Entre finales de los años noventa y los primeros 2000, la composición y situación de una parte de las camareras de piso sufrió una serie de cambios que han resultado especialmente relevantes para la conformación del actual movimiento. De forma paralela a cierta bonanza económica que se vivió en España en esos años, las trabajadoras, tanto de origen español como extranjero, desarrollaron diferentes estrategias individuales y colectivas para tratar de mejorar sus condiciones. Algunas de ellas decidieron abandonar el sector hotelero y encontraron trabajo en otras actividades menos duras físicamente. Progresivamente fueron sustituidas por trabajadoras más jóvenes de origen extranjero que se fueron incorporando en peores condiciones contractuales.

A partir de 2008 la descomposición de la economía española se extendió rápidamente de la economía financiera a la real con efectos devastadores sobre la clase trabajadora (Murray, 2015). El inicio de la crisis provocó rápidamente un aumento vertiginoso del desempleo, alcanzando una tasa del 26% en 2013 (Oxfam, 2018). En el caso del turismo, a pesar de la afectación de los primeros



años de crisis, rápidamente volvió a crecer y ha experimentado una expansión extraordinaria, ya que las llegadas de turistas internacionales a España han aumentado de 58,6 millones en 2007 a 77,8 millones en 2017 (INE, 2017).

La respuesta del gobierno español, condicionado por las políticas de ajuste de la Unión Europea para garantizar el pago de la deuda, fue la adopción de un programa de rescate a la par de un nuevo ajuste en las políticas laborales intensificando (Étxezarreta, 1991). Con la reforma laboral de 2012, la externalización se convirtió en una fórmula atractiva para el empresariado hotelero por cuanto podía desprenderse de trabajadores directos vinculados al convenio colectivo de hostelería, y contratar a una empresa multiservicios que tiene a sus trabajadores bajo convenios de empresa, a menudo firmados con una representación fraudulenta, o asociados a otros ámbitos de actividad con menor reconocimiento profesional y retribución, como el de limpieza.

Estos cambios tuvieron como principal efecto una degradación generalizada de las condiciones laborales en el sector hotelero, en especial de las camareras de piso. Esta situación afectó de forma muy particular a trabajadoras de mediana edad que habían hecho su carrera profesional en este sector, en la que pudieron experimentar cierta mejora, y que desde ese momento quedaron atrapadas en un trabajo cada vez más duro, realizado en peores condiciones, con salarios más bajos, con enormes dificultades para cambiar de empleo, y con una salud fuertemente deteriorada. Por debajo se fue consolidando una nueva generación de trabajadoras, en muchas ocasiones procedentes de otros sectores con mayores niveles de desempleo, y con una elevada presencia de mujeres procedentes de la emigración de países del Sur, para quienes el trabajo en los hoteles era lo que ofrecían las empresas en esos momentos.

A raíz de ello, el principal efecto de estas políticas fue un acelerado deterioro de las condiciones laborales (Cañada, 2015, 2016, 2018) en los siguientes aspectos:

- Degradación de las condiciones contractuales
- Reducción salarial y pérdida de categoría profesional
- Intensificación del trabajo





- Mayor incertidumbre en la duración del empleo, horarios y calendario laboral.
- Merma de la calidad del servicio y desprofesionalización
- Segmentación, división e incremento de la competencia entre el personal del hotel
- Acentuación de los problemas de salud
- Disminución de la capacidad de representación y defensa de intereses colectivos

La emergencia de un movimiento plural

En este escenario de deterioro de las condiciones de trabajo, y bloqueados los mecanismos tradicionales que algunas trabajadoras habían podido usar para tratar de mejorar su situación, emerge un movimiento organizado de manera plural que ha desbordado el espacio de conflicto laboral tradicional, circunscrito a la empresa, y que ha logrado hacerse visible para el conjunto de la sociedad. Distintos factores hicieron que detonara, pero lo más importante, sin duda, fue el empeño de estas trabajadoras por ser escuchadas y por exigir cambios en sus condiciones de trabajo.

