

**Situación laboral de las mucamas.
El caso de los hoteles de 3 y 4 estrellas en Villa de Merlo,
San Luis, Argentina**

**Labour precarity among maids.
The case of 3-4 star hotels in Villa de Merlo, San Luis, Argentina**

María Azul Mateucci^{a,*}, Lorena Lizi Lombardo^b

^aFacultad de Turismo y Urbanismo, Universidad Nacional de San Luis, Villa de Merlo, Argentina

^bFacultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue, Neuquén, Argentina

*Correspondencia: azulmateucci22@gmail.com

Resumen

El presente artículo tiene por objeto dar a conocer la situación actual de las condiciones laborales de las mucamas de hoteles de 3 y 4 estrellas en Merlo, San Luis, en 2022, producto de la investigación realizada. En ella se examinaron aspectos relacionados con la legislación laboral, la experiencia laboral, la organización del trabajo y la salud laboral, mediante la realización de encuestas a mucamas, con preguntas cerradas y abiertas, para conseguir información comparable estadísticamente. Además, el estudio contempló una comparación con la evolución actual de las condiciones laborales. El análisis reflejó la necesidad de atender los términos en los que se desarrolla este empleo, que condiciona fuertemente la vida de sus trabajadoras.

Palabras clave: mucamas, hoteles, precariedad, salud laboral

Abstract

The purpose of this article is to present the current status of working conditions for maids in 3- and 4-star hotels in Merlo, San Luis, in 2022, based on research conducted. It examined aspects related to labour legislation, work experience, work organisation, and occupational health through surveys of maids using both closed and open-ended questions, to obtain statistically comparable information. The study also includes a comparison with the current evolution of working conditions. The analysis highlighted the need to address the conditions under which this employment is carried out, which significantly impact the workers' lives.

Keywords: maids, hotels, precariousness, occupational health

Para citar este artículo:

Mateucci, M. A., & Lombardo, L. L. (2025). Situación laboral de las mucamas. El caso de los hoteles de 3 y 4 estrellas en Villa de Merlo, San Luis, Argentina. *Turismo y Patrimonio*, 25, 79-96. <https://doi.org/10.24265/turpatrim.2025.n25.05>

© Los autores. Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC - BY 4.0).



Introducción

El sector de *housekeeping*¹, que incluye a las mucamas responsables de mantener y limpiar las habitaciones de los alojamientos turísticos, es una de las áreas más importantes del funcionamiento hotelero. La labor que realizan las mucamas, aunque es fundamental para la experiencia del huésped y la calidad del servicio, ha sido históricamente menospreciada, no reconocida y poco valorada. Este artículo analiza la situación laboral actual, así como las perspectivas a futuro de dichas trabajadoras, evaluando las circunstancias en las que realizan su trabajo y las repercusiones que ello tiene sobre su salud, sus derechos y su reconocimiento profesional.

En los últimos años, han surgido varios problemas asociados con las condiciones de trabajo en este sector. Entre ellos, resaltan el trabajo agotador, la asignación excesiva de habitaciones por día, la monotonía en las tareas y la ausencia de capacitación específica en temas como ergonomía o manejo apropiado de cargas pesadas. Estos escenarios tienen un impacto directo sobre el bienestar emocional y físico de las trabajadoras de limpieza hotelera, que constituyen un grupo mayoritariamente femenino y vulnerable en la industria (Mantovano citado en Cañada, 2015). A ello, se suma la falta de estabilidad en los contratos laborales, que empeora la situación.

El objetivo principal de la investigación fue conocer la situación de las condiciones laborales de las mucamas de hoteles de 3 y 4 estrellas del destino turístico de la Villa de Merlo, provincia de San Luis, en el año 2022. Este estudio intenta brindar una comprensión profunda de las realidades que enfrenta

este grupo de trabajadoras, a menudo ignorado en el ámbito hotelero.

