

EL TRABAJO DE LAS CAMARERAS DE PISO: UN ESTADO DE LA CUESTIÓN

Ernest Cañada
ernest@albasud.org
Alba Sud
Universitat de Barcelona

RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo realizar un estado de la cuestión de la investigación en el ámbito de las ciencias sociales y médicas sobre el trabajo de las camareras de piso desde una perspectiva internacional. A través de una revisión sistemática de la literatura científica sobre este colectivo se han seleccionado 45 artículos o capítulos de libro realizados en países del Norte Global que no fueran de España. A partir de ellos se analizan una serie de temas que tienen un especial protagonismo en el análisis de estas trabajadoras: a) composición y concepción de su trabajo; b) procesos de segmentación; c) intensificación del trabajo; d) salud laboral; e) acoso sexual y f) organización sindical.

Palabras clave: camareras de piso, hoteles, revisión bibliográfica, trabajo, turismo.

ABSTRACT

The objective of this article is a systematic review of social and medical literature about the work of housekeepers from an international perspective. 45 articles or book chapters have been selected from countries of the Global North, not including Spain. The themes analysed are: a) composition and concepts of their work; b) segmentation processes; c) intensification of work; d) occupational health; e) sexual harassment and f) union organization.

Keywords: housekeepers, hotels, literature review, work, tourism.

1. Introducción

Durante los últimos cinco años, el colectivo laboral de las camareras de piso, trabajadoras dedicadas a la limpieza de habitaciones de hotel, ha adquirido una inusitada visibilidad en España. Se trata de un colectivo feminizado con una alta presencia de inmigrantes procedentes de países del Sur Global y cuyo trabajo ha sido considerado siempre especialmente duro. La vertebración de este colectivo en forma de movimiento plural a través de sindicatos y la creación de nuevas asociaciones autónomas identificadas como “kellys” ha hecho que su lucha incidiera en el debate político. Sus reivindicaciones de poner fin a la externalización de los departamentos de

pisos, regularizar las cargas de trabajo, poder jubilarse anticipadamente, ampliar el catálogo de enfermedades profesionales, luchar contra el fraude y los abusos patronales y, finalmente, su reconocimiento como colectivo, son ahora ampliamente conocidas (Cañada, 2018a).

En el caso español, contamos con diferentes estudios que nos permiten reseguir la trayectoria de este colectivo a lo largo de la historia reciente. En 1977, el antropólogo Antonio Mandly y un grupo de trabajadoras y trabajadores vinculados al sindicato anarquista CNT realizaron un análisis pionero sobre la organización del trabajo de los hoteles de la Costa del Sol (Galán *et al.*, 1977). Su voluntad sobrepasaba la mera intención analítica, su interés se fundamentaba en la esperanza de que estos equipamientos pudieran ser ocupados y gestionados directamente por su personal. Su obra detallaba con enorme precisión las condiciones laborales y tareas realizadas en cada departamento, incluyendo el de pisos. Eran los años del boom del turismo y de la emigración desde las zonas del interior de España hacia la costa, lo cual conformaba, en torno a los hoteles, una clase trabajadora muy joven. Aunque su trabajo era duro, gracias a él trataba de escapar de la pobreza y el conservadurismo moral que predominaba en muchos de los pueblos de los que procedían. Eran tiempos también de lucha social y sindical por recuperar la democracia y los derechos laborales.

Años más tarde, en 2006, en plena etapa de crecimiento económico en España, Mari Luz Castellanos y Andrés Pedreño publicaron un libro fundamental para entender el trabajo en los hoteles durante esos años de bonanza económica. En esa época fueron muchas las camareras de piso españolas que decidieron abandonar el sector y buscar empleo en actividades menos duras. Así, en los años previos a la crisis, los departamentos de pisos empezaron a llenarse de trabajadoras procedentes de otros países. También hubo quienes aprovecharon la elevada demanda de empleo para cambiar con facilidad de lugar de trabajo. A pesar del crecimiento económico, y en especial de las llegadas de turistas, el trabajo en los hoteles y en los departamentos de piso continuó siendo igualmente duro y penoso.

Ya en plena crisis, en 2010, Daniel Albarracín realizó un estudio sobre la situación de las camareras de piso a partir de una encuesta elaborada por el sindicato CCOO y en cuyo análisis colaboró después Mari Luz Castellanos (Albarracín, 2010; Albarracín & Castellanos, 2013). Su análisis ponía en evidencia un contexto social y laboral de creciente deterioro. Las camareras de piso, especialmente las de origen español, habían empezado a envejecer. Aunque sus condiciones de ocupación habían empeorado, el miedo al desempleo hacía que se asumieran los incrementos en las cargas de trabajo que se produjeron en esos momentos. Se había cerrado también la posibilidad de moverse hacia otros sectores de actividad por el contexto de desempleo masivo, a la vez que disminuyó radicalmente su capacidad de negociación individual o colectiva con las empresas. La presión era aún mayor por cuanto su salario, que antes podía ser complementario en la economía familiar, en ese momento pasaba a ser el único ingreso en muchos hogares. En su análisis se visualizaban también signos de malestar, y hasta cierto punto desafección, por parte de este colectivo con respecto a los sindicatos mayoritarios en el sector.

Pocos años después, entre 2015 y 2019, mi propio trabajo identifica, en un primer momento, la percepción que tienen muchas camareras de piso, en especial trabajadoras de mediana edad que llevan muchos años en el sector, de sentirse atrapadas y sin posibilidades de salida. Esta degradación se caracteriza por una progresiva pérdida de contratos fijos y fijos discontinuos y un aumento de las formas atípicas de empleo, temporal, a tiempo parcial y, sobre todo, externalizado. La reforma laboral de 2012 acentuó enormemente este deterioro en las condiciones de empleo. También se detectó un incremento enorme de las cargas de trabajo. La consecuencia de todo ello es la pérdida de profesionalidad, la extensión del miedo y una fuerte afectación en la salud de esas trabajadoras, tanto física como psíquica, lo cual las lleva a un aumento significativo en el consumo y dependencia de fármacos para poder soportar el trabajo cotidiano (Cañada, 2015, 2016, 2018b; Garí & Cañada, 2019). En un segundo momento, que hemos calificado como el de la “rebelión de las kellys”, se muestra cómo la angustia, la falta de reconocimiento y la rabia acumulada llevan a que cuando aparece una ventana de oportunidad, a partir de una campaña sindical internacional que es ampliamente desbordada, cientos de mujeres en toda la geografía española empiezan a organizarse de forma autónoma en distintas asociaciones de “kellys” o a tomar mayor protagonismo en sus sindicatos (Cañada, 2018a).

