

¿Qué tienen que ver las condiciones de trabajo con la limpieza en las habitaciones hoteleras?

¿Y qué pueden hacer los hoteles al respecto?

« Se supone que limpiemos todo con el mismo detergente. Este detergente es venenoso. Solo debe ser usado en el baño y enjuagado con mucha agua. Por supuesto, esto no se hace en los pisos de madera y los muebles. Yo no caminaría descalza por la habitación de este hotel »

Petra*, camarera de piso del Hotel Sheraton Zürich West, Zürich, junio 2018

¿Qué tienen que ver las condiciones de trabajo con la limpieza de las habitaciones?

«La industria hotelera suiza es particularmente propensa a infringir las disposiciones de convenios colectivos y la legislación laboral. Muchos hoteles reaccionan a la creciente competencia con restricciones de precios y tercerización. Sufren por consiguiente las condiciones laborales de las trabajadoras y la calidad de los servicios para los huéspedes.»

Mauro Moretto, delegado de la filial del sindicato Unia de hoteles y catering.

de diversos hoteles del Grupo Marriott en Zürich revelan lo que estos hechos significan en su rutina diaria.

« Frecuentemente tenemos que lavar los vasos con el mismo detergente que el inodoro. »

Fabienne*, camarera de piso del Hotel Renaissance Zürich Tower, junio 2018

La industria de hotelería ha cambiado enormemente. Los nuevos modelos comerciales, la disociación de los propietarios y los operadores, la tercerización sistemática y las resultantes responsabilidades ambiguas han conducido a una situación en donde imperan las presiones del tiempo, el ahorro, el estrés y el incumplimiento de los convenios colectivos aplicables. Los siguientes informes internos de empleadas

El tiempo asignado para limpiar una habitación de hotel está directamente relacionado con su higiene. O para decirlo de modo más general: las condiciones laborales están directamente conectadas con la calidad de la tarea realizada. Se trata de cuestiones de salud y seguridad, las cuales afectan directamente a los huéspedes del hotel.

Marriott: El gigante de la hotelería

Marriott International Inc., con más de 30 marcas, constituye la mayor cadena hotelera del mundo. Opera en 121 países, con un total que supera 1.200.000 habitaciones. En su calidad de líder de la hotelería, Marriott fija asimismo las normas para la división del trabajo y actúa como un modelo para la industria en su conjunto.

Los siguientes hoteles en Zürich pertenecen a la cadena Marriott International Inc.:

- Zürich Marriott Hotel
- Renaissance Zürich Tower Hotel
- Courtyard by Marriott Zurich North
- Hotel Atlantis by Giardino
- Four points by Sheraton Sihlcity
- Sheraton Zürich West
- Sheraton Zürich Neues Schloss Hotel
- Kameha Grand Zürich

© 2018 Unia Zürich-Schaffhausen

Unia Zürich-Schaffhausen
Volkshaus | Stauffacherstrasse 60
8004 Zürich

www.unia.ch

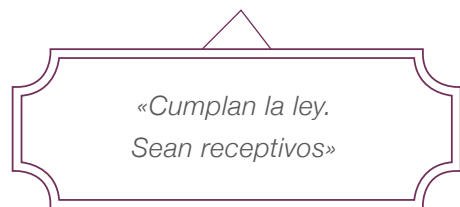
Unia -organización sindical en la industria de catering, hoteles y limpieza- representa los intereses de sus 18.000 miembros aproximadamente en estos sectores. A raíz de incontables contactos y conversaciones, emerge la imagen de una industria donde los intereses de las trabajadoras y los trabajadores figuran en segundo lugar. Este informe brinda ejemplos concretos de la realidad precaria cotidiana del personal y cómo esto afecta a los huéspedes hoteleros.

Los nombres de todas las personas citadas son del conocimiento de Unia Zürich-Schaffhausen. Con el fin de protegerlas de represalias, se han cambiado los nombres. Los cambios aparecen marcados con un asterisco.