Con este fin, se establecieron tres objetivos específicos. En primer lugar, indagar sobre el perfil profesional y la trayectoria laboral de las mucamas, considerando factores como nivel educativo, experiencia y procesos de capacitación. En segundo lugar, determinar las condiciones organizativas y contractuales en las que laboran, teniendo en cuenta el tipo de contrato, la remuneración la jornada y la carga laboral. Finalmente, examinar la salud laboral de las trabajadoras, haciendo hincapié en los peligros relacionados con su trabajo diario y determinar si existen o no medidas preventivas para ellos.

El estudio tuvo un enfoque descriptivo-exploratorio y se centró en los hoteles de tres y cuatro estrellas que son los más comunes en la ciudad de Villa de Merlo. Se eligieron estas categorías porque son representativas en el destino turístico y permiten comparar las condiciones laborales en hoteles de dos diferentes rangos. Se recopilieron datos por medio de encuestas realizadas a mucamas en actividad.

La constante expansión del turismo en Merlo, que se manifiesta en un incremento del 85 % de las plazas hoteleras entre 2007 y 2019 (Secretaría de Cultura y Turismo, 2019), exige una reflexión crítica acerca de las bases laborales que respaldan dicho crecimiento. En este contexto, es crucial examinar las condiciones en que se lleva a cabo el trabajo en los alojamientos turísticos, prestando particular atención al sector de la limpieza, que muestra una estructura laboral caracterizada por la feminización, la segmentación ocupacional y la precariedad.

¹ El *housekeeping* (manejo de la casa) es un departamento multifuncional cuyo objetivo general es mantener disponibles para su oferta o uso inmediato las habitaciones y las áreas públicas del establecimiento. Esto incluye la organización general del estado de las habitaciones, las áreas públicas, la higiene, la limpieza, el mantenimiento y la lavandería. Se trata en definitiva de brindar el mejor servicio a los huéspedes y procurar que se sientan como en casa (noray.com, 2023).

Esta indagación aporta al análisis del trabajo en el sector turístico de Argentina, un asunto que ha sido escasamente estudiado desde la perspectiva de género y la salud laboral. Se fundamenta en el trabajo final integrador titulado «La condición laboral de las mucamas de hoteles de tres y cuatro estrellas en Villa de Merlo, San Luis» (2022), que fue expuesto en la Facultad de Urbanismo y Turismo de la Universidad Nacional de San Luis con el objetivo de conseguir el diploma de Licenciada en Hotelería.

Antecedentes

Existen diversos estudios a nivel internacional que han tratado el estado del trabajo de las mucamas, que facilitan la comprensión y la comparación de situaciones similares en diferentes naciones. A continuación, se exponen historias significativas enfocadas en cómo estas empleadas perciben su trabajo en el sector hotelero mencionado.

Guénard y Mériot (2008) examinaron estas situaciones en Francia, Dinamarca y el Reino Unido, mostrándolo como un empleo precario, de sueldos bajos y de contratos de duración limitada, en particular, entre mujeres migrantes. De forma parecida, Oxfam Canada (citado en Travidny, 2022) recolectó testimonios de mucamas en Canadá, República Dominicana y Tailandia, que denunciaban explotación, ingresos bajos, jornadas extensas y circunstancias de hostigamiento.

En Latinoamérica, Balbuena y López (2021) analizaron la experiencia de las camareras en Cancún, México, quienes, pese a las duras condiciones de trabajo, apreciaban la oportunidad de obtener propinas. En España, estudios como los de Cañada (2015), Martínez-Gayo (2019), Ferreira-Marante et al. (2017) y Sánchez (2021) resaltan problemas habituales como exceso de trabajo, inestabilidad en el trabajo, impactos en la salud y ausencia de reconocimiento.

En Argentina, Garazi (2014) examina acerca del carácter históricamente feminizado de esta labor en Mar del Plata, durante los años 60 y 80.

Para concluir, a pesar de que en Argentina todavía hay pocas investigaciones sobre este tema, la evidencia global muestra la fragilidad estructural que define el trabajo de mucama y la imperiosa necesidad de poner de manifiesto sus condiciones de trabajo en el sector hotelero.