La historia de las camareras de piso en España ha sido singular en esta última etapa de organización, movilización social y visibilidad pública, sin embargo, las características de su trabajo y condiciones laborales no parecen diferir demasiado de lo que ha ocurrido en otros países con un desarrollo turístico similar. Para la comprensión de estas dinámicas particulares requerimos un mayor conocimiento comparado de lo que ha ocurrido en otros lugares.

2. Objetivos y metodología

Este artículo tiene como objetivo realizar un estado de la cuestión de la investigación en el ámbito de las ciencias sociales y médicas sobre el trabajo de las camareras de piso desde una perspectiva internacional. De este modo, se identificarán los principales temas analizados y los consensos que pueden derivarse del conocimiento actual. De forma secundaria, también se pretende dar a conocer los principales estudios sobre el trabajo de las camareras de piso con el fin de estimular nuevas investigaciones en el ámbito del trabajo turístico vinculado con el análisis de los procesos de precarización (Cañada, 2019).

Para elaborar el estudio se ha realizado una revisión sistemática de la literatura científica sobre el trabajo de las camareras de piso. En la estrategia de identificación se han empleado los términos de búsqueda “camareras de piso”, “condiciones de trabajo” y “salud” (“housekeeper” OR “room attendant” OR “room cleaner” OR “maid” AND “working conditions” OR “work” AND “health”) en las bases de datos SCOPUS y Web of Science en el ámbito de las ciencias sociales y médicas. La selección se ha acotado a artículos y capítulos de libro de carácter científico que estuvieran centrados en países del Norte Global y en las siguientes cuestiones: composición de la fuerza de trabajo, condiciones de empleo, condiciones de trabajo, relaciones laborales, salud laboral. En una segunda etapa, a partir de los artículos seleccionados, se ha revisado de forma manual en sus respectivas bibliografías para incorporar nuevos estudios anteriormente

no encontrados. De este modo, el estado de la cuestión sobre la literatura científica disponible sobre el trabajo específico de las camareras de piso se ha elaborado a partir de una selección final de 45 artículos o capítulos de libro.

3. Resultados

La revisión de la literatura científica sobre el trabajo en el turismo, según la clasificación propuesta por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2017), pone de manifiesto que hay un claro predominio de los análisis en hoteles en comparación con otras actividades turísticas. Esto supone que aún se mantenga lo que Thomas Baum calificó en 1993 como *hospitality-bias*, esto es, un sesgo hacia el sector hotelero. A pesar del tiempo transcurrido, la revisión de la literatura académica reciente no muestra signos de cambio. A su vez, dentro de los hoteles, el departamento de pisos es, con diferencia, el más analizado, en comparación con otros departamentos como alimentos y bebidas o recepción.

La razón de esta mayor atención de la investigación social y médica hacia las camareras de pisos puede obedecer a múltiples razones. El acercamiento desde las ciencias sociales hacia este colectivo no obedece únicamente al interés por el trabajo en el turismo, si no que algunas de sus características lo hacen objeto de investigación privilegiado desde múltiples campos y enfoques teóricos. El hecho de tratarse de un colectivo laboral numéricamente importante, altamente feminizado, con fuerte presencia de trabajadoras de origen inmigrante y con salarios bajos, lo ha hecho atractivo desde múltiples perspectivas. Por otra parte, el hecho que sea una parte importante de las plantillas en los hoteles, con tradicionalmente menor fuerza sindical –motivada por su propia composición y las dificultades de muchos sindicatos de asumir internamente posiciones más igualitarias– ha favorecido que se convirtieran en blanco priorizado por las empresas para reducir costes e imponer medidas de flexibilización. Esto ha deteriorado aún más sus condiciones laborales, lo cual también ha llamado la atención de la investigación social. Finalmente, también es posible destacar que gran parte de los estudios disponibles centran su atención en los problemas de salud, y esto puede obedecer también a múltiples razones. Por una parte, el deterioro de las condiciones laborales tiene un efecto directo en la salud y esto en sí mismo es especialmente relevante, en especial como muestra de los efectos de los procesos de precarización laboral. Además, supone un espacio de disputa entre las propias trabajadoras y sus sindicatos con las mutuas empresariales, por lo que mejorar en el conocimiento de la incidencia del trabajo en su salud se ha convertido en un asunto estratégico.

Los principales temas que podemos destacar en esta revisión sistemática sobre el trabajo de las camareras de pisos son los siguientes: a) composición y concepción de su trabajo; b) procesos de segmentación; c) intensificación del trabajo; d) salud laboral; e) acoso sexual y f) organización sindical.

3.1. Quiénes son y cómo son valoradas las camareras de piso

Las camareras de piso son fundamentalmente mujeres. Así lo destacan la gran mayoría de artículos analizados o lo dan por supuesto. Las habilidades adquiridas por las mujeres a través de su socialización en un determinado rol de género son aprovechadas por los

empresarios para contratar de forma prioritaria a mujeres en tareas de limpieza y cuidados (Hunter & Watson, 2006). Esto tiene que ver con los procesos de segregación horizontal a través de los cuales se asocian determinados empleos con las mujeres en el marco de una división sexual del trabajo fundamentada en el patriarcado (Hartmann, 1994). Su trabajo está marcado por estereotipos de género que asocian a las mujeres a trabajos de cuidados también en la esfera del mercado laboral. Esto genera barreras socioculturales, “suelo pegajoso”, que hacen que las mujeres estén sobre representadas en empleos precarios. Mediante la naturalización de estas desigualdades sociales, junto a la elevada disponibilidad de trabajadoras, los empresarios pueden mantener costes laborales bajos y flexibilizar su fuerza de trabajo (Moreno & Cañada, 2018). De hecho, el trabajo de las camareras de piso se encuadra de forma muy amplia en la categoría de empleos de bajos salarios (Dutton, *et al.*, 2008) y en los que los problemas para cobrar lo que corresponde correctamente no son extraños (Onsøyen *et al.*, 2009).

Desde otras perspectivas, hay quien, más bien, ha visto en la extensión de formas atípicas de empleo, predominantes entre las mujeres en el turismo, como una oportunidad que brinda este sector para que éstas puedan acceder a un empleo remunerado sin tener que desatender sus responsabilidades de cuidados (OMT, 2014). Por tanto, las valoraciones sobre su calidad cabría matizarlas tomando en cuenta no un “ideal oculto” sino la realidad existente (Andriotis & Vaughan, 2004).