En mayo de 2013, la UITA, confederación internacional de organizaciones sindicales, aprobó la puesta en marcha de una campaña internacional por la dignificación de las condiciones laborales de las camareras de piso que se inició durante el año 2014. A partir de aquí la campaña se desarrolló con iniciativas autónomas de diferentes sindicatos en múltiples lugares del mundo, con un especial protagonismo de la región latinoamericana.

En el marco del acuerdo de colaboración entre la Rel-UITA y Alba Sud, en España se empezaron a publicar en las respectivas páginas web entrevistas a delegadas sindicales de CCOO y UGT de Mallorca, que con su rostro y sus palabras daban cuenta de la situación dramática en la que estaban viviendo. En julio de 2014, un artículo de Ernest Cañada publicado en el diario *El País*, «Las que limpian los hoteles» (Cañada, 2014b), con esos testimonios y fotografías de sus rostros, sacudió las redes sociales y se volvió viral.

A través de la sección de comentarios del artículo publicado en *El País* en su edición digital, camareras de piso de Lloret de





Mar solicitaron poder compartir también su experiencia laboral. La reunión tuvo lugar a finales de agosto de 2014 en el local de CCOO con la participación de más de una veintena de trabajadoras. Al poco tiempo, dos camareras de piso, Eulalia Corralero y Ana Belén García, decidieron por su propia iniciativa crear un nuevo grupo de Facebook al que pondrían el nombre de «Las Kellys», expresión popular de las trabajadoras de limpieza y que hacía referencia al título del artículo. El grupo, activo desde septiembre de 2014, empezó a crecer, primero con trabajadoras de Lloret y después de toda España.

De forma paralela, en mayo de 2015, Antonio Fernández, en aquel momento representante del sindicato CCOO en la zona de Calviá, Mallorca, y hoy afiliado a CGT, puso en marcha por su cuenta una campaña de recogida de firmas en la página web Change.org para exigir la jubilación anticipada y la regulación de la carga de trabajo de las camareras de piso. Más de 21.000 personas firmaron esa solicitud. La iniciativa permitió mantener un contacto periódico con todas esas personas dando información sobre la situación laboral de ese colectivo laboral. Esta campaña se complementó con una labor muy intensa de Antonio Fernández de asesoramiento en materia de derecho laboral a las trabajadoras a través de las redes sociales.

A medida que transcurría el tiempo el grupo de Facebook de Las Kellys, administrado por Eulalia Corralero con diversos apoyos, fue creciendo en número de integrantes. De forma colectiva se fueron haciendo visibles las principales preocupaciones y reivindicaciones de las camareras de piso: jubilación anticipada, ampliación de las enfermedades profesionales, reducción de las cargas laborales, incremento salarial, poner fin a la externalización, derecho a disponer de cuadrantes mensuales, entre muchas otras. El grupo se convirtió en un lugar para compartir preocupaciones, desahogarse, solicitar información, buscar consejo o apoyo. También sirvió para denunciar situaciones de acoso y represalia a delegadas sindicales.

Pero el protagonismo adquirido por los sindicatos en esos actos provocó el malestar de algunas camareras de piso, y en particular en parte del colectivo que administraba el grupo de Facebook de Las Kellys, que fueron estructurando un discurso cada vez más





crítico y distante con los sindicatos, exigiendo respeto por su autonomía y el derecho y capacidad de actuar por su cuenta. De este modo, los choques y discusiones con los sindicatos fueron en aumento, tanto en los comentarios del grupo de Facebook como en declaraciones en los medios de comunicación.

De hecho, cada vez más medios se interesaron por el colectivo de Las Kellys. Según Eulalia Corralero, «los periodistas de los medios más importantes del país contactaron con nosotras a través del grupo Facebook». Desde ahí se facilitaban contactos con trabajadoras que pudieran dar declaraciones ante los medios. A la vez, la irrupción de Las Kellys en el escenario público despertó también el interés de personas, colectivos sociales, partidos políticos y sindicatos minoritarios.