Marco teórico

Las dimensiones de la precariedad laboral

Las definiciones sobre precariedad laboral son múltiples. Muchas se refieren a las nuevas modalidades laborales que suprimen los derechos asociados al trabajo convencional, mientras que otras aluden al tipo de contrato que sitúa a los trabajadores ante circunstancias de inseguridad e inestabilidad (Vincent-Valverde, 2017-2018 citado en Martínez-Gayo, 2019). Por otro lado, Rodgers y Rodgers (1989) definen y concretan la precariedad laboral al establecer cuatro elementos: el alto riesgo de perder el trabajo, ya sea por una duración breve, la incertidumbre respecto a las condiciones laborales, las remuneraciones o ritmos, la vulnerabilidad ante la cobertura social o la naturaleza injustificada de los despidos y, una remuneración deficiente (Vincent-Valverde, 2017-2018 citado en Martínez-Gayo, 2019).

Según Martínez-Gayo (2019), la precariedad laboral se compone de cuatro dimensiones que facilitan su operacionalización: (i) la dimensión temporal, que alude a la certeza de la continuidad laboral y está relacionada con el tipo de contrato y su duración; (ii) la dimensión organizacional, vinculada con el control colectivo e individual que los empleados ejercen sobre su labor; (iii) la dimensión económica, que se centra en la escala salarial y en la calidad del pago, con la dimensión financiera que

se enfoca tanto en el pago adecuado como en la escala salarial; y (v) la dimensión social, que abarca la protección legal, por ejemplo, despidos injustos o conductas discriminatorias, y la protección social frente a accidentes laborales, seguridad social o salud en el trabajo (ESOPE, 2005; Guadarrama et al., 2012, citados en Martínez-Gayo, 2019).

Las condiciones de empleo en turismo

El entorno laboral se vuelve especialmente adverso para las mucamas durante las temporadas de mayor afluencia de visitantes. En lugar de contratar más trabajadores para satisfacer el aumento de la demanda, se eleva la carga de trabajo de las empleadas existentes, ampliando su horario laboral. Este exceso se agrava, aun más, si hay faltas en el equipo de trabajo (Real-Pérez et al., 2011, citado en Balbuena & López, 2021). Como resultado de este ritmo laboral, muchas trabajadoras regresan a sus hogares en horas tempranas y con una considerable fatiga física, lo que dificulta la conciliación entre su vida laboral y familiar (McNamara et al., 2011; Cañada, 2016, citado en Balbuena & López, 2021).

Cañada, (2017) detalla los elementos intrínsecamente relacionados con el funcionamiento del turismo que pueden justificar esta presión hacia las empleadas del sector, a través de tres factores esenciales: (i) la relativa presencia en un territorio específico de la actividad turística, (ii) las intensas fluctuaciones en la demanda laboral vinculada a un mercado que experimenta constantes e incertidumbres, y (iii) la capacidad de operar en un mercado de bajos sueldos.

El autor afirma que, en combinación con elementos como procedencia, raza, edad o condición legal, el género genera complejas jerarquías de trabajo en el sector turístico (Cañada, 2017). Se considera el género como una estructura de poder conocida como patriarcado, que posee dos dimensiones, una,

simbólica y otra, normativa. La dimensión simbólica fortalece la noción de que la identidad de la mujer engloba roles como la maternidad, la atención y la ausencia de poder, legitimando culturalmente al patriarcado (Cobo, 2014, citado en Cañada & Moreno, 2018). La dimensión regulatoria otorga funciones diferentes a hombres y mujeres, restringiendo su libertad y forzándolos a acatar construcciones sociales de género (De Lauretis, 2000, citado en Cañada & Moreno, 2018). Estos patrones explican la preponderancia de los hombres en las decisiones, el dominio económico y el reconocimiento social (Cobo, 2014, citado en Cañada & Moreno, 2018). En el sector turístico, esta inequidad se manifiesta en que las mujeres generalmente se encargan de la limpieza y la cocina, mientras que los hombres desempeñan labores de meseros, jardineros o de mantenimiento (Balbuena & López, 2021).