La composición interna del colectivo de camareras de piso parece haber evolucionado a lo largo del tiempo, con un protagonismo creciente de las trabajadoras de origen inmigrante. Si bien inicialmente la mayoría de camareras de piso eran del mismo país y, por ejemplo, podían proceder de la migración interna como en el caso español (Galán, 1977), o de la propia área, como en el caso de Cardiff, en el sur de Gales (Hunter & Watson, 2006), progresivamente, y en paralelo a la globalización económica, los departamentos de pisos han concentrado un mayor número de trabajadoras de origen inmigrante de países del Sur Global. Este es el caso descrito, por ejemplo, en el estudio de un gran hotel en Toronto, donde las camareras de piso son mayoritariamente mujeres inmigrantes extranjeras, de tal modo que el departamento está segmentado por razones de género y raza (Liladrie, 2010).

Históricamente, el trabajo de las camareras de piso ha sido desvalorizado, a pesar de la importancia central que tienen para el funcionamiento de los hoteles. Socialmente ha sido considerado un trabajo sucio, invisible, servil y descalificado (Hunter & Watson, 2006). Sin embargo, estudios basados en entrevistas a las propias camareras de piso muestran que, a pesar de considerarlo como un trabajo “duro”, “agotador”, “mal pagado”, “repetitivo” y “pesado”, tienen una percepción positiva de su profesión, con la que manifiestan compromiso, además de rechazar visiones peyorativas o estigmatizadoras (Hunter & Watson, 2006). Esta apreciación también se ha puesto de manifiesto con la identificación de malestar por no poder hacer bien su trabajo a causa de la precarización de sus condiciones laborales (Cañada, 2015) o por la consideración de que el departamento de pisos desarrolla un trabajo de mayor calidad que otras áreas del hotel (George & Hancer, 2008).

Siguiendo pautas similares a la mayoría de economías post-industriales, el trabajo en el sector servicios más precario, con menor atractivo y menor remuneración se concentra

en personas de origen inmigrante. El estatus migratorio es usado por parte del empresariado de un modo parecido al género, lo cual agrega una capa más en los procesos de discriminación y segmentación del personal de los hoteles. Desde una perspectiva interseccional, etnicidad, género, clase, edad y estatus migratorio, se entrecruzan para organizar las oportunidades de trabajo consideradas más apropiadas para cada colectivo. La distribución del personal en el hotel se realiza de manera diferenciada según requerimientos de cómo ha sido concebido el trabajo en cada departamento, así como las imágenes construidas a través de la naturalización de habilidades y determinados estereotipos según nacionalidades (Dyer, McDowell & Batnitzky, 2010).

3.2. Dinámicas de segmentación

En la medida que ha aumentado el flujo de trabajadoras inmigrantes procedentes del Sur Global, los departamentos de pisos se han vuelto étnicamente más plurales y complejos. No obstante, esta composición es multidimensional y puede implicar varios factores además del origen nacional, como puede ser la antigüedad, el nivel educativo o la vinculación contractual. Una de las cuestiones que puede destacarse en una parte de los estudios revisados es la preocupación por los procesos de segmentación laboral dentro del colectivo de las camareras de piso, como consecuencia de las políticas de flexibilización del trabajo, que pasa a ser considerado únicamente como un coste variable (Soltani & Wilkinson, 2010). Destacamos tres de estas investigaciones.

Un estudio desarrollado en Londres, Regne Unit, documenta cómo los hoteleros recurren cada vez más a las agencias de trabajo temporal como un mecanismo para reducir costes salariales de forma permanente, y no como se había hecho de forma tradicional con el objetivo de cubrir a corto plazo déficits de mano de obra por ausencias puntuales, bajas por enfermedad o vacaciones, lo que les ofrecería cierta flexibilidad numérica (Evans *et al.*, 2007). Algunas empresas hoteleras estarían cubriendo vacantes permanentes a través agencias de trabajo temporal, aplicando un proceso de externalización sigiloso (*subcontracting by stealth*). De esta manera los hoteles ahorrarían costes laborales, transfiriendo sus obligaciones a las agencias y éstas, a su vez, a sus trabajadores. Este proceso estaría implicando una segmentación entre personas directamente contratadas por el hotel y aquellas que lo están por agencia, en condiciones claramente diferenciadas: salarios más bajos; mayor carga laboral; acceso restringido a beneficios sociales, como días de vacaciones pagadas o baja por enfermedad. Además, este panorama se vería agravado por la dificultad de los sindicatos de poder penetrar en estructuras segmentadas.

Otro artículo analiza el papel de las agencias de empleo temporales en el funcionamiento de los hoteles en Sídney, Australia, las razones de las empresas para usarlas, qué peso tienen en su estrategia de personal y qué consecuencias tienen en sus empleados (Knox, 2010). Los resultados de la investigación indican que los hoteles son cada vez más dependientes de las agencias de trabajo temporal, que se han convertido en un recurso habitual en las estrategias de empleo en este sector. Para los responsables de los hoteles este tipo de agencias les ayudan a mejorar su flexibilidad numérica, eliminar costes de contratación, selección, capacitación y reducir gastos por compensaciones diversas. El empleo basado en las agencias de trabajo temporal en

lugar de actuar como un "trampolín" hacia un empleo más seguro, se ha convertido en un dispositivo que perpetúa una ocupación marginal en el mercado de trabajo. La mayoría de estas trabajadoras queda a menudo atrapada, y es incapaz de progresar profesionalmente. Tanto los hoteles como las mismas agencias parecen dispuestas a aprovechar esta situación favorable que han conseguido.

Finalmente, otra investigación llevada a cabo en un hotel de una gran cadena internacional en Francia durante una huelga del personal subcontratado entre 2001 y 2002, analiza las desigualdades y divisiones que se producen entre las camareras de piso según estén contratadas directamente por el hotel o subcontratadas (Puech, 2007). Su autora argumenta que el trabajo a tiempo parcial y la subcontratación responden al objetivo de las empresas de flexibilizar el trabajo para adaptarse al mercado mediante la racionalización del trabajo y la reducción de costes de producción. Los resultados de la investigación muestran que, si bien no se produce una división según el sexo en relación a la contratación a tiempo parcial o la subcontratación, sí que se agudizan las divisiones entre trabajadoras estables y aquellas que están subcontratadas.