La rutina cotidiana para las camareras de piso de hoteles: Violaciones, estrés, explotación y abuso

4 Los relatos recogidos por Unia Zürich-Schaffhausen en los últimos meses se hacen eco entre sí y trazan una clara imagen de la industria. En todos los hoteles, existe subcontratación en todas las áreas. Lamentablemente, la subcontratación de la limpieza se ha convertido en la norma. El modelo comercial de muchas empresas de limpieza se basa en la competencia de sus precios, lo que resulta en tiempos irreales e inmanejables asignados para la limpieza de las habitaciones y niveles inadecuados de personal. En particular, el personal con larga experiencia en limpieza de hoteles describe una tendencia en la que menos y menos empleadas/os deben limpiar cada vez más y más ligero, de modo de mantener los más bajos costos posibles.



Fuente: Código de Conducta Empresarial de Marriott. Nuestra Tradición de Integridad.¹

Las infracciones rutinarias de las reglas bajo el convenio colectivo, tales como el cumplimiento de horarios razonables de descanso y de pausas en el trabajo, son un hecho cotidiano para el personal de limpieza en los hoteles del Grupo Marriott en Zürich.

« En diciembre, solamente 12 camareras de piso eran responsables de limpiar 300 habitaciones y el hotel estuvo siempre realmente lleno. A veces los huéspedes debían esperar 3 horas para que su habitación estuviera lista. Las camareras de piso trabajaban hasta 19 horas por día. »

Maria*, camarera de piso del Hotel Renaissance Zürich Tower, Zürich, junio 2018

« Solamente tenemos 15 minutos para limpiar una habitación. Y no solamente debemos limpiar la habitación, sino también cambiar los vasos, las toallas y la ropa de cama extra, etc. No son justas las condiciones de trabajo. »

Martha*, camarera de piso del Hotel Kahmeha Grand Zürich, Zürich, junio 2018

« Se otorgan 10 minutos para limpiar una habitación normal, de modo que en una hora se deben limpiar 6 habitaciones. Esto significa que tenemos que trabajar verdaderamente rápido. Si no lo logramos, se nos amenaza. ¡Es angustiante! »

Adriana*, camarera de piso del Hotel Renaissance Zürich Tower, Zürich, junio 2018

« En enero, trabajé aproximadamente 250 horas, un promedio de 12 a 13 horas por día. Entre enero y marzo, solo tuve 2 fines de semana libres. Y tengo mis hijos en casa. »

Luisa*, camarera de piso del Hotel Renaissance Zürich Tower, Zürich, junio 2018

Esta retroinformación de camareras de piso de hoteles contradice las reglas del convenio colectivo respecto a ellas.²

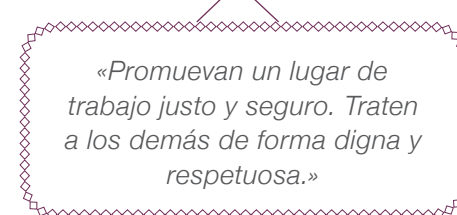
6.2
El máximo horario de trabajo a tiempo completo es de 42 horas por semana.

(...)
Las horas extraordinarias de trabajo, que no excedan la jornada máxima semanal bajo el Art. 6.2, son remuneradas sin prima.

Las horas extraordinarias de trabajo, que excedan la jornada máxima semanal bajo el Art. 6.2, deben ser remuneradas con una prima de 25% en caso de que el trabajo extraordinario no sea compensado al 30 de abril del siguiente año.

5 « En mi entrevista de trabajo, se me dijo que tendría 30 minutos para limpiar una habitación. De hecho, solo teníamos 10 minutos, lo cual simplemente no es suficiente en cuartos bastante sucios. Encontrábamos condones usados en los roperos y habitualmente caños tapados porque no teníamos tiempo para limpiar el drenaje de la bañera; incluso hallábamos basura escondida en las cabeceras y demás. A mis colegas y a mí se nos informó que recibiríamos nuestra primera paga recién 2 meses después de empezar a trabajar. No era eso lo que decía mi contrato. »

Moira*, camarera de piso del Hotel Zürich Marriott, Zürich, junio 2018



Fuente: Código de Conducta Empresarial de Marriott. Nuestra Tradición de Integridad.¹

¹ https://www.marriott.com/Multimedia/PDF/CorporateResponsibility/Marriott_Business_Conduct_Guide_Spanish.pdf

² Convenio Colectivo de Empleo para el Sector de Limpieza en Suiza de habla germana 2016/2017. Declarado de aplicación universal bajo la decisión del Consejo Federal del 15 de enero de 2018.