Empresas turísticas y la calidad de vida laboral

Según Acosta et al. (2002), las compañías del sector hotelero y turístico demandan cada vez más una administración que no solo fomente su crecimiento, sino que también valore el bienestar y el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores. «Desconocer los sentimientos, las necesidades y los intereses de las personas es un fallo imperdonable en los ejecutivos. La principal tarea que tienen sobre sus hombros los que dirigen es la motivación de todos los que tienen a su alrededor» (Acosta et al., 2002, p. 218).

Se necesita una transformación de quienes dirigen estas instituciones; ello solo será posible con superación y autodesarrollo constante, con un entrenamiento sistemático de todos sus miembros y de sus dirigentes que deberán transformarse en verdaderos líderes y conductores de equipos, para dirigir adecuadamente los cambios (Acosta et al., 2002). Para ello se requiere conocer la motivación humana (Chiavenato, 2006).

Otros elementos a considerar son el ambiente y el comportamiento de sus empleados, utilizando como base la cultura organizacional que refleja la forma en que se llevan a cabo los servicios en estas compañías (Acosta et al., 2002).

Con base en lo anterior, Werther y Davis (2000) citados en Müller (2018), sostienen que la calidad de vida laboral de una organización se mide por el ambiente, el entorno y el aire que se respira. Esta eleva la productividad por medio de un incremento de la motivación, la satisfacción de los trabajadores y la reducción de la resistencia al cambio. Así, el concepto está vinculado con el bienestar y la satisfacción de las necesidades individuales y la utilización de sus capacidades.

El término *calidad de vida laboral* resulta difícil de definir debido a su naturaleza multidimensional. Según Segurado Torres y Agulló (2002), citados en Müller (2018), este tema puede tratarse desde tres puntos de vista. En primer lugar, las circunstancias objetivas y subjetivas del ambiente de trabajo; mientras haya elementos tangibles y concretos como el sueldo, los horarios y las condiciones físicas, cada empleado interpreta y construye su realidad a partir de sus percepciones y vivencias personales. En segundo lugar, el estudio se puede enfocar tanto en el empleado individual como en la organización en su conjunto. Finalmente, en tercer lugar, se diferencia entre la calidad de vida en el trabajo desde un punto de vista psicológico y la calidad del ambiente físico de trabajo, o sea, cómo cada trabajador experimenta su ambiente en relación con las circunstancias objetivas de su cargo.

El departamento de ama de llaves (housekeeping)

La responsable del rendimiento de este departamento es la ama de llaves o gobernanta, encargada de garantizar que el personal realice las tareas asignadas de la limpieza y la higiene, el control

de las habitaciones, los inventarios (lencería, cuadros, complementos), la ropa de cama, los muebles, los tapetes, las cortinas y los *amenities* (Hernández, 2017 citado en Lazo & Andrade, 2018).

Los departamentos con los que se relaciona directamente son la recepción, el mantenimiento y el restaurante. Aunque también con otros, eventualmente, como seguridad, compras, contabilidad, recursos humanos, gerencia general o administración, y ventas (Lazo & Andrade, 2018).

De acuerdo con López (2008), las responsabilidades de las mucamas en los hoteles incluyen: 1) pisos: limpieza de espacios ocupados, de zonas de salida, de pasillos y escaleras; y organización de los *offices*; cambio de ropa para las habitaciones y la de los clientes; implementación de bloqueos y desbloqueos de las habitaciones; cambio de habitaciones, y objetos que el cliente olvidó. 2) Áreas públicas y zonas nobles: limpieza de áreas de tráfico tales como corredores, salones de espera, elevadores; limpieza de áreas de reposo: salones, biblioteca; limpieza de áreas de esparcimiento como jardines, piscina; servicios de higiene y limpieza; restaurante, cafetería, bar, y áreas del hotel (administración y gestión).