En un contexto de mayor flexibilidad del trabajo, inseguridad económica y diferencias en las formas de contratación, esta mayor segmentación podría haber fomentado un incremento de las rivalidades y conflictos que disminuyan la solidaridad, a la vez que han disminuido las capacidades de defensa colectivas por parte de las camareras de piso, que parece ser uno de los colectivos más afectados por estas dinámicas de segmentación.

3.3. Procesos de intensificación del trabajo

Diversas investigaciones han identificado que uno de los problemas más graves a los que se enfrentan las camareras de piso tiene que ver con la intensificación de su trabajo, a través de una mayor demanda en términos de cantidad y ritmo. En un contexto de competencia global creciente, los hoteles han puesto en marcha distintas estrategias que han acabado intensificando el trabajo por múltiples vías. Un estudio desarrollado en Montreal, Canadá, en dos hoteles de cadenas internacionales, disecciona algunos de los procesos que han provocado esta intensificación del trabajo en los departamentos de pisos (Seifert & Messing, 2006):

- Los intentos de reducir la estacionalidad, sumado a una estrategia de contratación que trata de adaptarse a las oscilaciones de la ocupación, han hecho que la limpieza de fondo de los hoteles, que se realizaba tradicionalmente en temporada baja, ahora tenga que hacerse como parte de las actividades regulares, lo cual supone más carga de trabajo diaria durante el tiempo que estén contratadas.

- Los intentos captar más clientela a través de incentivos para grupos ha aumentado el número de salidas al mismo tiempo, lo que concentra las demandas de trabajo en determinados momentos.

- La externalización de las lavanderías ha provocado distorsiones en el trabajo de las camareras de piso. Por ejemplo, si la ropa no llega a tiempo cuando la

trabajadora está haciendo una habitación, se verá obligada a volver. Una menor atención sobre el estado de la ropa provoca que esta esté en peores condiciones, lo cual hace que las camareras de piso tengan que estar más pendientes de su estado.

-Nuevas estrategias de márketing han buscado atraer a más clientes y fidelizarlos. Esto ha supuesto que se incrementaran las atenciones que se ofrecen en las habitaciones, como camas y colchones más grandes, edredones, mamparas en las duchas, cristalerías y espejos, cafeteras, planchas y tablas de planchar, albornoces o almohadas adicionales, *amenities*, jabones, objetos de bienvenida, entre otros. Todo esto ha incrementado las cargas y el esfuerzo que tienen que hacer en la limpieza de habitaciones.

Esta estrategia de ofrecer servicios de mayor calidad para atraer y fidelizar una clientela de mayor poder adquisitivo, así como su efecto en las cargas de trabajo de las camareras de piso, también ha sido descrita en términos similares en otro estudio en un gran hotel de Toronto, Canadá (Liladrie, 2010).

Por su parte, Evans *et al.* (2007) identificaron cómo los procesos de subcontratación y, por tanto, de mayor vulnerabilidad de las trabajadoras, suponían un incremento de las cargas laborales, principalmente por el hecho de que al cobrar por habitación limpiada éstas tendían a aumentar su rendimiento para poder recibir una mayor retribución. Del mismo modo, camareras de piso de 12 hoteles de 3 y 4 estrellas en Cardiff, Reino Unido, encuestadas, reconocían que uno de los principales problemas laborales era tener que trabajar rápido y mantener los niveles de calidad, lo cual frecuentemente podía dar lugar a situaciones de tensión entre los departamentos de pisos y el de recepción (Hunter & Watson, 2006). Otro estudio realizado en Noruega señala que entre los problemas laborales remarcados por las camareras de piso sobresale la presión del tiempo y tener que hacer el trabajo bajo una supervisión estrecha y negativa, no poderse involucrar en la toma de decisiones relevantes, además de sentirse infravaloradas (Onsøyen *et al.*, 2009).

A pesar de esta intensificación del trabajo, Seifert y Messing (2006) describen que las camareras de piso tratan de hacer todo lo que se les asigna, ya sea por orgullo o por miedo a represalias. Esto ha dado lugar a estrategias distintas: tratar de avanzar trabajo cuando las camareras de piso están estables en una misma planta y tienen ciertas condiciones de estabilidad o ayudarse unas a otras. No obstante, la reacción principal es trabajar más deprisa y evitar los descansos para poder avanzar.

Una de las consecuencias de esta sobrecarga de trabajo es que muchos hoteles trasladen la responsabilidad a las trabajadoras y las fuercen a terminar las tareas asignadas, aunque su jornada laboral haya acabado. Esto se traduce en una gran imprevisibilidad en las horas de salida, lo cual provoca que las tensiones y conflictos por la dificultad de conciliar trabajo y vida personal sean comunes. Un estudio realizado por Sarah Dyer, Linda McDowell y Adina Batnitzky (2011) en Londres identifica que, si bien trabajadoras inmigrantes con trabajos cualificados, como enfermeras o cargos directivos, con formas de organización del trabajo estables y políticas de empresa favorables a la familia, han podido compartir con sus parejas tareas de cuidado, en

cambio las trabajadoras de bajos salarios, camareras de piso entre ellas, han tenido que desarrollar otras estrategias. La forma más habitual ha sido delegar tareas de cuidado dentro de estructuras familiares extensas, combinado con períodos de retirada del mercado laboral, o mantener a sus hijos en el país de origen a cargo de otros familiares.

3.4. Salud laboral

En la investigación sobre salud laboral en el turismo y, en particular, en el sector hotelero, el colectivo de las camareras de piso ha sido con diferencia el que más atención ha recibido. Numerosos estudios han podido evidenciar una incidencia significativa de varios problemas de salud que padecen estas trabajadoras. Se trata de cuestiones como: lesiones por accidentes laborales (Buchanan *et al.*, 2010; Liladrie, 2010); dolores de hombro (Burgel *et al.*, 2010), espalda y nuca (Krause *et al.*, 2002, 2005), y, de forma más amplia, dolor generalizado (Scherzer *et al.*, 2005; Premji & Krause, 2010), así como trastornos músculo-esqueléticos (Frumin & Krause, 2006; Hsieh, 2013, 2014, 2015); enfermedades y alergias dermatológicas, respiratorias e infecciones (Hsieh *et al.*, 2013, 2014, 2015; Hunter & Watson, 2006); trastornos de sueño, fatiga y alteraciones en la alimentación (Bohle, 2004); hipertensión (Feaster, M., & Krause, 2018; Krause & Arias, 2015, Sanon, 2013, 2014; Sanon & Tsai, 2014); estrés y otros trastornos psicológicos (Hsieh *et al.*, 2014, 2015; Lo & Lamm, 2005), incluyendo la depresión (Shani & Pizam, 2009), que podrían dar lugar a elevados niveles de abandono del empleo (Chiang & Liu, 2017); mayor incidencia de hábito de fumar (Rugulies *et al.*, 2008); y problemas en el estado general de salud (Liladrie, 2010; Krause *et al.*, 2010). También se ha descrito cómo, a medida que se incrementa su edad, el estado general de salud de las camareras de piso empeora (Liladrie, 2010).

