



fifede
fundación



**ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL
EN EL COLECTIVO DE LAS
CAMARERAS DE PISO
INFORME**

INTRODUCCIÓN



En el presente informe se recogen los principales resultados del estudio realizado sobre el clima laboral en el colectivo de las camareras de piso en Tenerife.

Se realizó una encuesta anónima presencial a una muestra de camareras de piso para conocer sus percepciones sobre las condiciones y satisfacción con el trabajo.

Sabido es que el clima laboral de las organizaciones es un conjunto de variables situacionales de distinto orden y naturaleza, que pueden ir variando en el transcurso del tiempo, afectando en desigual manera a los agentes que intervienen en el proceso.

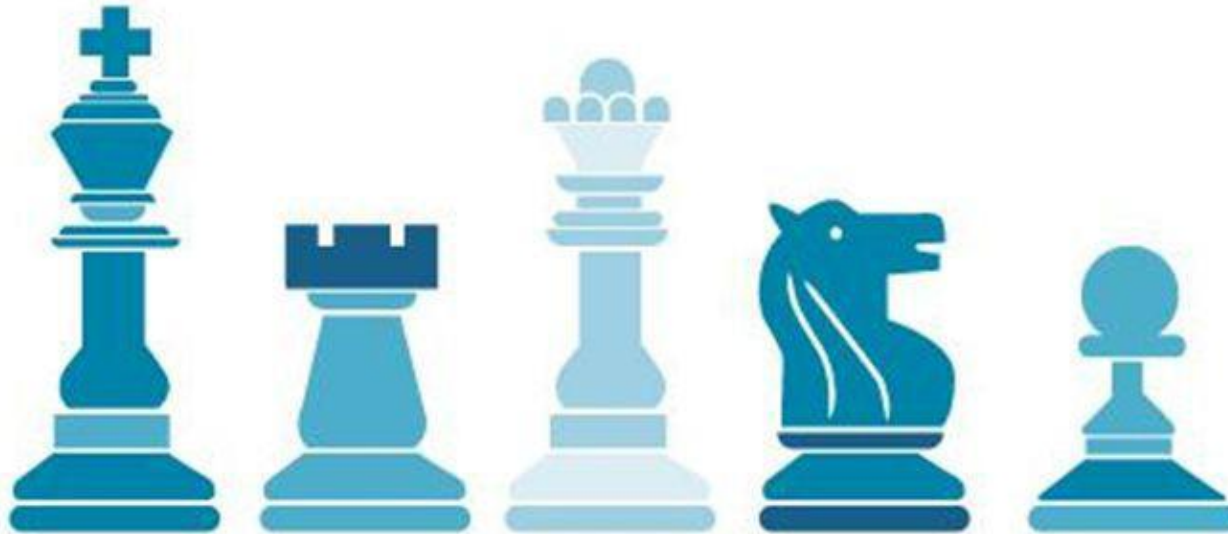
Evidentemente estas variables influyen en el desenvolvimiento de la actividad, de tal manera que el grado de eficiencia y calidad de los servicios se ve perjudicado cuando está afectado por un clima que no favorece la integración laboral.

En los últimos tiempos existe un debate social intenso sobre el marco laboral y las condiciones de trabajo que se dan en el colectivo de “camareras de piso” en el sector turístico.

En este trabajo se ha abordado uno de los aspectos que puede clarificar este debate y es el de conocer la percepción de las empleadas camareras de piso sobre las prácticas y políticas de la organización para la que trabajan y conocer su opinión en relación a los factores clave para el éxito de la organización.



OBJETIVOS



Los objetivos principales planteados para el estudio del clima son:

- Conocer cómo perciben los empleados las prácticas y políticas de la organización para la que trabajan.
- Conocer la opinión de los empleados, en relación a los factores clave para el éxito de la organización.
- Identificar y priorizar puntos fuertes y áreas de mejora de la organización, estableciendo prioridades de acción.
- Obtener información de primera mano para diseñar un Plan de Acción de Mejora acorde con las necesidades y expectativas de los empleados, y la realidad de las organizaciones.
- Fijar una base de referencia para un futuro seguimiento de la satisfacción de los empleados en la organización.

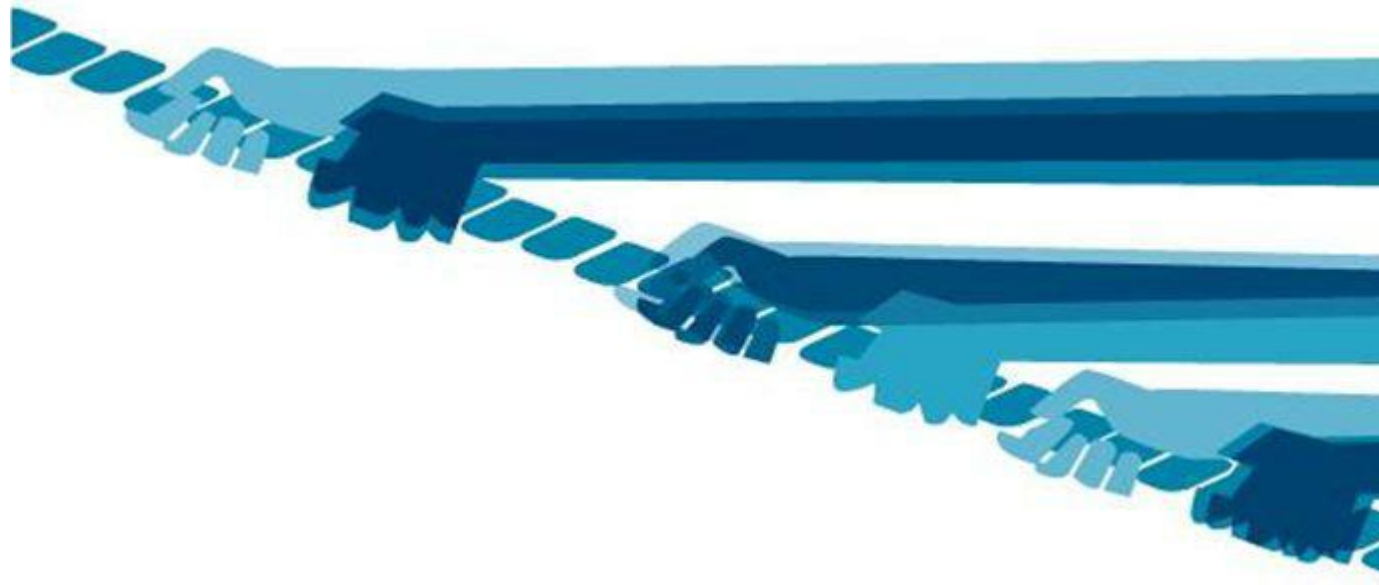
Las variables propuestas para la evaluación del clima laboral de las camareras de piso en los establecimientos hoteleros en Tenerife son:

- Percepción de la empresa.
- Estilos de liderazgo y relaciones personales: Supervisión, delegación, participación, dirección motivante, comunicación (horizontal, ascendente y descendente), calidad de las relaciones de grupo, etc..

- Contenido del trabajo: Capacidades utilizadas, repetitividad y monotonía, importancia del trabajo, motivación, ...
- Sentimientos hacia su trabajo: Conformidad, estructura, responsabilidad, estándares, normas y riesgos, recompensas, claridad organizacional, calor y apoyo, interés por el trabajador, formación, etc..
- Cargas de trabajo y autonomía temporal: Distribución de las cargas, nivel de estrés, carga mental, ritmo de trabajo, pausas, condiciones físicas de trabajo, ...
- Procesos organizacionales: Evaluación del rendimiento, sistema de remuneraciones (retribución variable), sistemas de comunicación interna, selección de personal, carrera profesional, formación, definición del rol, etc..

El principal eje de actuación sobre el que se desarrollará el estudio es el análisis de la percepción que tienen los individuos de los elementos asociados al proceso organizativo para mejorar la integración laboral y canales de comunicación en el interior de la organización.

METODOLOGÍA



Recogida de información

El colectivo de camareras de piso de los establecimientos alojativos de Tenerife supone un colectivo de unas 3.500 personas aproximadamente, distribuidas a lo largo de territorio insular en diferentes centros de trabajo, organizados con diversos tipos de relaciones contractuales.

El estudio de opinión consistió en la realización de una encuesta personal a una muestra de las empleadas utilizando instrumentos de medición del clima ya probados y adaptados a las circunstancias del servicio a analizar.

La selección de las personas a entrevistar se realizó por un procedimiento polietápico: en primer lugar se seleccionaron de forma aleatoria establecimiento alojativos y dentro de cada uno se seleccionan 5 ó 6 empleadas, también de forma aleatoria:

- Ashotel facilitó el listado de hoteles y apartamentos de la isla de Tenerife
- EDEI Consultores seleccionó una muestra aleatoria de 40 establecimientos proporcional a la zona turística, tipología y categoría del establecimiento.
- Ashotel contactó con el Director de cada establecimiento seleccionado solicitándole

colaboración y contacto de Gobernanta.

- El Director del establecimiento comunicó a Gobernanta la realización del estudio.
- EDEI Consultores se puso en contacto con Gobernanta para quedar día y horario para realizar entre 5 y 6 entrevistas a Camareras de Piso.
- Entrevistadores de EDEI eligieron al azar de la lista de Camareras y fueron realizando las entrevistas.

Las entrevistas se realizaron mediante tablet, de forma anónima y en un lugar privado que permitía la confidencialidad y sin influencia de otras personas.

El Cuestionario incluyó preguntas organizadas en 8 Áreas de Interés específicas:

- Planificación y Organización del trabajo: Cómo se adecua la planificación de los recursos y la organización formal de la Organización a las necesidades reales y de funcionamiento de esta.
- Calidad del trabajo: Grado de conocimiento y compromiso con los objetivos, prácticas y políticas de Calidad e Innovación existentes.
- Dirección y Desarrollo de Personas: El estilo de dirección del responsable inmediato entendiéndose este como la forma de utilizar la autoridad que la posición confiere de forma apropiada y efectiva para Empleado y Organización.
- Satisfacción en el Puesto de Trabajo: Cómo está de satisfecho el empleado con relación a

- aspectos que tienen que ver con su puesto de trabajo.
- Valoración de las condiciones de trabajo.
 - Compensación y Beneficios: La percepción que tienen los empleados de las Políticas Salariales y de Beneficios Extrasalariales.
 - Formación y Desarrollo profesional: Percepciones de los empleados en relación las posibilidades y eficacia de la Formación que ofrece la Organización y cómo esta contribuye a la mejora y progresión en el Puesto de Trabajo y en la Organización. Percepciones de los empleados con relación a sus posibilidades de desarrollo para mejorar.
 - Percepción de la Organización: Percepción que los empleados tienen del conjunto de la Organización, el compromiso con la Organización y el orgullo de pertenencia.

La escala del clima laboral se desplegó en 38 ítems y cada uno de ellos se valoraba en una escala de valoración tipo likert de 5 puntos (totalmente en desacuerdo, algo en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, algo de acuerdo, totalmente de acuerdo).

El instrumento incluyó para el análisis posterior variables sociodemográficas (edad, ..) y laborales (tipo de relación laboral, antigüedad, servicio, turno, horario, etc.).

Se realizó un pretest del cuestionario entre 10 camareras de piso y se realizaron entrevistas en profundidad con gobernantas que permitieron adaptar las preguntas a las características del puesto de trabajo.

Finalmente se realizaron 206 entrevistas a camareras de piso correspondiente a 36 establecimientos alojativos.