Marco referencial

Localización de Merlo

La Villa de Merlo está situada en la cumbre occidental de las Sierras Comechingones, en la zona más meridional de la provincia de San Luis y centraliza la actividad turística de toda la región.

La Ley Provincial N.º 1213 define el ejido municipal a través de un círculo radioeléctrico de 7.5 km, medido desde la Plaza Sobremonte (Costamagna, 2019).

Figura 1

Ubicación de la Villa de Merlo, provincia de San Luis. Año 2020



Nota. Elaboración a partir de Google Earth Pro, 2020.

Caracterización del mercado hotelero en Merlo

La provisión de hospedaje turístico en los establecimientos hoteleros y parahoteleros se incrementó, de manera constante en 2018, llegando a las 11 472 plazas en 427 hospedajes, lo que equivale a un aumento total del 85 % en plazas en los últimos doce años, de acuerdo con los registros históricos que posee la Secretaría de Turismo y Cultura de la Villa de Merlo (2019).

Como se sostiene en el Anuario Estadístico de Turismo 2018-2019, Merlo es el lugar con más visitantes en la provincia de San Luis. El sector turístico ha mostrado un comportamiento parecido al del año previo, mostrando un incremento del 2.2 %. En ese año, se registraron 617 393 visitantes.

El aumento del 24.6 % en la llegada de turistas ha significado la acogida de 178 591 visitantes

adicionales. El máximo número de llegadas ocurre en enero, febrero y julio.

En 2018, se registró una estadía media de los visitantes de 3.9 noches (3.12 estadías medias el año 2017). Los hoteles y apartoteles son los preferidos (50.8 %), seguidos por las cabañas y viviendas de alquiler turístico temporario-VATTS (32.9 %), después están las hosterías, las posadas y las residencias (9.5 %), los *campings* (3.8 %) y finalmente, los hostels (3 %).

Según la información brindada por la página web oficial de la Secretaría de Gestión, Calidad y Productos Turísticos de la Municipalidad de Merlo (2022), en 2022 existían 447 alojamientos disponibles, de los cuales 34 son hoteles, 15 apartoteles, 9 hostels, 10 posadas, 16 hosterías, 2 residenciales, 2 *campings*, 84 complejos de cabañas y 275 VATTS, aunque estos no se clasifican por categorías.

Metodología

El estudio, cuyo diseño fue descriptivo, tuvo como objetivo entender y caracterizar las condiciones de trabajo de las mucamas en hoteles de tres y cuatro estrellas en Villa de Merlo, San Luis, en 2022. Para ello examinó elementos tales como la salud laboral, el perfil profesional y la organización del trabajo para brindar una perspectiva precisa del fenómeno.

El análisis fusionó procedimientos de tipo cualitativo, a través de preguntas abiertas para captar las vivencias y perspectivas individuales de las mucamas, con métodos cuantitativos, mediante encuestas estructuradas para recopilar datos estadísticos. Esta metodología mixta posibilitó un enfoque exhaustivo que se complementó con la deducción teórica.

Se emplearon tres técnicas para la recopilación de datos: (i) el análisis de fuentes secundarias (legislación, normativas, estadísticas y literatura), (ii) la realización de veinte encuestas a mucamas activas, y (iii) el trabajo de campo, que permitió combinar información empírica con teoría, lo cual robusteció la interpretación analítica.

Debido a la ausencia de un listado formal de mucamas, se llevó a cabo una muestra no probabilística por bola de nieve; la investigadora se comunicó con algunas trabajadoras y ellas recomendaron a otras hasta completar las entrevistas. La investigación se enfocó en mucamas de los hoteles seleccionados, de tres y cuatro estrellas en Merlo, siendo la mayoría de tres estrellas, lo que hizo posible realizar una comparación entre dos categorías diferentes.