No todos los estudios determinan las causas que dan lugar este tipo de incidencia. Sin embargo, en la literatura científica se han podido describir diferentes tipos de factores de riesgo de carácter organizativo que pueden actuar de forma interrelacionada. Se han podido asociar a sobrecargas de trabajo rutinarias, repetición de movimientos, sobreesfuerzos como empujar carros muy pesados o mover muebles (Frumin & Krause, 2006; Krause *et al.*, 2002, 2005, 2010; Hunter & Watson, 2006); exposición y contacto con productos y utensilios de limpieza, y también materiales de residuos diversos, que pueden causar enfermedades o infecciones, así como la falta de dichos utensilios de limpieza y equipos de protección, o un uso deficiente (Hsieh *et al.*, 2013, 2014, 2015, 2017; Hunter & Watson, 2006); condiciones de empleo precarias, en particular entre trabajadoras ocasionales, por encima de las que tienen un contrato a tiempo completo con más regularidad, lo que dificultaría la conciliación con la vida personal debido a la irregularidad de sus jornadas, en ocasiones muy largas, con baja previsibilidad y capacidad de control sobre su trabajo (Bohle, 2004); malas condiciones de trabajo, bajos salarios y empleo temporal, acompañada de baja presencia sindical, que aumentaría las situaciones de estrés (Lo & Lamm, 2005); situaciones de intensificación de la carga laboral asociada a determinadas formas de contratación precaria y trabajo a destajo (con remuneración por habitación limpiada), lo cual provoca la necesidad de acelerar los ritmos de trabajo y descuidar medidas de prevención (Oxenbridge & Moensted, 2011); situaciones maltrato por parte de sus superiores que genera un mayor estrés (Hsieh, 2015); condiciones de mayor vulnerabilidad por parte de la mayoría de trabajadoras dedicadas a este trabajo, vinculadas a su estatus socioeconómico,

condición migratoria, barreras idiomáticas y falta de acceso a servicios de salud, lo cual las hace estar expuestas a situaciones de riesgo y con menos capacidades de protección (Hsieh *et al.*, 2015; Liladrie, 2010); condiciones de tensión por la forma en la que se realiza el trabajo que llevan a una mayor extensión de la dependencia del hábito de fumar (Rugulies *et al.*, 2008).

Algunos de estos estudios han empleado distintos modelos teóricos sobre la relación entre condiciones de trabajo y salud, que ponen el foco de atención en los factores de riesgo psicosocial en la generación de estrés y que pueden ser generadores del desarrollo de enfermedades y trastornos de salud (Garí & Cañada, 2019). El modelo “esfuerzo-recompensa” analiza el desequilibrio entre el trabajo realizado y las recompensas obtenidas, como salario, posibilidades de promoción, seguridad en el empleo o reconocimiento (Siegrist, 1996). Por su parte, el modelo “demanda-control-apoyo” pone el acento en la interacción entre las demandas de trabajo (cantidad, dureza, ritmo, exigencias) con la capacidad de controlarlo o poder tomar decisiones, y el apoyo, es decir, el soporte socio-emocional e instrumental del que se puede disponer al realizar el trabajo (Karasek, 1979; Johnson y Hall 1988; Karasek y Theorell, 1990).

Por ejemplo, Barbara Burgel *et al.* (2010) usaron el modelo desequilibrio “esfuerzo-recompensa” para evaluar si determinados dolores y trastornos músculo-esqueléticos que sufrían de forma frecuente las camareras de piso en cinco hoteles de Las Vegas, Estados Unidos, se podían asociar de forma determinante a la tensión laboral. Los resultados de una encuesta a 1.276 trabajadoras mostraron esta relación causal. Por su parte, Krause, Rugulies y Maslach (2010) analizaron el vínculo entre un desequilibrio esfuerzo-recompensa y salud autopercebida en relación al dolor corporal y el estado general de salud. También aquí se encontraron asociaciones significativas. En el caso de Ariza-Montes, *et al.* (2018) usaron el modelo “demanda-control-apoyo” a partir de la explotación de datos de la Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo realizada en 2015 por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (EUROFOUND). Entre otras cosas, identificaron que entre los colectivos de limpieza y preparación de comidas había una incidencia significativa de altas demandas de trabajo y bajo apoyo social.

En algún caso se ha evaluado la eficacia de la introducción en los hoteles de programas de prevención de riesgos laborales y los beneficios que esto podría reportar a las mismas empresas. Merrill Landers y Lynn Maguire (2004) analizaron los efectos positivos que tuvo en un gran hotel de Las Vegas la puesta en marcha de un programa de este tipo basado en fisioterapia. Los resultados indicaron una disminución significativa de las reclamaciones por lesiones, de los gastos médicos y del tiempo de trabajo perdido, lo cual ponía en evidencia la rentabilidad que podía tener para las empresas hoteleras poner en marcha este tipo de iniciativas. Este tipo de estudios conectan con investigaciones que ponen el acento en los problemas ergonómicos y en los hábitos de trabajo de las camareras de piso. Sin embargo, cuando no se toman en cuenta los problemas de organización del trabajo la capacidad explicativa de estos enfoques parece reducirse significativamente.

3.6. Acoso sexual

En la literatura disponible el acoso sexual no aparece como una temática central en el análisis de las condiciones laborales de las camareras de piso. Sin embargo, Kensbock *et al.* (2015) afirma que se trata de un problema importante, casi normalizado, como resultado de las relaciones de poder y el aislamiento de sus entornos de trabajo y que, en cambio, ha sido escasamente estudiado.