Para un nivel de confianza del 95,5% y $p=q$, el error muestral es de $\pm 6,8\%$ para el conjunto de la muestra y en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

Descripción de la muestra

La distribución de la muestra según características del establecimiento se recoge en las siguientes tablas:

Tipo de establecimiento	Hotel	76,2%
	Apartamento	23,8%
	Total	206
Categoría del establecimiento	5 estrellas	7,8%
	4 estrellas	51,5%
	3 estrellas	31,6%
	1, 2 estrellas/llaves	9,2%
	Sin categoría	0,0%
	Total	206
El establecimiento pertenece a una cadena hotelera	No pertenece a cadena	47,6%
	Pertenece a cadena local (Canaria)	11,7%
	Pertenece a cadena nacional o internacional	40,8%
	Total	206

Edad	<35	21,8%
	35-45	42,2%
	>45	35,9%
Antigüedad	0-2 años	48,5%
	3-5 años	17,0%
	>5años	34,5%
Experiencia	0-2 años	15,5%
	3-5 años	11,2%
	>5años	73,3%
	Total	206

Nivel de estudios	Sin estudios	0,0%
	EGB/Primaria	49,5%
	ESO/Secundaria	16,0%
	Bachillerato	19,9%
	FP grado medio	8,3%
	FP grado superior	3,4%
	Universitarios	2,9%
Idiomas	Inglés	44,9%
	Alemán	3,4%
	Francés	3,4%
	Italiano	1,0%
	Ruso	1,0%
	(Ningún idioma)	51,2%

Caracterización de las condiciones de trabajo de la muestra

- Condiciones de trabajo

Tipo de contrato	Fijo	40,3%
	Eventual	59,7%
Tipo de jornada	Tiempo completo	85,9%
	Tiempo parcial	14,1%
Días de trabajo a la semana	5	76,2%
	6	13,6%
	7	10,2%
Horas de trabajo a la semana	8	0,5%
	20	0,5%
	25	1,5%
	30	4,9%
	35	3,4%
	36	1,9%
	40	87,4%

Las condiciones de trabajo de las camareras de la muestra seleccionada, refleja que el 60% tiene un contrato eventual y un 40% fijo.

El 86% tiene un contrato a tiempo completo y un 14% a tiempo parcial.

El 76% declara trabajar 5 días a la semana y el 24% más días.

El 87,4% trabaja 40 horas a la semana.

- Percepción de evolución de productividad de la actividad

¿Realiza también limpieza de zonas comunes?	Sí	81,1%
	No	18,9%
Cuando inició su actividad como camarera de piso ¿realizaba más o menos habitaciones que ahora?	Antes realizaba muchas más que ahora	2,4%
	Antes realizaba algunas más que ahora	13,6%
	Igual que ahora	52,4%
	Antes realizaba algunas menos que ahora	15,5%
	Antes realizaba muchas menos que ahora	4,9%
	No sabe/No contesta (No aplica)	11,2%
¿Realiza habitualmente horas extras o complementarias?	Sí	9,7%
	No	90,3%
Formación prevención riesgos laborales	No, nunca	11,7%
	Sí, alguna vez a lo largo de mi trayectoria laboral	9,2%
	Sí, varias veces a lo largo de mi trayectoria laboral	61,7%
	En el último año he recibido formación de prevención de riesgos laborales	68,9%

Un 81,1% de las entrevistadas declara que también realizan limpieza en zonas comunes.

Un 52,4% manifiesta que cuando inició la actividad realizaba el mismo número de habitaciones que actualmente, un 16% señala que antes realizaba más que ahora y un 20,4% comenta que antes realizaba menos que ahora.

El nivel de realización de horas extraordinarias es del 9,7% de los casos.

Un 11,7% de las camareras nunca ha realizado un curso de formación de prevención de riesgos laborales, Un 71% ha realizado algún curso a lo largo de la trayectoria laboral y un 69% ha realizado algún curso en último año.

- ***Dolencias y bajas relacionadas con la actividad***

¿Ha tenido alguna baja laboral como consecuencia del trabajo que realiza?	No , no he tenido bajas	82,5%
	Sí, he tenido bajas cortas (días)	5,3%
	Sí, he tenido bajas de duración media (semanas)	4,9%
	Sí, he tenido bajas de larga duración (meses)	7,3%
¿Ha tenido dolencias relacionadas con el puesto de trabajo, aunque no haya solicitado la baja?	Frecuentemente	35,9%
	Algunas veces	17,5%
	Esporádicamente	9,2%
	Pocas veces o nunca	37,4%
¿Cómo valora la posibilidad de acogerse a una jubilación anticipada a los 58 años con entre 33 y 35 años cotizados?	Bien	89,3%
	Regular	6,8%
	Mal	3,9%