Tabla 1

Identificación de las variables, dimensiones y categorías analíticas

Variables	Dimensiones	Categorías de análisis
Perfil profesional	Experiencia laboral y formación	Categoría de hotel donde trabaja actualmente
		Edad
		Tiempo de trabajo en <i>housekeeping</i> en la empresa actual y en general
		Requisitos excluyentes para el trabajo
		Nivel educativo
		Capacitación en <i>housekeeping</i> por parte del hotel y por cuenta propia
Organización del trabajo	Funcionamiento y control del trabajo	Tipo de contrato
		Condiciones de contratación
		Horas trabajadas por día
		Pago de horas extras
		Descanso durante la jornada laboral
		Franco mensuales
		Prestaciones
		Otro tipo de trabajo en el hotel
		Ingresos por parte del hotel
		Otros trabajos
		Número de habitaciones por día
		Número de mucamas por habitación
		Equipo de trabajo y relación entre pares

Variables	Dimensiones	Categorías de análisis
Salud laboral	Calidad de vida	Impactos físicos, psíquicos y emocionales Impactos familiares Accidentes laborales Seguridad e higiene Afiliación a sindicato Satisfacción laboral

Resultados

Según la Secretaría de Gestión, Calidad y Productos Turísticos de la Municipalidad de Villa de Merlo (2022), en 2022 había 447 alojamientos

autorizados, 34 de los cuales eran hoteles y no tenían una categorización oficial. Se realizó una lista específica de hoteles de tres y cuatro estrellas en Merlo, utilizando información sobre habitaciones y servicios directamente de los propios hoteles.

Figura 2
Hoteles de tres y cuatro estrellas en Merlo, San Luis

Hoteles 3 estrellas	Hoteles 4 estrellas
Algarrobo	Hotel Estilo MB *
Altos de Merlo Suites *	Howard Johnson Hotel y Convention Center *
Altos del Rincón	Villa de Merlo Spa All Inclusive
Ayres del Bosque	
Casa Blanca	
Colores	
Clima 3 *	
Clima Sol *	
El Cortijo *	
El Cóndor	
El Hornero *	
Flamingo	
La Barraca *	
Paradiso *	
Parque Golf	
Parque y Sol *	
Piedra Blanca *	
Torres del Sol *	
Valle del Sol	
Villa Sol	
Virginia	

Nota. Los hoteles marcados con asterisco (*) son los que sí respondieron la encuesta.

De los 21 hoteles de tres estrellas, las encuestas fueron respondidas por 12 mucamas que trabajaban en 10 de ellos; y de los 3 hoteles de cuatro estrellas, solo de dos de ellos, 8 mucamas realizaron la encuesta (quedó excluido el Hotel Villa de Merlo *All Inclusive*, que en ese momento se encontraba cerrado), dando un total de 20 encuestas llevadas a cabo.

Aunque no hay cifras oficiales acerca del número total de mucamas en la región, la información recopilada ofrece un corte empírico que ha sido útil para el análisis.

Perfil profesional

Categoría de hotel donde trabaja actualmente

De un total de 20 mucamas que completaron la encuesta, el 60 % correspondía a hoteles de tres estrellas y el 40 % a hoteles de cuatro estrellas. Esta distribución brindó la oportunidad de analizar cómo las condiciones laborales cambiaban según el posicionamiento comercial y estructural del establecimiento.

Edad

La comparación por edad muestra que los hoteles de tres estrellas contratan principalmente a mucamas de entre 31 y 40 años, lo que indica trayectorias más largas y permanencia obligada por falta de opciones; mientras que los hoteles de cuatro estrellas suelen emplear a mujeres jóvenes (entre 18 y 30 años), lo que favorece perfiles más flexibles y con menos exigencias de derechos, lo cual sugiere una lógica de precarización. La falta de trabajadoras que tengan más de 50 años indica una exclusión por edad. En resumen, la edad es un filtro que determina el acceso, la estabilidad y la calidad del trabajo.