Guerrier y Adip (2000), destacan cómo, lejos de tratarse de circunstancias casuales, el trabajo de servicio en actividades turísticas, así como el tipo de interacción que se produce con la clientela, posibilita un marco en el que las situaciones de acoso sexual pueden tener una mayor incidencia que en otras actividades, o que al menos puedan ser una experiencia no extraña durante la vida laboral de las mujeres en trabajos vinculados al turismo. Su estudio concluyó que la forma en la que están concebidos este tipo de establecimientos facilita que puedan producirse interacciones de tipo sexualizado entre clientela y personal, lo cual puede dar lugar a formas de acoso sexual. Se trataría de escenarios altamente sexualizados donde el mensaje de satisfacción de las necesidades del cliente puede llegar a sugerir a los clientes que los favores sexuales podrían estar incluidos. Se identificó que recepcionistas y camareras de pisos son particularmente propensas a sufrir este tipo de insinuaciones y demandas por parte de los clientes. El bajo nivel de respeto hacia estos colectivos, por la naturaleza de su trabajo, ser tareas feminizadas, y en algunos casos ser miembros de alguna minoría étnica, ayudaría a explicar esta mayor incidencia.

Por su parte, Hunter & Watson (2006) consideran que por el hecho de trabajar solas y entrar en espacios considerados como privados dentro de los hoteles, en las habitaciones de los clientes, se pueden ver en situación de riesgo. Ello explica que se hayan habilitado una serie de medidas de prevención en diferentes hoteles en los que realizaron el estudio, como mantener las puertas abiertas de las habitaciones mientras trabajan o disponer de sistemas de alarma ante posibles agresiones (Hunter & Watson, 2006).

3.6. Organización sindical

Los procesos de organización y resistencia de las camareras de piso en defensa de mejoras en sus condiciones laborales no cuentan con estudios sistemáticos que hayamos podido identificar. Sin embargo, es posible plantear dos tipos distintos de experiencias que ayudan a situar el marco del debate.

Por una parte, están las investigaciones que muestran que, ante los procesos de deterioro de condiciones laborales, ha habido un esfuerzo por organizarse sindicalmente y esto ha dado lugar a un ascenso de la conflictividad laboral (Liladrie, 2010). En algunos casos se identifica que una mayor sindicación y combatividad, incluyendo a las camareras de piso, se ha traducido en mejoras significativas para el conjunto del personal de los hoteles. Este sería el caso, por ejemplo, de los análisis realizados por Jeffrey C. Waddoups (2000, 2001, 2002) sobre los efectos de los sindicatos en los salarios, pobreza y nivel de vida, comparando la situación de personal de hoteles y centros de juego y recreación en las ciudades de Reno (no sindicalizada) y

Las Vegas (sindicalizada), ambas en Nevada, Estados Unidos. Los resultados muestran que los salarios medios en Las Vegas son un 24% más altos que los salarios en ocupaciones idénticas a Reno, sin sindicación (Waddoups, 2000); asimismo, la sindicación juega un papel significativo en la reducción de la pobreza a través del control de los salarios (Waddoups, 2001); y en la mejora de sus condiciones de vida (Waddoups, 2002).

Desde otra perspectiva, hay diversos estudios que muestran la dificultad de la organización sindical en estos departamentos, que además se ha agudizado con los procesos de flexibilización y segmentación de las plantillas (Evans *et al.*, 2007; Puech, 2007). Dentro de esta línea de investigación podemos destacar un estudio etnográfico realizado en Finlandia, en la que una de sus autoras se involucró durante tres meses como camarera de piso (Lundberg & Karlsson, 2011). Según este estudio, a pesar de que las condiciones laborales eran suficientemente malas como para pensar en la necesidad de organizarse y llevar a cabo algún tipo de resistencia, no se llegaron a producir acciones colectivas o de protesta. Se identifica que una de las principales dificultades reside en el hecho de que las camareras de piso desarrollaban su trabajo a solas y disponían de pocas oportunidades para reunirse y discutir sobre su situación. En lugar de eso, las trabajadoras se dividían en distintos grupos étnicos sin comunicación entre ellas, a la vez que las formas de resistencia adoptaban básicamente un carácter individual, como jugar con los estándares de limpieza y los robos.

4. Conclusiones

El presente estado de la cuestión tiene como posible limitación que algunos estudios que analizan de forma integral el trabajo en los hoteles no hayan podido ser identificados. Esto es especialmente relevante por lo que respecta a la comprensión del trabajo de las camareras de piso y requiere mayor contraste con el que se desarrolla en otros departamentos de los hoteles. Otra limitación es la necesidad de analizar sus condiciones laborales en países del Sur Global, bajo otros contextos institucionales y de desarrollo socioeconómico, donde las cadenas hoteleras transnacionales han tenido una especial incidencia.

La revisión bibliográfica realizada sí permite evidenciar la generalización de los procesos de precarización laboral de las camareras de piso. Se confirma también la interrelación entre estrategias empresariales de flexibilización, en especial a través de formas atípicas de empleo, e intensificación del trabajo del trabajo de las camareras de piso y un incremento de la fragilidad y vulnerabilidad de este colectivo. Esto se manifiesta de forma especialmente grave en un incremento del riesgo de sufrir accidentes y enfermedades profesionales. Este círculo vicioso que se había identificado con claridad en el caso español se ve avalado por la literatura internacional. Los problemas de salud laboral sobresalen por el volumen de estudios disponibles, que identifican sus manifestaciones y buena parte de sus causas. Se confirma la existencia de un problema grave de organización del trabajo que repercute en la salud de las trabajadoras.

Se percibe también una progresiva acentuación del deterioro en las condiciones laborales de este colectivo, de la mano de la globalización económica y de las transformaciones que se han producido en el sector durante los últimos años, en

especial desde la crisis financiera internacional de 2008. Las múltiples presiones que pueden estar recibiendo las empresas hoteleras tienden a trasladarse hacia sus plantillas, donde el departamento de pisos parece ser uno de los más afectados.

El análisis con perspectiva de género, sumado al enfoque interseccional, ha permitido comprender mejor las dinámicas composición de los departamentos de pisos, así como las dinámicas de precarización laboral. Pero también ha ayudado a poner luz sobre determinadas problemáticas que configuran parte de la vida cotidiana de estas trabajadoras, como las dificultades de conciliación o el acoso sexual.

Finalmente, es fundamental entender mejor las dinámicas de resistencia y organización de este colectivo en la defensa de sus intereses. Pero también sus dificultades y los distintos tipos de estrategias que pueden estarse produciendo. La literatura disponible no permite por el momento disponer de un análisis más atento a la complejidad de algunas de las cosas que están sucediendo en este colectivo.