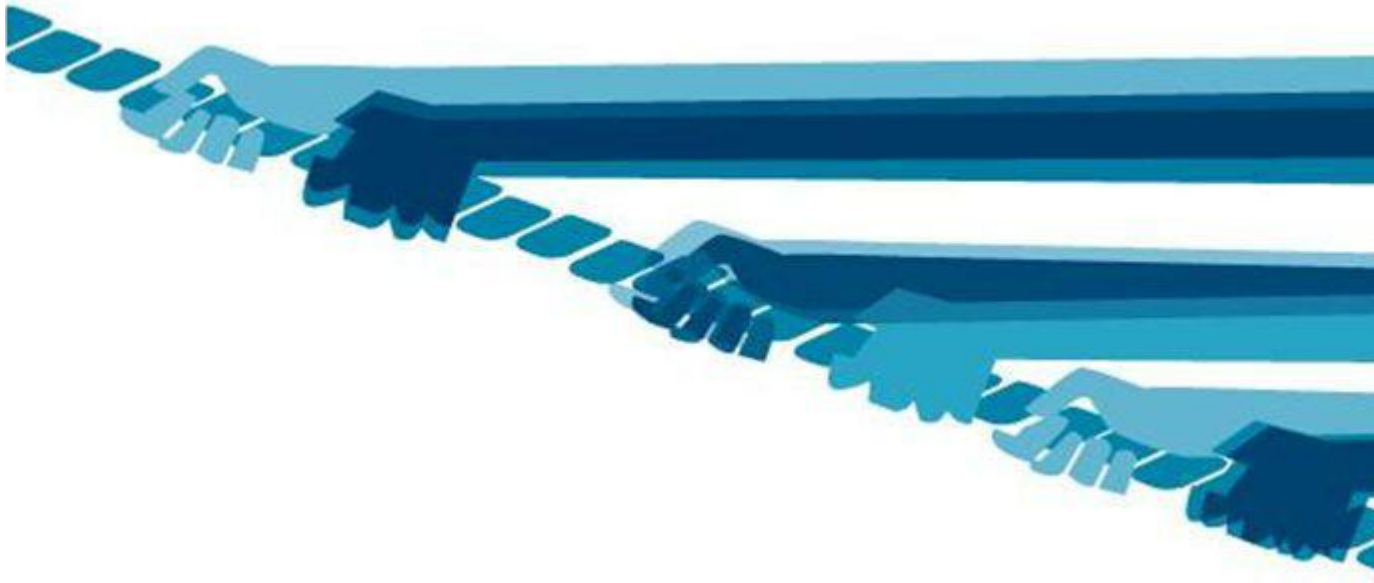
Un 7,3% de las camareras entrevistadas señala que ha tenido bajas de larga duración relacionadas o como consecuencia de la actividad profesional.

Un 10% bajas de duración media o corta, mientras que un 82,5% declara que no ha tenido bajas.

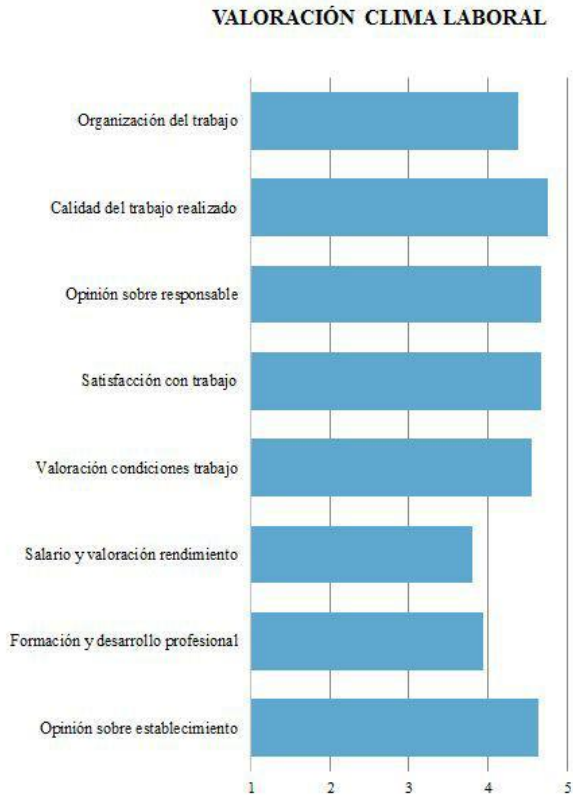
Sin embargo, las dolencias debido a la actividad profesional de camareras de piso es alta (52,6%); un 36% tiene dolencias frecuentes, algunas veces 17,5% o esporádicamente 9,2%.

Un 89,3% valora positivamente la posibilidad de jubilación anticipada a los 58 años.

CLIMA LABORAL “CAMARERAS DE PISO”



Valoración global variables del clima laboral



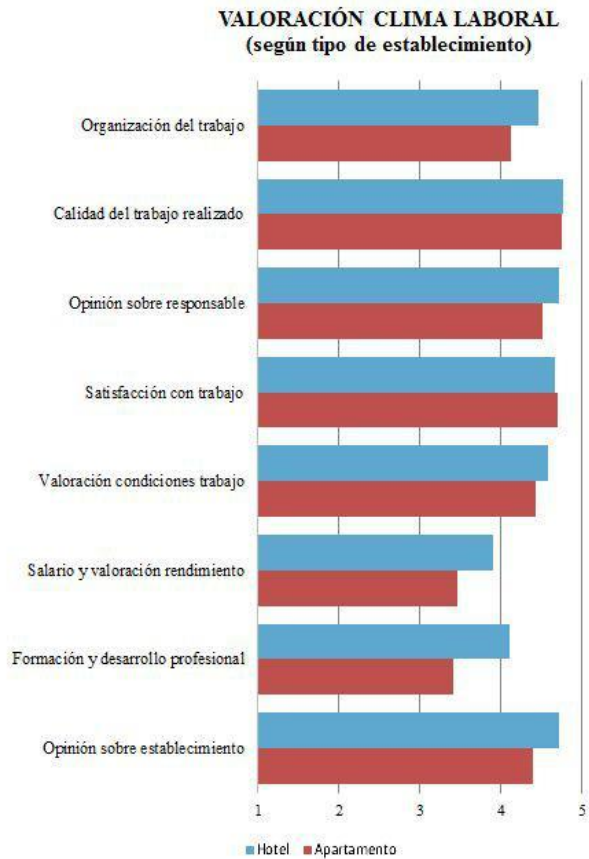
En los gráficos siguientes se representan los valores medios de las puntuaciones obtenidas en las distintas variables que constituyen cada constructo del clima laboral utilizado en el estudio (escala entre 1 y 5; valor medio 3).

En este primer gráfico puede observarse que de forma global se da una valoración alta y favorable de la mayoría de los constructos utilizados para medir el clima laboral.