Tiempo de trabajo en housekeeping en la empresa actual y en general

El estudio del tiempo de trabajo revela que en las dos categorías de hoteles existe una alta rotación. En los de tres estrellas, las trayectorias son diversas e inestables, sin que se traduzcan en ventajas por antigüedad. En los hoteles de cuatro estrellas, el personal sin experiencia es mayoritario, lo cual pone en duda la noción de una profesionalización mayor. En los dos escenarios, el trabajo de mucama se presenta como un empleo temporal y carente de reconocimiento.

Criterios excluyentes para el trabajo

Por lo general, las pautas de exclusión para el trabajo de mucama no están formalmente establecidas, sino que se presentan de forma implícita. La edad, el grado de educación y, en particular, la proximidad al hotel son algunos de estos criterios informales. Si la empleada vive lejos del establecimiento, esto podría verse como un impedimento para su contratación, dado que se considera que la disponibilidad inmediata y la facilidad de acceso son requisitos no explícitos pero que tienen influencia en el proceso de selección.

Estos elementos restringen el acceso y consolidan trabajos situados y precarios. El favoritismo hacia mujeres jóvenes en hoteles de nivel alto refleja una discriminación por edad. La ausencia de requisitos de capacitación propicia que mujeres con escasa educación accedan a este trabajo, aunque esto refuerza la percepción de que se trata de una ocupación sin valor técnico, perpetuando así su precariedad.

Nivel educativo

En los hoteles de tres estrellas, la mayoría de las mucamas cuenta con educación secundaria completa, mientras que en los de cuatro estrellas se observa una preponderancia de empleadas con un nivel educativo menor, ninguna completó la educación

superior. Esta ausencia de capacitación restringe las posibilidades de empleo, obstaculiza la defensa de sus derechos y mantiene la precariedad. Asimismo, muestra la falta de políticas que fomenten la educación continua y describe el vínculo entre la educación, las disparidades de género y clase en el sector hotelero.

Capacitación en housekeeping por parte del hotel y por cuenta propia

Los hoteles casi nunca ofrecen capacitación en *housekeeping*. Solo una trabajadora de limpieza por categoría fue capacitada y, también, en el sector gastronomía hubo otro caso. Algunas empleadas de hoteles de tres estrellas han intentado capacitarse por su cuenta, pero es insuficiente. Este desinterés por invertir en capacitación refuerza la idea de que el trabajo no necesita especialización, lo cual tiene un impacto negativo en la calidad del servicio y perpetúa la precariedad de los empleos.

Organización del trabajo

Tipo de contrato

La mayor parte de las mucamas no tienen un contrato formal. En los hoteles de tres estrellas, la mitad trabaja sin contrato y en los de cuatro, el 37 %. Los contratos temporales, eventuales o de medio tiempo son los más comunes, lo que muestra una informalidad laboral significativa relacionada con la estacionalidad del turismo. Esta ausencia de formalización dificulta el acceso a derechos fundamentales, como seguro médico o contribuciones para la jubilación, y agrava, así, la precariedad en el sector.

Condiciones de contratación

El análisis muestra que la precariedad laboral es muy alta en el sector de *housekeeping*, sobre todo en hoteles de tres estrellas, en donde la mitad de las mucamas no están registradas como trabajadoras (por

lo tanto, no están amparadas por la Ley Nacional de Contrato de Trabajo 20.744/74). Esta carencia de formalización significa que no tienen derechos fundamentales de asistencia médica y contribuciones a la jubilación. La estacionalidad del turismo que fomenta contratos inestables y dependientes de la demanda, está muy relacionada con esta situación. A pesar de que los hoteles de cuatro estrellas cuentan con una formalización mayor, la informalidad persiste, lo cual demuestra un problema en el sector hotelero que impacta en la calidad del trabajo y la protección de las trabajadoras.