En este contexto durante los meses de marzo y abril de 2016 las administradoras del grupo de Facebook de Las Kellys tomaron algunas decisiones clave en la evolución del movimiento: legalizarse como asociación y registrar legalmente el nombre; reorientar el grupo de tal manera que las informaciones de los sindicatos no tuvieran, a su entender, tanto protagonismo, y consecuentemente expulsar a personas que reiteradamente publicaran información de sus sindicatos, para así defender su autonomía y un proyecto propio; impulsar el perfil que tenían en Twitter, creado recientemente pero aún sin mucho uso; poner en marcha una página web;³ y desarrollar una nueva línea gráfica con un logotipo y camisetas de color verde como elementos más reconocibles. A partir de ahí, y especialmente por el éxito en la gestión de la cuenta en Twitter, el movimiento de Las Kellys desbordó cualquier expectativa y se dio a conocer ampliamente. Desde ese momento la marca «kellys» se convirtió en un reclamo en los medios de mayor audiencia, y una gran cantidad de periodistas, diarios y programas de televisión y radio quisieron contar con sus declaraciones.

Por su parte, en esa misma época los sindicatos CCOO y UGT siguieron impulsando la campaña a través de las presentaciones del libro *Las que limpian los hoteles* y una serie de denuncias para impugnar los convenios de las empresas multiservicios, por ser

3. <https://laskellys.wordpress.com/>.





considerados fraudulentos, que en agosto de 2016 la Audiencia Nacional había fallado favorablemente en 45 casos (Cañada, 2016: 74-77).

Durante la primavera de 2016, en el momento de mayor eclusión pública del nuevo movimiento, la tensión entre la asociación Las Kellys y los dos sindicatos mayoritarios se tradujeron a través entrevistas en medios de comunicación en diversas acusaciones del colectivo de trabajadoras de intento de usurpación del nombre por parte de aquellos, y en la falta de atención que habían tenido con el colectivo.

En ese contexto de tensión creciente algunas trabajadoras salieron del grupo de Facebook de «Las Kellys», y crearon otros grupos en Facebook. Es el caso de Caro Martín y Mari Carmen León, que en febrero de 2016 impulsaron el Grupo Camareras de Piso de Sevilla, que en mayo de ese mismo año se legalizaría como asociación, bajo el nombre de CAPISE. En la elección del nombre también había una reivindicación de su figura profesional como camareras de piso, y por tanto un rechazo del uso de ese término como elemento de identificación colectiva.

A principios de junio de 2016, la junta directiva de la asociación Las Kellys tomó la decisión de expulsar a su presidenta y fundadora, Eulalia Corralero. Más allá de la polémica pública, que durante meses se tradujo en un cruce de acusaciones mutuas, este conflicto puso en evidencia diferencias de fondo en la forma de conducir el movimiento y estilos de dirección, así como la influencia de actores externos al este colectivo laboral que llevaron su intento de influencia por cauces que provocaron mayor división y enfrentamiento.

A pesar de su expulsión, Eulalia Corralero mantuvo el control del grupo de Facebook, que durante meses continuó con el mismo nombre, y se centró en su administración, convencida de la utilidad de un instrumento de este tipo. Desde el grupo de Facebook, diferentes camareras de piso tomaron la decisión de impulsar nuevas asociaciones territoriales legalizadas cada una por su cuenta y que compartirían un espacio de discusión, un logotipo similar y un proceso de confederación. De ahí nacieron las asociaciones de Kellys Unión, seguido del nombre de su territorio (Asturias, Baleares, Catalunya, Gran Canaria, Granada, Huelva,





Madrid, Málaga, Tenerife), que conjuntamente se reconocen como Kellys Confederadas.

A partir de aquí, quedaron configurados los tres grandes espacios que han alimentado el movimiento de rebelión de las camareras de piso: las organizaciones sindicales mayoritarias en el sector, CCOO y UGT; la asociación Las Kellys; y las diferentes asociaciones que configuran las Kellys Confederadas.