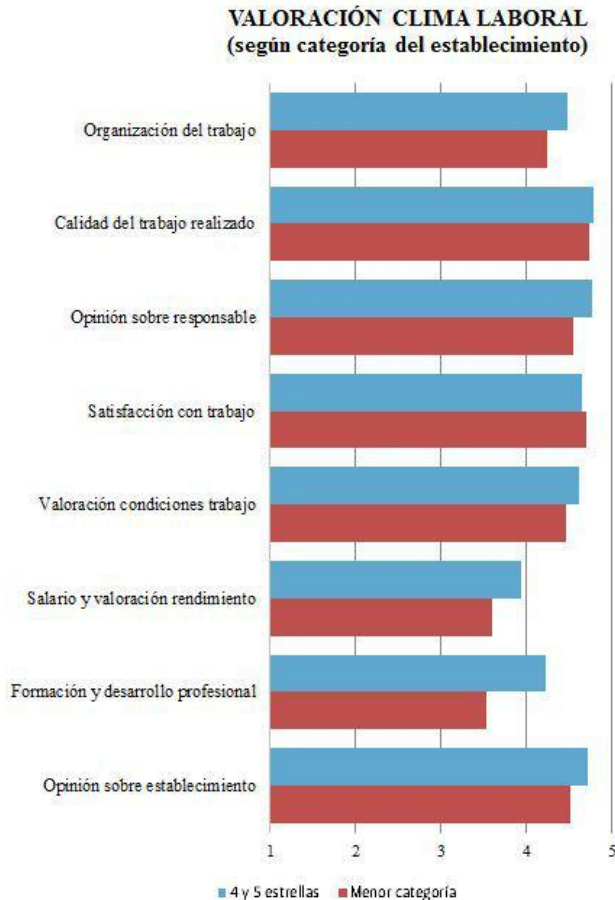
Los aspectos mejor valorados son la percepción de que se realiza un buen trabajo de alta calidad (4,8), la opinión sobre la responsable superior (4,7) y la satisfacción con el trabajo (4,7).

Los aspectos peor valorados son el salario percibido y el sistema de valoración del rendimiento (3,8) y la formación

y las posibilidades de desarrollo profesional (3,9).



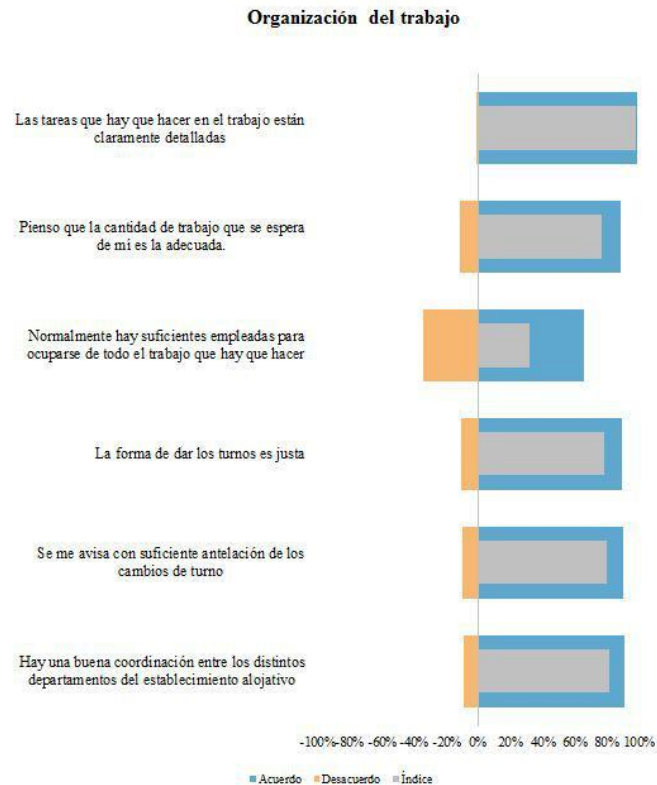
La valoración del clima laboral es mejor en los hoteles (H) que en los apartamentos (A). Especialmente destacable en la valoración que hacen las camareras de piso de la organización del trabajo (4,5 en H frente a 4,1 en A); el salario y valoración del rendimiento (3,9 en H frente a 3,5 en A) y en la formación y desarrollo profesional 4,1 en H frente a 3,4 en A).



La valoración del clima laboral es mejor cuanto mayor es la categoría del establecimiento. Especialmente destacable en la valoración que hacen las camareras de piso de la organización del trabajo (4,5 en 4-5* frente a 4,2 en menor categoría); el salario y valoración del rendimiento (3,9 en 4-5* frente a 3,6 en menor categoría) y en la formación y desarrollo profesional (4,2 en 4-5* frente a 3,5 en menor categoría).

También se puede observar que el salario y la formación-desarrollo profesional es peor valorado por las camareras de mayor edad, mayor antigüedad y mayor experiencia.