Las mismas presiones ejercen también su impacto sobre la salud del personal.

« Hace un par de meses, tuve problemas de oído con mucho dolor. A pesar del dolor y los fuertes antibióticos, seguí trabajando porque mi jefe me obligó. »

Susanna*, camarera de piso del Sheraton Zürich West, Zürich, junio 2018

La presión de los precios no afecta solamente las condiciones laborales, sino que también significa que las camareras de piso de hoteles deben trabajar con productos inadecuados de limpieza, a raíz de que son más baratos. Una y otra vez, el personal habla sobre los riesgos a la salud en el lugar de trabajo debido a la falta de guantes y que se ve obligado constantemente a utilizar productos cáusticos y volátiles de limpieza en toda la habitación, los cuales son solo permitidos en las áreas de los baños. El uso negligente de productos de limpieza no solamente arriesga la salud de las camareras de piso, sino asimismo la de los huéspedes.

« Utilizamos materiales improprios de limpieza. Por ejemplo, para limpiar los espejos, cortamos viejas toallas o ropa de cama. »

Betty*, camarera de piso del Kameha Grand Zürich, Zürich, 2018

« Se supone que limpiemos todo con el mismo detergente. Este detergente es venenoso. Sólo debe ser usado en el baño y enjuagado con mucha agua. Por supuesto, esto no se hace en los pisos de madera y los muebles. Yo no caminaría descalza por la habitación de este hotel. »

Petra*, camarera de piso del Hotel Sheraton Zürich West, Zürich, junio 2018

« No contamos con suficientes productos de limpieza. Se han encontrado drogas y jeringas en las habitaciones. Si no tenemos guantes, limpiar la habitación es muy peligroso para nuestra salud. »

Vera*, camarera de piso del Hotel Renaissance Zürich Tower, Zürich, junio 2018

Esta realidad transgrede asimismo el convenio colectivo para el sector de limpieza.³

11. Prevención de accidentes

11.1

La compañía adopta las medidas necesarias para proteger a las empleadas y empleados. Se aplican las medidas preventivas requeridas por las autoridades responsables. Los empleados/as informan a su empleador y a su representante respecto a los defectos que descubren en los materiales o en el equipo.

Se requiere que el empleador ponga a disposición inmediatamente los recursos necesarios en cantidades suficientes y el equipo indispensable de primeros auxilios cuando se trabaja con riesgos de accidentes.

Datos y cifras sobre la industria de la limpieza en el Cantón de Zürich

- Número de empleados: 14.012
- Empleados por sexo:
Mujeres: 9.971
Hombres: 4.041
- Número de establecimientos de trabajo: 1.101
- Salario por hora bajo el Convenio Colectivo de Empleo para el Sector de Limpieza en Suiza de habla germana: CHF 18,80

Fuente: BFS – Estadísticas de Estructuras Empresariales (STATENT) - ©BFS

«Como compañía hotelera que opera en todo el mundo, Marriott se esfuerza por crear un lugar de trabajo seguro, justo y sin acoso para nuestros asociados y un entorno seguro y acogedor para nuestros clientes.»

Fuente: Código de Conducta Empresarial de Marriot. Nuestra Tradición de Integridad.⁴

En la industria de hotelería, lamentablemente el personal está especialmente expuesto al abuso sexual e incluso a la violencia sexual en su rutina diaria. Las camareras de piso en los hoteles del Grupo Marriott no están adecuadamente protegidas del acoso sexual y se carece de un enfoque adecuado sobre el tema.

³ Convenio Colectivo de Empleo para el Sector de Limpieza en Suiza de habla germana 2016/2017. Declarado de aplicación universal bajo la decisión del Consejo Federal del 15 de enero de 2018.