El desarrollo de un movimiento plural

Durante el año 2016 se configuró el sistema de espacios sociales que han dado forma a este movimiento plural de rebelión de las camareras de pisos en España. Uno de los temas críticos para la comprensión de este movimiento ha sido su carácter plural, sumado a las visiones sectarias más interesadas en evaluar y juzgar que en comprender.

Sindicatos mayoritarios

En primer lugar, uno de los vértices de este movimiento lo constituyen los sindicatos mayoritarios en el sector de la hostelería, CCOO y UGT.⁴ A pesar de haber hecho suya la campaña internacional por la dignificación de las condiciones laborales de las camareras de piso promovida por la UITA, una vez puesta en marcha se vieron sorprendidos y hasta cierto punto desbordados por un movimiento de mujeres que decidió organizarse autónomamente en distintas asociaciones identificadas como «kellys». Paradójicamente, varias de las trabajadoras que han tenido un rol dirigente en algunas de estas asociaciones habían sido o eran afiliadas y delegadas sindicales de esos mismos sindicatos. De al-

4. Según datos recogidos por la Oficina Pública de Registro Electoral (OPRE) a partir de las actas de las elecciones sindicales, y proporcionados a las organizaciones sindicales, a 2 de junio de 2018, de los 16.749 delegados y delegadas sindicales en el sector de la hostelería, CCOO ostenta el 40,74% de la representación y UGT el 40,56%, que en conjunto supone un 81,3%. No se incluye en este análisis las dinámicas que en determinados territorios han tenido otros sindicatos con mayor peso que CCOO y UGT en esa zona (cuya representatividad se reduce de forma conjunta a un 24,41%), como es el caso del sindicato ELA, principal organización sindical en Euskadi.





guna manera, con la emergencia de este movimiento autónomo se quebró un esquema tradicional de organización y representación de los trabajadores y trabajadoras en el sector hotelero, basado en la preponderancia de grandes sindicatos y asociaciones profesionales de determinadas actividades como gobernantas, recepcionistas o cocineros. Se trataba de un movimiento nuevo que contaba con muchas simpatías y complicidades fuera del mundo de las empresas, en especial en los medios de comunicación, que en algunos casos actuaron también de forma claramente interesada para debilitarles.

En esta tesitura, los sindicatos centraron su atención en la negociación de los convenios colectivos y tratar de incorporar algunas de las principales reivindicaciones del colectivo de camareras de piso, como el incremento salarial generalizado o la regulación de las externalizaciones por la vía de intentar equiparar salarios entre personal directo y de las empresas multiservicios; incidir políticamente para derogar la reforma laboral e introducir cambios legales que mejoraran sus condiciones, como la ampliación del catálogo de enfermedades profesionales; promover una campaña de impugnaciones de los convenios de empresas multiservicios en distintos ámbitos, entre ellos el de la hostelería; además de la atención personalizada por medio de sus equipos jurídicos a las trabajadoras afiliadas a sendos sindicatos. Más recientemente están tratando de promover nuevas alianzas con la clientela de los hoteles reforzando un movimiento de consumo responsable a partir de la creación de un certificado de «Hoteles justos», inspirándose en parte en la experiencia del programa «Fair Hotel» impulsado por el sindicato norteamericano Unite Here (Cañada, 2017b).

Por otra parte, cada uno de estos sindicatos ha impulsado por su cuenta nuevas campañas transversales para hacer frente a la precariedad laboral creciente cada vez en más sectores de actividad. Preguntados por su balance de estos años de campaña su respuesta no deja de ser optimista, a pesar de la constatación de que se tendrá que avanzar empresa por empresa, y que para eso será necesario que muchas más camareras de piso entren en los comités de empresa y velen por la defensa de los intereses de su colectivo. De algún modo, el desborde que vivieron los





sindicatos durante la campaña ha acabado generando cambios en ellos mismos.