Agradecimientos:

Este artículo se ha elaborado en el marco del proyecto de Alba Sud: «Fortalecer el criterio de inclusividad en el turismo responsable: una respuesta a los retos de la Educación para la Justicia Global», ejecutado con el apoyo del Ayuntamiento de Barcelona - Programa de Educación para la Justicia Global (2018). Quiero hacer constar mi agradecimiento a Aitana Garí, Jordi Gascón, José Mansilla y Marta Salvador, por su revisión y discusión de las ideas de este trabajo.

Referencias bibliográficas

Albarracín, D. (ed). (2010). *Relaciones laborales en los establecimientos hoteleros: los y las trabajadoras ante la crisis del modelo laboral y económico hotelero*. Madrid: Gabinete Federal de Estudios FECOHT - CCOO.

Albarracín, D., & Castellanos, M. L. (2013). Las trabajadoras de los establecimientos hoteleros. Trayectorias en el túnel silencioso de la subordinación. *Sociología del Trabajo*, 77, 27-45.

Andriotis, K., & Vaughan, D. R. (2004). The tourism workforce and policy: Exploring the assumptions using Crete as the case study. *Current Issues in Tourism*, 7(1), 66-87.

Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J. M., Han, H., & Law, R. (2018). Work environment and well-being of different occupational groups in hospitality: Job Demand–Control–Support model. *International Journal of Hospitality Management*, 73, 1-11.

Baum, T. (1993). Human resource issues in tourism: an introduction. In T. Baum (ed.). *Human Resource Issues in International Tourism*. Oxford: Butterworth Heinemann.

Bohle, P., Quinlan, M., Kennedy, D., & Williamson, A. (2004). Working hours, work-life conflict and health in precarious and “permanent” employment. *Revista de Saude Publica*, 38, 19-25.

Buchanan, S., Vossen, P., Krause, N., Moriarty, J., Frumin, E., Shimek, J. A. Mirer, F., Orris, P., Punnett, L. (2010). Occupational Injury Disparities in the US Hotel Industry. *American Journal of Industrial Medicine*, 54, 116-125.

Burgel, B. J., White, M. C., Gillen, M., & Krause, N. (2010). Psychosocial work factors and shoulder pain in Hotel room cleaners. *American Journal of Industrial Medicine*, 53(7), 743-756.

Cañada, E. (2015). *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*. Barcelona: Icaria Editorial.

Cañada, E. (2016). *Externalización del trabajo en hoteles. Impacto en los departamentos de pisos*. Barcelona: Alba Sud Editorial.

Cañada, E. (2018). La rebelión de las camareras de piso. En: P. Ibarra, R. Gomà, R. González y S. Martí. *Movimientos sociales y derecho a la ciudad Historias de dignidad, resistencia y esperanza* (pp. 118-133). Barcelona: Icaria Editorial.

Cañada, E. (2018b). Too precarious to be inclusive? Hotel maid employment in Spain. *Tourism Geographies*, 20(4), 653-674.

Cañada, E. (2019, *en prensa*). Trabajo turístico y precariedad. En E. Cañada & I. Murray. *Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo*. Barcelona: Icaria Editorial.

Castellanos, M. L., & Pedreño, A. (2006). *Los nuevos braceros del ocio. Sonrisas, cuerpos flexibles e identidad de empresa en el sector turístico*. Madrid: Miño y Dávila Editores.

Chiang, C. F., & Liu, B. Z. (2017). Examining job stress and burnout of hotel room attendants: Internal marketing and organizational commitment as moderators. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 16(4), 367-383.

Dutton, E., Warhurst, C., Lloyd, C., James, S., Commander, J. & Nickson, D. (2008). "just like the Elves in Harry Potter": Room Attendants in United Kingdom Hotels. In C. Lloyd, G. Mason & K. Mayhew (Eds.). *Low Wage Work in the UK* (pp. 96–130). New York: Russell Sage.

Dyer, S., McDowell, L., & Batnitzky, A. (2010). The Impact of Migration on the Gendering of Service Work: The Case of a West London Hotel. *Gender, Work & Organization*, 17(16), 635-657.

Dyer, S., McDowell, L., & Batnitzky, A. (2011). Migrant work, precarious work – life balance: what the experiences of migrant workers in the service sector in Greater London tell us about the adult worker model. *Gender, Place & Culture: A Journal of Feminist Geography*, 18(5), 685-700.

Evans, Y., Wills, J., Datta, K., Herbert, J., McIlwaine, C., & May, J. (2007). 'Subcontracting by stealth' In London' hotels: impacts and implications for labour organising. *Just Labour: A Canadian Journal of Work and Society*, 10, 85-97.

Feaster, M., & Krause, N. (2018). Job strain associated with increases in ambulatory blood and pulse pressure during and after work hours among female hotel room cleaners. *American Journal of Industrial Medicine*, 61(6), 492-503.

Frumin, E., Moriarty, J., Vossen, P., Halpin, J., Orris, P., Krause, N., & Punnett, L. (2006). Workload-Related Musculoskeletal Disorders among Hotel Housekeepers: Employer Records Reveal a Growing National Problem. *Public Health*, January.

Galán, J.J., Martín, A., Ruíz, A. y Mandly, A. (1977). *Costa del Sol. Retrato de unos colonizados*. Madrid: Campo Abierto.

Garí, A. & Cañada, E. (2019, en prensa). Retos de la prevención de riesgos psicosociales frente a las nuevas formas del trabajo: el caso concreto de la externalización de los servicios de las camareras de piso. Comunicación presentada en el *Congreso Interuniversitario OIT sobre el futuro del Trabajo*. Facultad de Ciencias del Trabajo, Sevilla, 7 y 8 de febrero de 2019.

George, R. T. & Hancer, M. (2008). Housekeeping managers and the administration of housekeeping service. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 9(4), 365-383.

Guerrier, Y. & Adib, A. S. (2000). 'No, We Don't Provide That Service': The Harassment of Hotel Employees by Customers. *Work, Employment and Society*, 14(4), 689-705.

Hartmann, H. (1994). Capitalismo, patriarcado y segregación de los empleos por sexo. En: C. Borderías, C. Carrasco y C. Alemany (1994). *Las mujeres y el trabajo: rupturas conceptuales* (pp. 255-294). Barcelona: FUHEM.

Hsieh, Y.-C., Apostolopoulos, Y. & Sönmez, S. (2013). The world at work: hotel cleaners. *Occupational and Environmental Medicine*, 70(5), 360-364.