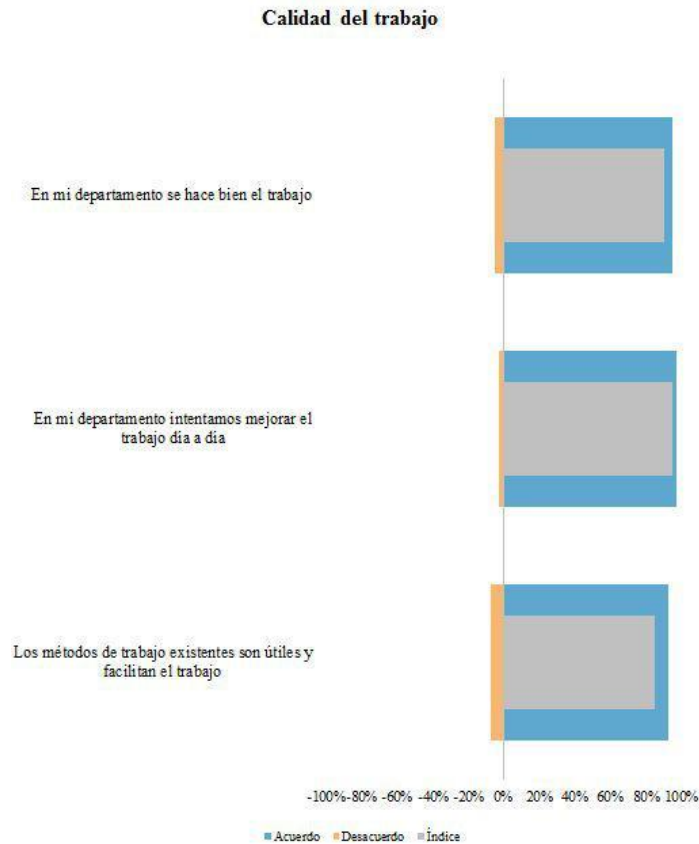
Organización del trabajo



En los siguientes gráficos se representa el porcentaje de acuerdo frente al porcentaje de desacuerdo, incluyendo el índice (acuerdo menos desacuerdo), que puede variar entre -100 (100% desacuerdo) y +100 (100% acuerdo).

Dentro de los distintos aspectos valorados relacionados con la organización del trabajo, se puede observar como el ítem menos valorado hace referencia al número de empleados existentes para desarrollar el trabajo (índice: 32%), que es considerado en gran parte insuficiente (por el 34% de las entrevistadas).

Calidad del trabajo

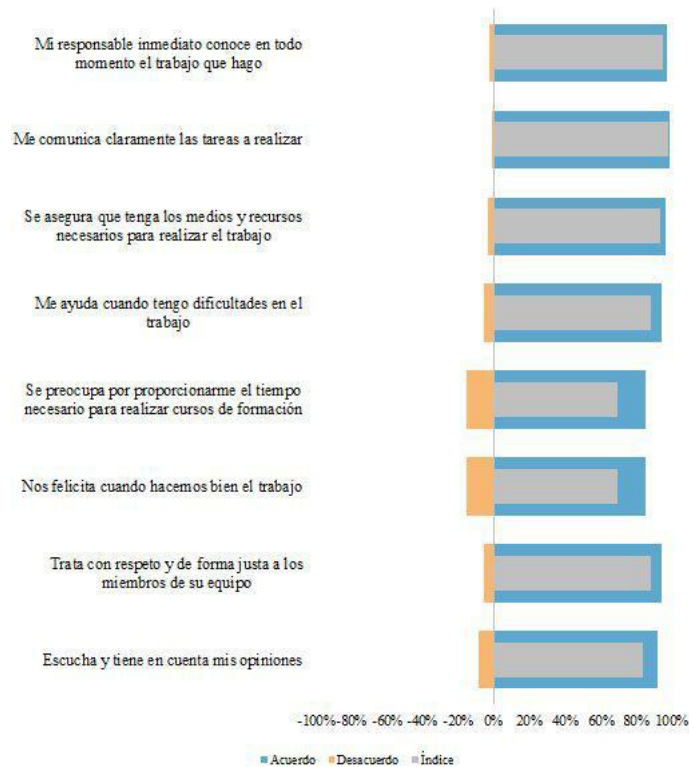


Los porcentaje de desacuerdo con los distintos ítems considerados para evaluar el constructo de la percepción de la realización de un trabajo de calidad, es muy bajo.

Se valora bien cómo se hace el trabajo, el esfuerzo por mejorar de forma continua y los métodos de trabajo existentes.

Dirección de personas

Opinión sobre la Responsable superior



La opinión sobre la responsable superior es muy positiva en general.

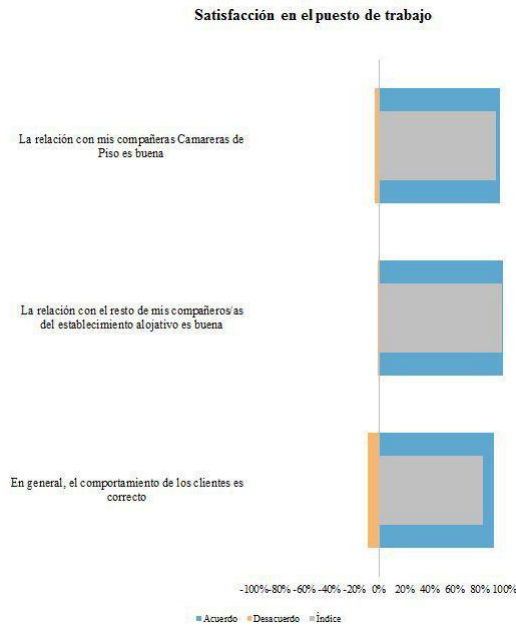
Los aspectos donde se aprecia algo de desacuerdo son con el proporcionar tiempo para la formación (15% de desacuerdo) y el reconocimiento del trabajo bien hecho (15% de desacuerdo).

El 8,3% también se queja de que no se le escucha y tiene en cuenta sus opiniones.