Las Kellys

El segundo espacio de relevancia en este movimiento lo constituye la asociación Las Kellys, identificadas visualmente con el verde de sus camisetas. Después de la expulsión de Eulalia Corralero en junio de 2016 y de la pérdida del grupo de Facebook en el que se inició el movimiento, su trabajo de comunicación se centró especialmente en su perfil en Twitter, que incrementó enormemente su visibilidad, su página web y en una fuerte presencia en los medios de comunicación, tanto de gran audiencia como alternativos. Por diversas razones, al cabo de un tiempo esta estrategia de comunicación varió y decidieron cerrar el perfil general de la asociación en Twitter y comunicarse a través de los perfiles de cada uno de sus grupos locales.

Estos también desarrollaron una intensa agenda política con reuniones con diferentes partidos. Una de las prioridades de sus reivindicaciones, además de temas vinculados con las enfermedades profesionales, cargas de trabajo o la jubilación anticipada, es su oposición frontal a las externalizaciones, así como la no aceptación de la fórmula de equiparación salarial de las trabajadoras externalizadas y trabajadoras contratadas directamente con la aplicación del convenio de referencia de la empresa principal. A su modo ver, más allá de la pérdida salarial, la externalización supone fragmentar las plantillas y una pérdida mucho más amplia de derechos. Estos aspectos han sido recogidos en la propuesta conocida popularmente como «Ley Kelly», trabajada inicialmente con el PSOE, y uno de cuyos principales contenidos sería la prohibición de externalizar departamentos troncales en los hoteles como el de pisos.

A nivel local se organizaron en grupos de trabajo en distintos territorios (Barcelona, Benidorm, Cádiz, Fuerteventura, Lanzarote, Madrid y Mallorca). Desde cada grupo local han organizado concentraciones en las puertas de algunos hoteles para denunciar alguna situación, han puesto denuncias ante la inspección de trabajo o han llevado a cabo acciones de calle, para las que han contado también con la simpatía y complicidad de numerosos colectivos sociales.





Más allá de la visibilidad pública, para Las Kellys ha tenido una gran importancia la dinámica de creación de espacios autónomos de apoyo mutuo de las propias trabajadoras que, según ellas, cubren un vacío dejado por la acción sindical mayoritaria, y más cuando el deterioro de las condiciones laborales tan agudo que se produjo en los últimos años y el miedo que se instaló entre muchas trabajadoras hacía más necesario un acompañamiento cercano.

Para Las Kellys, uno de los aspectos centrales que explican la magnitud y la fuerza de este movimiento, más allá de acciones concretas o determinados liderazgos, tiene que ver con la situación límite en la que se encontraron como colectivo, pero también con el menosprecio, las humillaciones y la poca consideración con la que han sido tratadas, por parte de la patronal, pero que hacen también extensible a algunos dirigentes sindicales.

Kellys Confederadas

Finalmente, el tercer espacio de este movimiento es el que se ha configurado en torno a las asociaciones de Kellys Unión, agrupadas a su vez en Kellys Confederadas. Este espacio nació originalmente a partir del grupo de Facebook Las Kellys (que desde junio de 2017 pasó a denominarse Kellys Confederadas). El grupo tiene en la actualidad más de 12.600 miembros. Según su fundadora y administradora, el espacio creado en esta red social ha jugado un papel fundamental para que muchas trabajadoras pudieran compartir sus preocupaciones, informarse, dar su opinión, pero también hacer consultas de forma privada, en una forma que ha llegado ampliamente a las trabajadoras de ese colectivo.

Pero más allá de la dinámica del grupo, que coloquialmente llaman «grande», para diferenciarlo de los otros grupos de las asociaciones locales, y que despectivamente hay quien lo ha calificado como «gallinero», la otra fortaleza de las Kellys Confederadas está en las asociaciones de Kellys Unión, en funcionamiento y legalmente constituidas en Asturias, Ayamonte, Baleares, Cataluña, Huelva, Granada, Gran Canarias, Málaga, Menorca, Madrid y Tenerife. Sus integrantes se identifican con camisetas de color blanco. Una de sus principales acciones fueron las concentraciones de camareras de piso masivas que hicieron el pasado 25 de agosto de 2017 en diversas ciudades de España.