Hsieh, Y.-C. J., Apostolopoulos, Y., Hatzudis, K. & Sönmez, S. (2014). Occupational Exposures and Health Outcomes Among Latina Hotel Cleaners. *Hispanic Health Care International*, 12(1), 6-15.

Hsieh, Y. C., Apostolopoulos, Y. & Sönmez, S. (2015). Work Conditions and Health and Well-Being of Latina Hotel Housekeepers. *Journal of Immigrant and Minority Health*, 18(3), 568-581.

Hsieh, Y.-C., Sönmez, S., Apostolopoulos, Y. & Lemke, M. K. (2017). Perceived workplace mistreatment: Case of Latina hotel housekeepers. *Work*, 56(1), 55-65.

Hunter, P. & Watson, D. (2006). Service unseen: The hotel room attendant at work. *International Journal of Hospitality Management*, 25(2), 297-312.

Johnson, J.V. & Hall E.M. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. *Am J Public Health*, 78, 1336-1342.

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-309.

Karasek, R.A. & Theorell, T. (1990). *Healthy Work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.

Kensbock, S., Bailey, J., Jennings, G., & Patiar, A. (2015). Sexual harassment of women working as room attendants within 5-star hotels. *Gender, Work and Organization*, 22(1), 36-50.

Knox, A. (2010). 'Lost in translation': an analysis of temporary work agency employment in hotels. *Work, Employment and Society*, 24(3), 449-467.

Krause, N., & Arias, O. (2015). Disparities in Prevalence, Treatment, and Control of Hypertension among Low Wage Immigrant Workers beyond Health Insurance Coverage: The Las Vegas Hotel Room Cleaners Blood Pressure Study. *Journal of Hypertension and Management*, 1(1), 1-8.

Krause, N., Lee, P. T., Scherzer, T., Rugulies, R., Sinnott, P. L., & Baker, R. L. (2002). *Health and Working Conditions of Hotel Guest Room Attendants in Las Vegas. Report prepared for the Culinary Workers' Union, Local 226, Las Vegas*. San Francisco: Culinary Workers' Union, Local 226, Las Vegas.

Krause, N., Rugulies, R., & Maslach, C. (2010). Effort-reward imbalance at work and self-rated health of Las Vegas hotel room cleaners. *American Journal of Industrial Medicine*, 53(4), 372-386.

Krause, N., Scherzer, T., & Rugulies, R. (2005). Physical Workload, Work Intensification, and Prevalence of Pain in Low Wage Workers: Results From a Participatory Research Project With Hotel Room Cleaners in Las Vegas. *American Journal of Industrial Medicine*, 337, 326-337.

Landers, M., & Maguire, L. (2004). Effects of a work injury prevention program for housekeeping in the hotel industry. *Work*, 22(3), 239-46.

Liladrie, S. (2010). 'Do not disturb/please clean room': hotel housekeepers in Greater Toronto. *Race & Class*, 52(1), 57-69.

Lo, K. & Lamm, F. (2005). Occupational Stress in the Hospitality Industry - An Employment Relations Perspective. *New Zealand Journal of Employment Relations*, 30(1), 23-47.

Lundberg, H. & Karlsson, J. C. (2011). Under the clean surface: Working as a hotel attendant. *Work, Employment and Society*, 25(1), 141-148.

Moreno, D. & Cañada, E. (2018). *Dimensiones de género en el trabajo turístico*. Barcelona: Alba Sud Editorial, Colección Informes en Contraste, 4.

OIT (2017). *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

OMT (2014). *Measuring Employment in the Tourism Industries: Guide with Best Practices*. Madrid: Organización Mundial del Turismo (OMT).

Onsøyen, L. E., Mykletun, R. J., & Steiro, T. J. (2009). Silenced and invisible: The work-experience of room-attendants in Norwegian hotels. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 9(1), 81-102.

Oxenbridge, S. & Moensted, M. L. (2011). The relationship between payment systems, work intensification and health and safety outcomes: a study of hotel room attendants. *Policy and Practice in Health and Safety*, 9(2), 7-26.

Premji, S. & Krause, N. (2010). Disparities by ethnicity, language, and immigrant status in occupational health experiences among Las Vegas hotel room cleaners. *American Journal of Industrial Medicine*, 53(10), 960-975.

Puech, I. (2007). Cleaning time, protest time: employment and working conditions for hotel maids. *Sociologie du Travail*, 49(1), 50-65.

Rugulies, R., Scherzer, T., & Krause, N. (2008). Associations between psychological demands, decision latitude, and job strain with smoking in female hotel room cleaners in Las Vegas. *International Journal of Behavioral Medicine*, 15(1), 34-43.

Sanon, M.-A. (2013). Hotel housekeeping work influences on hypertension management. *American Journal of Industrial Medicine*, 56(12), 1402-1413.

Sanon, M.-A. V. (2014a). Agency-Hired Hotel Housekeepers: An At-Risk Group for Adverse Health Outcomes. *Workplace Health & Safety*, 62(2), 81-85.

Sanon, M.-A., & Tsai, J. H. (2014b). Connecting Gender, Race, Class, and Immigration Status to Disease Management at the Workplace. *Journal of Health Disparities Research and Practices*, 7(5), 13-31.

Scherzer, T., Rugulies, R., & Krause, N. (2005). Work-related pain and injury and barriers to workers' compensation among Las Vegas hotel room cleaners. *American Journal of Public Health*, 95(3), 483-488.

Seifert, A. M. & Messing, K. (2006). Cleaning up after globalization: An ergonomic analysis of work activity of hotel cleaners. *Antipode*, 38(3), 557-578.

Shani, A., & Pizam, A. (2009). Work-related depression among hotel employees. *Cornell Hospitality Quarterly*, 50(4), 446-459.

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.

Soltani, E. & Wilkinson, A. (2010). What is happening to flexible workers in the supply chain partnerships between hotel housekeeping departments and their partner employment agencies? *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 108-119.

Waddoups, J. C. (2000). Unions and wages in Nevada's hotel-casino industry. *Journal of Labor Research*, 21(2), 345-361.

Waddoups, J. C. (2001). Unionism and poverty-level wages in the service sector: the case of Nevada's hotel-casino industry. *Applied Economics Letters*, 8(3), 163-167.

Waddoups, J. C. (2002). Wages in Las Vegas and Reno: How Much Difference Do Unions Make in the Hotel, Gaming, and Recreation Industry? *Gaming Research & Review Journal*, 6(1), 7-21.