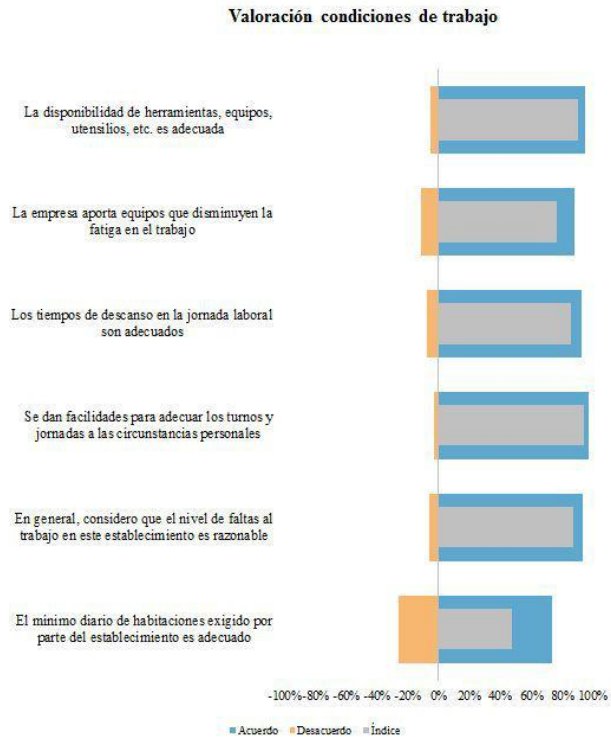
Satisfacción en el puesto de trabajo

La satisfacción con el puesto de trabajo también es muy alto.

Se aprecia una queja del 8,7% en relación con el comportamiento de los clientes del establecimiento alojativo.



Valoración de las condiciones de trabajo



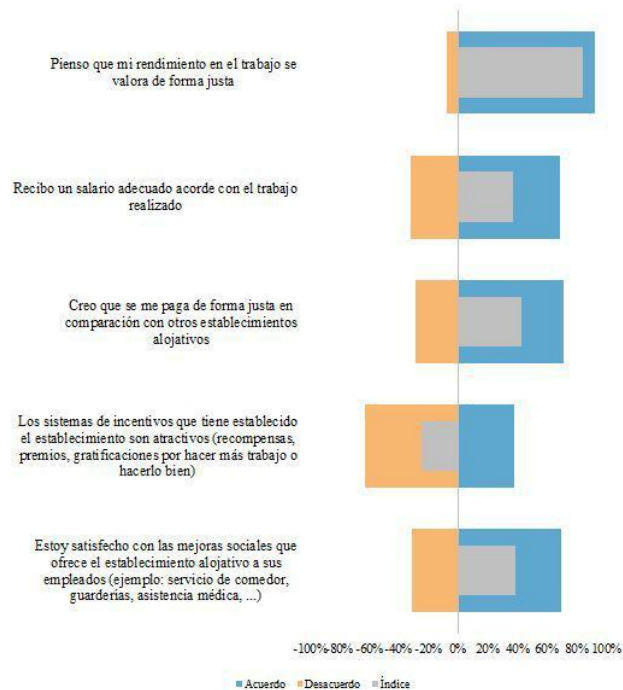
En general, los distintos aspectos considerados para valorar las condiciones del trabajo son consideradas muy positivas.

El desacuerdo mayor se produce con el número mínimo de habitaciones exigido, con el que el 22,6% de las camareras está en desacuerdo por considerarlo excesivo.

También cabe destacar el 11,7% que considera que la empresa no le aporta los equipos adecuados para disminuir la fatiga en el trabajo.

Retribuciones y evaluación del rendimiento

Salario y valoración rendimiento



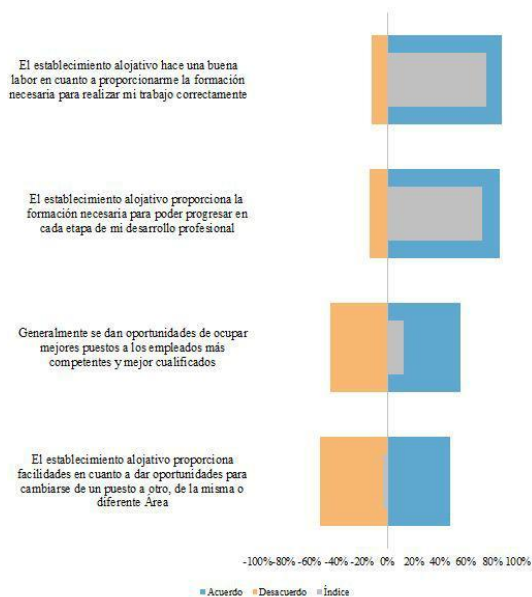
Este constructo es uno de los más críticos del sistema utilizado para la valoración del clima laboral.

Especialmente en desacuerdo se manifiestan las camareras con los sistemas de incentivos utilizados por los establecimientos. El 62% está en desacuerdo con que los incentivos sean atractivos.

Un 31,6% opina que no recibe un salario acorde con el trabajo realizado; un 30,6% no está satisfecho con las mejoras sociales ofrecidas y un 28,6% considera que no se la paga de forma justa en comparación con otros establecimientos alojativos

Formación y desarrollo profesional

Formación y avance profesional



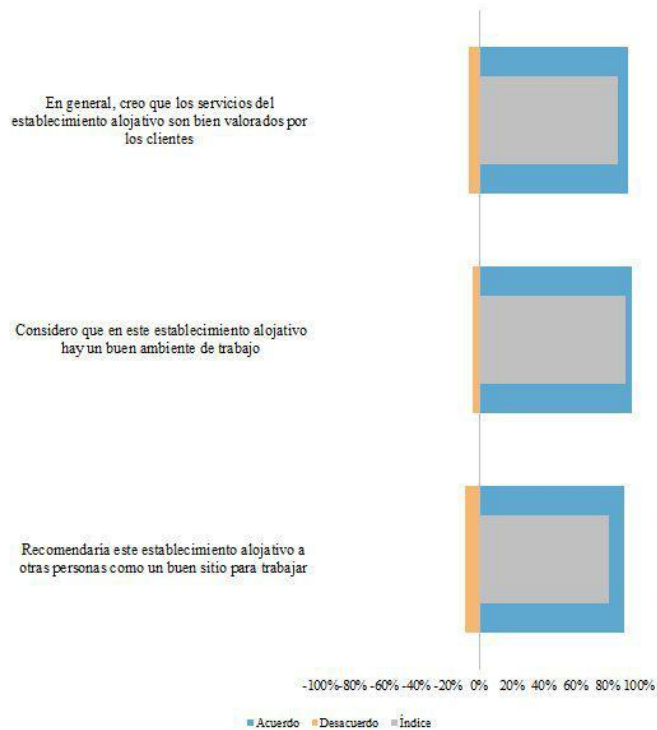
El otro aspecto crítico del clima laboral estudiado, es las posibilidades de desarrollo profesional que se les brinda.

