

Capítulo 1. El ritmo implacable del día a día

Hola, soy Ana. Soy camarera de pisos y madre de un niño de dos años. Cada mañana empieza igual, me levanto muy temprano antes de que el niño abra sus ojos, preparó sus cosas y lo llevó a la guardería.



A veces, cuando me despierto de él, se aferra a mí, como si supiera que tardaré en volver. Le digo que lo quiero mucho y que luego volveré a recogerlo con una sorpresa, aunque sé que serán muchas horas antes de poder abrazarlo nuevamente y llevarle unas chuches.

Cumpleaños, navidades, tardes de juegos. Me he perdido muchas cosas. Cuando mi hijo sopló su primera vela, yo estaba acomodando una cama. Cuando abrió sus regalos en Navidad, yo recogía toallas. Los turnos cambian según la ocupación del hotel, no según mi vida y eso significa que pocas veces puedo estar cuando realmente quiero.

*** ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LAS TAREAS.**
El hotel no espera. Las habitaciones deben quedar listas, los baños relucientes, las toallas dobladas con precisión. Me muevo rápido, concentrada. Soy profesional, y hago mi trabajo bien. Pero hay días en los que el esfuerzo pesa más de lo habitual. Pero sigo aquí, hago mi trabajo con dedicación porque es lo que sé hacer. Porque espero que algún día, el sector entienda que quienes sostenemos la hostelería también necesitamos estabilidad, horarios más predecibles y respeto por nuestra vida fuera del hotel. Porque si las condiciones no mejoran, cada vez serán menos quienes estén dispuestas a seguir este ritmo.

Las temperaturas en verano pueden alcanzar los 40, incluso 48 grados, convirtiendo cada jornada en una prueba de resistencia. Las habitaciones retienen el calor, los pasillos abiertos intensifican la sensación térmica y el aire no refresca, es una masa de aire sofocante que envuelve todo con una calima espesa y agotadora. Conozco bien el peso de estas jornadas interminables bajo el sol abrasador.

Mi uniforme se pega a la piel desde la primera hora, el sudor se acumula en mi frente mientras empujo el carrito de limpieza por pasillos que parecen no tener fin. Mientras los huéspedes disfrutaban del agua cristalina y cócteles fríos en la terraza, yo trabajo en habitaciones, donde la única brisa que entra es cálida y densa. No hay escapatoria para este clima, cada movimiento se siente más pesado, cada tarea exige un esfuerzo extra, cuando el calor parece consumir toda la energía.

***LAS NORMAS DE TIEMPO Y PRODUCTIVIDAD EXIGIDAS.**

El debate en el sector hotelero es debido a la alta carga laboral que nos enfrentamos. En muchos establecimientos, se establece un tiempo máximo para la limpieza de cada habitación, lo que obliga a las trabajadoras a realizar sus tareas bajo presión constante. Este tiempo varía según el tipo de habitación y el nivel de ocupación del hotel, pero en general, se espera que una camarera de pisos complete entre 20 y 25 habitaciones por jornada, lo que representa un esfuerzo físico considerable. Para cumplir con estos estándares, se han implementado estudios de tiempos en algunos hoteles, con el objetivo de determinar cuánto tiempo requiere cada tarea y ajustar la carga de trabajo de manera más equitativa.

Sin embargo, en muchos casos, estos estudios no reflejan la realidad del esfuerzo físico y mental que implica el trabajo, ya que no consideran factores como el estado en que los huéspedes dejan las habitaciones, la necesidad de realizar limpiezas profundas o la fatiga acumulada. Además, las normas de productividad suelen estar vinculadas a la supervisión constante, lo que genera estrés y ansiedad en las trabajadoras. La presión por cumplir con los tiempos establecidos puede llevar a descuidos en la limpieza o incluso lesiones por movimientos repetitivos y sobrecarga muscular. La falta de pausas y la exigencia de mantener un ritmo acelerado afectan la salud de las camareras de pisos, incrementando el riesgo de enfermedades laborales.

En algunos convenios colectivos, se ha comenzado a regular la carga de trabajo, estableciendo límites en el número de habitaciones asignadas por jornada y promoviendo medidas de prevención de riesgos laborales. Sin embargo, la implementación de estas regulaciones no siempre son efectivas, ya que muchos hoteles priorizan la rentabilidad sobre el bienestar de sus empleadas. Para mejorar las condiciones laborales, es fundamental que se establezcan tiempos de trabajo más realistas, considerando el esfuerzo físico y la calidad del servicio. La productividad no debe medirse únicamente en función de la cantidad de habitaciones limpias, sino también en la seguridad y bienestar de las trabajadoras. Sin embargo, el trabajo debe continuar, las camas deben quedar listas, los baños relucientes, las solicitudes especiales atendidas sin margen de error. No importa lo extremo que sea el verano, ni el sofocante aire caliente que recorre el hotel, sigo adelante. A primera hora de la mañana empezamos las zonas comunes, pasillos, recepción, ascensores, salones. Cada rincón debe estar reluciente antes de que los primeros huéspedes salgan de sus habitaciones.

El reloj marca las nueve de la mañana, cuando Ana sube a la planta asignada del hotel, aún con la espalda resentida por la jornada anterior, se coloca el uniforme, ajusta el moño y toma el carrito de limpieza. Hoy, como cada día, tiene veinticinco habitaciones por delante, cada una con su propia historia, huellas de una noche de celebración, un viaje de negocios agotador, una familia de vacaciones. Los primeros minutos son mecánicos, abrir ventanas, retirar sábanas, revisar cada rincón. Sus manos se mueven con la precisión de alguien que conoce cada paso de memoria, pero a medida que las horas avanzan, el cansancio comienza a pesar. Cada cuarto debe quedar perfecto en un máximo de treinta minutos, porque el tiempo es su mayor enemigo. La presión crece, en la radio interna, el supervisor avisa que hay huéspedes esperando su check-in y algunas habitaciones deben estar listas antes de lo previsto. Ana aprieta el ritmo, sintiendo el sudor en la frente, su espalda duele más, sus pies laten bajo los zapatos de seguridad, pero no hay margen de error.