Esta estrategia de crear múltiples asociaciones surgió por iniciativa de diferentes trabajadoras que estaban en comunicación en el grupo de Facebook. Su explicación denota una estrategia de mayor colaboración y complementariedad entre organizaciones de kellys y sindicatos mayoritarios. Como en el caso de Las Kellys, algunas de las asociaciones de Kellys Unión han logrado generar una dinámica de participación local fuerte que ha ayudado a muchas trabajadoras y que las ha empoderado.

Conclusiones

El movimiento de las camareras de piso, conocidas popularmente como «kellys», empezó como una campaña sindical más o menos convencional. Sin embargo, una serie de factores se conjugaron para que el éxito de la iniciativa desbordara la propia propuesta sindical y se generara una dinámica singular de movilización y autorganización de un colectivo de trabajadoras que ha logrado situarse en medio del debate político y social. Algunos de los factores que deberían tomarse en cuenta son: la profunda degradación de sus condiciones laborales y las dinámicas de precarización creciente; el cierre a salidas posibles que tradicionalmente habían funcionado en este colectivo; la entrada de nuevos actores en la campaña que aportaron un análisis y estrategia comunicativa que humaniza y personalizaba los mensajes, y que por tanto podían generar más empatía; la desconfianza y malestar de muchas trabajadoras con las propias organizaciones sindicales, que buscaron nuevas formas de organización y comunicación; la sensación de discriminación, olvido y menosprecio vivido por estas trabajadoras, empujadas a una situación límite, se ha traducido en rabia, tesón y empeño por cambiar su situación y exigir respeto y reconocimiento; el uso de las redes sociales como nuevas herramientas de comunicación y participación ha sido aprovechado por esos nuevos movimientos de mujeres; capacidad de autorganización de las diferentes asociaciones de kellys ha posibilitado el desarrollo de nuevos liderazgos, así como la participación y protagonismo de muchísimas mujeres con nuevas formas que les han generado más confianza; haber situado una parte de lucha en el terreno



de la comunicación, en la que han podido participar y colaborar nuevos actores, habitualmente no involucrados en el ámbito laboral, ha permitido ganar la opinión pública; la crítica a los sindicatos por parte de algunas de las asociaciones de kellys ha dado alas también al apoyo de sus reivindicaciones por parte de actores y medios de comunicación de diverso signo; la oleada de movilización feminista de los últimos años, expresada con rotundidad durante la jornada del 8 de marzo de 2018, también ha ayudado a crear una corriente de simpatía y apoyo hacia este colectivo.

El resultado ha sido el desarrollo de una auténtica movilización de un amplio colectivo laboral asentada en diversos espacios organizativos que, muchas veces con tensión y enfrentamiento, han logrado generar dinámicas que en realidad han tenido un efecto complementario. Así se ha logrado que miles de trabajadoras pudieran perder el miedo que el nuevo contexto estaba generando y empezaran a participar de nuevas formas, desde nuevas experiencias de autorganización a formas renovadas de organización sindical. Igualmente, esta capacidad de autorganización, a pesar de su fragmentación, ha acabado actuando como escuelas de participación, formación y experimentación política. Así mismo los propios sindicatos se han visto presionados para actuar de forma más decidida y comprometida, e incluso abrir mayores espacios de participación y decisión.

Una parte de la crispación y enfrentamientos ha estado también condicionada por actores externos que han aprovechado la dinámica de movilización creciente para tratar de obtener beneficios ideológicos, organizativos e incluso personales.

Sin duda la movilización sostenida empieza a recoger frutos en cambios concretos a distintos niveles que pueden ayudar a cambiar las condiciones laborales de las camareras de piso. Pero de momento, ha generado un indiscutible cambio en términos de reconocimiento y respeto hacia un colectivo tradicionalmente invisibilizado y desvalorizado; ha ayudado a que muchas de estas trabajadoras perdieran el miedo y, en definitiva, estuvieran más preparadas para hacer frente, a través de múltiples formas organizativas, a unas dinámicas de sobreexplotación crecientes en el ámbito turístico.