⁴ https://www.marriott.com/Multimedia/PDF/CorporateResponsibility/Marriott_Business_Conduct_Guide_Spanish.pdf

« Cuando estaba en la habitación, el hombre me empujó hacia la cama. Quise salir del cuarto enseguida. El hombre me agarró por el brazo y trató de empujarme nuevamente hacia la cama. Llegó entonces mi compañera y me ayudó a salir de la habitación. Informamos inmediatamente a nuestra superior, quien habló con el gerente. Pero tuve que seguir trabajando, aunque quería irme a casa. ¡Nunca más se abordó nuevamente el tema en el hotel! »

Martha*, camarera de piso del Hotel Renaissance Zürich Tower, Zürich, junio 2018

« Un día, una de mis compañeras, fue arrastrada adentro de la habitación por un huésped, quien quería pagar por servicios sexuales. De algún modo, mi colega logró librarse y bajó gritando al vestíbulo. Mi jefe, que casualmente estaba allí, la increpó inmediatamente que se debía serenar. Mi jefe me pidió a continuación que llevara a mi compañera y me asegurara que ella no ,dramatizara‘ el incidente. »

Haxhera*, camarera de piso del Hotel Renaissance Zürich Tower, Zürich, junio 2018

El convenio colectivo de empleo rige la protección personal en el lugar de trabajo; en este caso también, Marriott no cumple adecuadamente sus obligaciones contractuales.⁵

18. Protección personal

El personal tiene derecho a una protección particular integral en el lugar de trabajo. En caso de trato ilegal o inapropiado por parte de los supervisores u otros empleados, las víctimas tienen el derecho a quejarse.

En particular, está estrictamente prohibida en el lugar de trabajo toda forma de acoso sexual (física, verbal, visual) y de hostigamiento o comportamiento racista.

⁵ Convenio Colectivo de Empleo para el Sector de Limpieza en Suiza de habla germana 2016/2017. Declarado de aplicación universal bajo la decisión del Consejo Federal del 15 de enero de 2018.

Importancia de la responsabilidad y el cumplimiento de las reglas a través de la cadena de suministros

El Código de Conducta Empresarial oficial es claro: Marriott declara que es un empleador responsable y justo. En forma bastante explícita, Marriott afirma que esta responsabilidad se aplica a toda la cadena de suministros, o sea a operadores y subcontratistas. Esto es especialmente importante ante el modelo comercial cada vez más complejo del Grupo Marriot. A fin de asumir responsabilidad y mantener las normas, Marriott necesita ser capaz de ejercer su influencia directa.

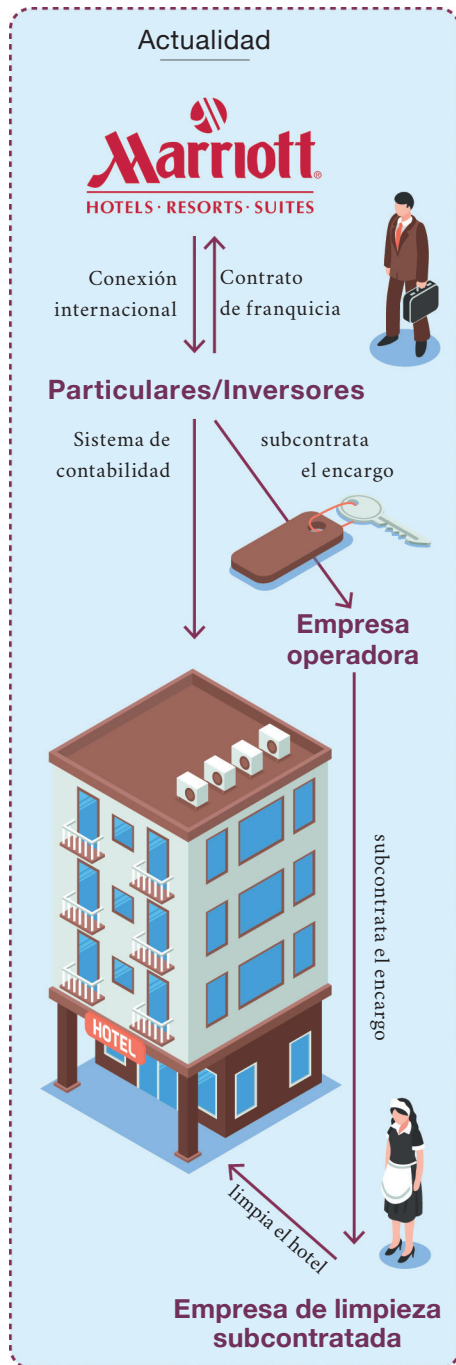
«Tengan presente los estándares éticos de Marriott al hacer negocios con propietarios o al contratar a vendedores, contratistas, proveedores y agentes. Asegúrense de que cumplen los estándares de Marriott. Mantener contratada o contratar a una persona para que participe en actividades ilegales o poco éticas es tan incorrecto como estar implicado uno mismo en dichas conductas.»