A las cuatro de la tarde, después de ocho horas sin descanso, termina la habitación número **25**, se quita los guantes y exhala, sabe que mañana todo volverá a empezar, y ella, implacable, *estará allí para afrontarlo otra vez.*

Ana deja escapar un suspiro, mientras marca la última habitación en su lista. Su cuerpo siente el esfuerzo acumulado, pero al menos ha terminado, o eso cree.

El supervisor aparece en el pasillo con su tableta en mano, recorriendo las habitaciones una por una, Ana conoce bien ese momento, una inspección rápida, una mirada afilada buscando cualquier mínimo detalle que no cumpla con los estándares del hotel.

Esta almohada está mal colocada, el espejo tiene marcas de agua, el edredón no está completamente estirado. Cada observación es un golpe invisible que significa una cosa, volver atrás, repetir y corregir. Ana muerde el interior de su mejilla, sintiendo el agotamiento cayendo sobre sus hombros, no hay tiempo para discutir, solo para obedecer.

Pero el peor escenario, llega cuando en una habitación la ropa de cama aparece rota, una sábana con un pequeño desgarró, una toalla manchada que no puede usarse. Ana acude a la lavandería, esperando encontrar reposición, pero la encargada le informa que el lote de ropa limpia aún no está listo. El tiempo pasa y su jornada debería estar terminada, pero ahora se convierte en espera, en incertidumbre. Cada segundo de retraso significa presión, porque el hotel no puede permitirse una habitación vacía cuando hay clientes esperando.

“Finalmente llega la ropa limpia y Ana termina su corrección.”

Al salir del último cuarto, ve que el reloj marca casi una hora después de la hora prevista para su salida, aún así, se ajusta la coleta, respira y sigue adelante. Mañana será igual y ella implacable, volverá a enfrentarse a la misma monotonía.

A las ocho de la mañana, Ana inicia su jornada con la determinación que la caracteriza. El proceso exige precisión, retira plásticos y residuos con movimientos ágiles, asegurándose de que cada superficie quede libre de polvo. La pintura reciente exige cuidado especial, por lo que emplea productos adecuados para limpiar sin dañar los acabados. Con disciplina, pasa de una tarea a otra, atendiendo cada detalle con la meticulosidad de quien sabe que la comodidad del próximo huésped depende de su labor. A las nueve y media la habitación está lista. Ana cierra la puerta y revisa su hoja de trabajo, aún queda un largo camino por recorrer.

La jornada continúa con la limpieza de las habitaciones de check-out, asegurándose de que cada una quede en perfectas condiciones para su próximo ocupante. Entre cambios de ropa de cama, limpieza de baños y reposición de amenities, el tiempo avanza con rapidez. El mediodía marca el momento de su supuesto descanso, pero Ana, sabe que su carga de trabajo rara vez le permite disfrutar los 30 minutos establecidos. Hoy, como en tantas ocasiones, el tiempo juega en su contra, apenas logra hacer una pausa de 10 minutos, lo suficiente para tomar un café rápido y dar unos bocados a su almuerzo antes de volver a su recorrido. Las habitaciones ocupadas la esperan. Aquí la limpieza es más ligera pero no menos importante, hacer las camas, reponer toallas, limpiar superficies y garantizar que todo esté en perfecto estado sin interferir con la estancia de los huéspedes.

A medida que la tarde avanza, Ana finaliza los últimos detalles, revisa que cada habitación cumpla con los estándares del hotel y completa cualquier solicitud especial.

A las cuatro, con la satisfacción de haber cumplido su labor, da por concluida su jornada. Ha sido un día exigente, pero como siempre, se retira con la seguridad de haber hecho un trabajo perfecto.

El trabajo de las camareras de pisos es una tarea extenuante, una labor invisible para muchos, pero fundamental para el funcionamiento de cualquier hotel. Detrás de cada habitación hay esfuerzo físico, sacrificio y un ritmo agotador que muchas veces no permite pausas.

Cuando una compañera falta por emergencia o por enfermedad, el peso de su ausencia recae sobre las demás, convirtiendo una carga ya pesada en algo aún más difícil de sobrellevar. La realidad es que este tipo de situaciones no son excepcionales, sino frecuentes.

Nadie está exento de enfermarse, de sufrir lesiones por el esfuerzo repetitivo o de necesitar un respiro.

Sin embargo, el sistema rara vez contempla estos imprevistos. La falta de personal, el exceso de habitaciones asignadas y las expectativas de los huéspedes siguen siendo altas, dejando al equipo con el mismo tiempo y menos manos para cumplir con la jornada. En consecuencia, es una sobrecarga constante, habitaciones que deben quedar perfectas, pasillos recorridos una y otra vez, arrastrando carritos pesados, productos químicos que irritan la piel, movimientos repetitivos que desgastan el cuerpo. El agotamiento se acumula y el desgaste físico es inevitable.

La salud de las trabajadoras sufre, y aun así, pocas veces se reconoce la dificultad de su labor. A pesar del cansancio, el equipo sigue adelante, porque en este trabajo, detenerse no es la opción.

La invisibilidad es la realidad que hace que la lucha por mejorar las condiciones sea cada vez más necesaria, ninguna trabajadora debería sentirse obligada a sobreponerse al dolor, solo para cumplir con un estándar que perjudica nuestra salud.