Bibliografía

- ADLER, P. A. y ADLER, P. (2003). «Seasonality and Flexible Labor in Resorts: Organizations, Employees, and Local Labor Markets». *Sociological Spectrum*, vol. 23.
- CAÑADA, E. (2014a). Campaña sindical sobre las condiciones laborales de las camareras de hotel. Conversación con Norberto Latorre. *Alba Sud* (04/05). Disponible en: <http://www.albasud.org/blog/es/568/campa-a-sindical-sobre-las-condiciones-laborales-de-las-camareras-de-hotel-conversacion-con-norberto-latorre>.
- CAÑADA, E. (2014b). «Las que limpian los hoteles». *El País* (30/07/2014). Disponible en: https://elpais.com/elpais/2014/07/30/alterconsumismo/1406706574_140670.html.
- CAÑADA, E. (2015). *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*. Barcelona: Icaria Editorial.
- CAÑADA, E. (2016). *Externalización del trabajo en hoteles. Impactos en los departamentos de pisos*. Barcelona: Alba Sud Editorial.
- CAÑADA, E. (2017a). «Un turismo sostenido por la precariedad laboral». *Papeles de Relaciones Ecosociales y Cambio Global*, 140, 65-73.
- CAÑADA, E. (2017b). «Carrie Sallgren (FairHotel): ‘Creemos que hay mucho interés en poder viajar de una forma socialmente consciente’». *Alba Sud* (01/03). Disponible en: <http://www.albasud.org/blog/es/951/carrie-sallgren-fairhotel-creemos-que-hay-mucho-interes-en-poder-viajar-de-una-forma-socialmente-consciente>.
- CAÑADA, E. (2018). «Too precarious to be inclusive? Hotel maid employment in Spain». *Tourism Geographies* (preview). DOI: 10.1080/14616688.2018.1437765.
- ETXEZARRETA, M. (coord.) (1991). *La reestructuración del capitalismo en España 1970-1990*. Barcelona: Icaria Editorial.
- FERREIRA FREIRE GUIMARÃES, C. R. y SILVA, J. R. (2016). «Pay gap by gender in the tourism industry of Brazil». *Tourism Management*, 52, 440-450.
- HSIEH, Y.-C., SÖNMEZ, S., APOSTOLOPOULOS, Y. y LEMKE, M. K. (2017). «Perceived workplace mistreatment: Case of Latina hotel housekeepers». *Work*, 56 (1), 55-65.
- HUNTER, P. y WATSON, D. (2006). «Service unseen: The hotel





- room attendant at work». *International Journal of Hospitality Management*, 25(2), 297-312.
- INE (2017). *Estadística de Movimientos Turísticos en Fronteras* (FRONTUR). Madrid: Instituto Nacional de Estadísticas.
- MCDOWELL, L., BATNITZKY, A. y DYER, S. (2007). «Division, Segmentation, and Interpellation: The Embodied Labors of Migrant Workers in a Greater London Hotel». *Economic Geography*, 83 (1), 1-25.
- MORENO, D. y CAÑADA, E. (2018). *Dimensiones de género del trabajo turístico*. Barcelona: Alba Sud Editorial, Informes en Contraste, núm. 4.
- MURRAY, I. y CAÑADA, E. (2017). «Confronting job precarity in Spanish tourism: The rise of the hotel housekeepers». *Global Labour Column*, 284, 1-3.
- MURRAY, I. (2015). *Capitalismo y turismo en España. Del «milagro económico» a la «gran crisis»*. Barcelona: Alba Sud Editorial.
- OXFAM (2018). *¿Realidad o ficción? La recuperación económica, en manos de una minoría*. Barcelona: Oxfam Intermon.
- PUECH, I. (2007). «Cleaning time, protest time: employment and working conditions for hotel maids». *Sociologie du Travail*, 49 (1), 50-65.