Fuente: Código de Conducta Empresarial de Marriot. Nuestra Tradición de Integridad.⁶

⁶ https://www.marriott.com/Multimedia/PDF/CorporateResponsibility/Marriott_Business_Conduct_Guide_Spanish.pdf

La situación en el mercado hotelero de Zürich se ha descontrolado progresivamente. La cascada de propietarios (de bienes inmuebles), operadores, entidades tercerizadas y subcontratistas recuerda cada vez más a las cadenas de suministros de subcontratistas y los acuerdos de dumping salarial en la industria de la construcción, con las resultantes consecuencias para los empleados/as.

Los relatos de las camareras de piso de hoteles no están en consonancia con el actual convenio colectivo de empleo ni con el Código de Conducta Empresarial de Marriott. No hay incidentes aislados ,lamentables“, según vimos. Por el contrario, los testimonios describen el retrato de una industria donde el sistema es tal que incluso los grandes protagonistas ya no pueden imponer las obligaciones del convenio colectivo de empleo y de la ley a lo largo de la cadena de suministros. Esto plantea importantes preguntas acerca de la salud y la seguridad de huéspedes y empleadas/os. Existe un espiral descendente en materia de competencia de precios y de malas condiciones de trabajo.



Si bien originalmente Marriott International Inc. era el propietario y operador de casi todos los hoteles con su nombre, hoy en día el panorama es enteramente diferente. Ninguno de los 8 „Hoteles Marriott“ en Zürich pertenece directamente a Marriott International Inc. Los propietarios de los bienes – privados, fondos de inversiones, etc. – conciertan un acuerdo de franquicia con Marriott. La operación es pasada a su vez a otra firma, que se hace cargo de la operación comercial. Esta última luego subcontrata la limpieza a una cadena de proveedores subcontratistas. El papel de Marriott Inc. se limita a proporcionar el nombre de la marca y el acceso al sistema internacional de reservas y promociones y, en principio, a establecer las reglas para la operación de la empresa. Marriott recibe su dinero mediante el acuerdo de franquicia.

Marriott defiende la responsabilidad – Marriott establece normas

Nuestra empresa depende de la integridad y del buen juicio»
J. W. Marriott, Jr.

Fuente: Código de Conducta Empresarial de Marriot. Nuestra Tradición de Integridad.⁷

Dado su carácter de la mayor empresa hotelera del mundo, Marriott tiene la responsabilidad de detener esta espiral. Marriott debe asegurar que las reglas aplicables sean respetadas y que sus propios cometidos y requisitos relativos a las condiciones laborales y la ética sean aplicados a través de toda la cadena de suministros.

Es inaceptable que Marriott se esconda detrás de estructuras complejas o simplemente renuncie al control, y no haga cumplir las reglas y los contratos.

Con dicha finalidad, Marriott debe contratar directamente al personal de sus hoteles. Solo entonces las normas y reglamentos y la rutina diaria de las camareras de piso pueden ser debidamente restauradas. Y gracias a las buenas condiciones de trabajo, se asegurará nuevamente una buena calidad en todos sus hoteles.

«Trabajando en equipo, podemos mantener y fortalecer nuestra reputación mundial de ser una empresa que defiende los valores, la ética, la integridad y la excelencia»

Arne M. Sorenson

Fuente: Código de Conducta Empresarial de Marriot. Nuestra Tradición de Integridad.⁷

⁷ https://www.marriott.com/Multimedia/PDF/CorporateResponsibility/Marriott_Business_Conduct_Guide_Spanish.pdf