Un 51,9% considera que el establecimiento no les proporciona oportunidades de poder cambiarse a otro puesto de trabajo o de ocupar mejores puestos (43,7%).

Con la formación ofrecida no hay tanto desacuerdo como con las oportunidades de desarrollo profesional.

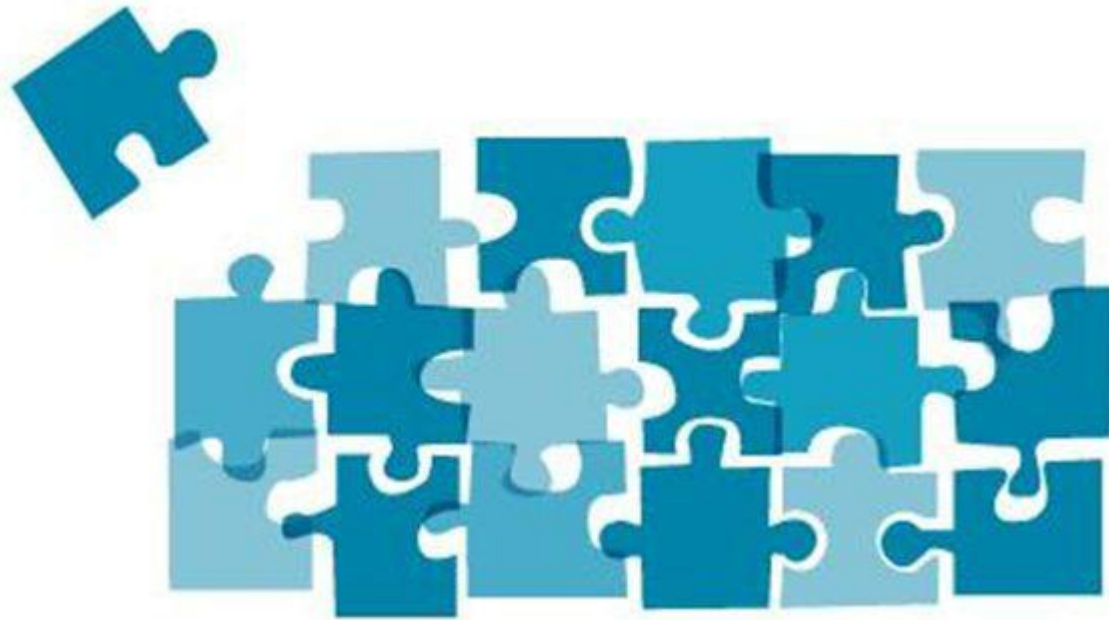
Percepción del establecimiento alojativo

Opinión sobre el establecimiento alojativo



Existe una buena percepción sobre los servicios que prestan los establecimientos alojativos (sólo un 6,8% muestra desacuerdo), sobre el ambiente de trabajo (4,4% negativo) y también las camareras en general recomendarían el establecimiento como un buen lugar para trabajar (el 9,2% no lo recomendaría).

CONCLUSIONES.



Este estudio sobre el clima laboral de las camareras de piso en la actividad de alojamiento turístico

en Tenerife, se realizó a través de una encuesta anónima a 206 camareras de piso distribuidas de forma proporcional por tipología y categoría de establecimiento y por zonas geográficas.

De forma global, la percepción sobre la mayoría de los constructos utilizados para medir el clima laboral es muy positiva.

Los aspectos mejor valorados son la percepción de que se realiza un buen trabajo de alta calidad, la opinión sobre la responsable superior y la satisfacción con el trabajo.

Los aspectos peor valorados son el salario percibido y el sistema de valoración del rendimiento y las posibilidades de desarrollo profesional.

La valoración del clima laboral es mejor en los hoteles que en los apartamentos, cuanto mayor es la categoría del establecimiento y en establecimientos que pertenecen a cadenas nacionales o internacionales.

También se puede observar que el salario y la formación-desarrollo profesional es peor valorado por las camareras de mayor edad, mayor antigüedad y mayor experiencia.

Dentro de los distintos aspectos valorados relacionados con la organización del trabajo, se puede

observar como el ítem menos valorado hace referencia al número de empleados existentes para desarrollar el trabajo.

La opinión sobre la responsable superior es muy positiva en general, siendo posible actuar sobre proporcionar tiempo para la formación y mostrar reconocimiento por el trabajo bien hecho.

En general, los distintos aspectos considerados para valorar las condiciones del trabajo son consideradas muy positivas, aunque el nivel de exigencia de productividad es considerado en algunos casos excesivo.

Las retribuciones y la evaluación del rendimiento es uno de los más críticos del sistema utilizado para la valoración del clima laboral. La inexistencia de incentivos y mejoras sociales y el salario percibido son los aspectos más críticos y que generan un mayor descontento en el colectivo. Incluso sienten que hay diferencias notables entre lo que se paga en los distintos establecimientos alojativos.

El otro aspecto crítico del clima laboral estudiado, es las posibilidades de desarrollo profesional que se les brinda. Consideran que no se les proporciona oportunidades de poder cambiarse a otro puesto de trabajo o de ocupar mejores puestos.

Santa Cruz de Tenerife a 21 de noviembre de 2016

P7189/2016
DGT

EDEI.ES

Antonio María Manrique, 4 Planta Baja
35011 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928494100
Fax: 928262500

Méndez Núñez, 108
38001 Santa Cruz de Tenerife
Teléfono: 922281921
Fax: 922281910