Horas trabajadas diariamente

A pesar de que la mayor parte de las mucamas trabaja entre 4 y 9 horas al día, esta distribución horaria no significa –necesariamente– una jornada laboral regular o condiciones justas, pues muchas de estas horas pueden no registrarse oficialmente. La variación entre turnos cortos y largos, sin una estandarización precisa, revela una ausencia de regulación efectiva. Ello posibilita que los empleadores ajusten las jornadas laborales en función de la demanda turística, lo cual agrava la inestabilidad y dificulta el equilibrio con la vida personal.

Pago de horas extras

El 75 % de las mucamas de hoteles de tres estrellas y el 87 % de los de cuatro estrellas señalan que reciben pago por las horas extras trabajadas.

Aunque la mayor parte de las mucamas afirma que les pagan por horas extras, sobre todo en hoteles de cuatro estrellas, esta información no asegura condiciones laborales equitativas. Que un sector no reciba pago por trabajos adicionales muestra que hay irregularidades en el cumplimiento de derechos elementales, como la remuneración por el tiempo laborado.

Descanso durante la jornada laboral

El 62 % de las mucamas de hoteles de cuatro estrellas y el 67 % de las mucamas en hoteles de 3 estrellas afirman que sus períodos de descanso diario se respetan. No obstante, estos porcentajes muestran que el derecho al descanso no se ejerce de manera integral, lo que implica un impacto negativo en la salud y la productividad, particularmente a causa de la informalidad y la ausencia de control.

Francos mensuales

La mayoría de las mucamas en hoteles de tres estrellas no tienen días libres con regularidad y reciben cuatro francos mensuales, lo que muestra una violación de sus derechos. Por otro lado, en los hoteles de cuatro estrellas, las pausas son más variadas y de mejor calidad, sin empleadas que no tengan días libres, lo que evidencia condiciones laborales mejores en los hoteles de más alta categoría.

Prestaciones

Las mucamas, en su mayoría, reciben aguinaldo, propinas, comida y un ambiente de trabajo agradable; sin embargo, no tienen vacaciones, seguro médico ni otros beneficios al no ser trabajadoras formales. En hoteles de cuatro estrellas no existen incentivos económicos adicionales. A pesar de que el ambiente es, por lo general, bueno, las extensas jornadas y la pesada carga de trabajo revelan una organización que antepone la productividad al bienestar de los empleados.

Otro tipo de trabajo en el hotel

En los hoteles de tres estrellas, las mucamas tienen la opción con frecuencia de realizar trabajos adicionales (50 % sin pago extra) como servir el desayuno, ayudar en la cocina, trabajar de mozas y recolectar el pasto del establecimiento; en cambio, en los hoteles de cuatro estrellas esto es menos habitual, pero todavía existe. Esto demuestra que, a pesar de

que la categoría más alta mejora en algo las condiciones, no garantiza una igualdad laboral total.

Ingresos por parte del hotel

Las mucamas de los hoteles de tres y cuatro estrellas reciben en su mayoría sueldos que están por debajo del salario mínimo legal y también de lo establecido por el sindicato UTHGRA, lo cual evidencia precariedad económica. El 50 % de las empleadas de hoteles de cuatro estrellas y el 75 % de las de hoteles de tres estrellas creen que su salario es insuficiente. Esta circunstancia obliga a muchas a buscar ingresos extra, sobre todo en hoteles de categoría inferior, lo que evidencia no solamente bajos ingresos, sino también pocas posibilidades de desarrollo laboral dentro del sector.

Otros trabajos

Las mucamas encuestadas en los hoteles de tres estrellas manifestaron, en mayor porcentaje, que cuentan con otro trabajo, además del que realizan en esos hoteles (42 %), mientras que, en los hoteles de cuatro estrellas, sólo el 14 % lo menciona. Entre los trabajos nombrados por las trabajadoras de los primeros hoteles, se encuentran la limpieza de establecimientos (escuelas, lavadero industrial, lavado de acolchados) y la gastronomía; y las de hoteles 4 estrellas mencionaron limpieza de otros alojamientos (cabañas). Esto da cuenta de que los trabajos adicionales siguen relacionándose con la limpieza y que necesitan de varios para satisfacer sus necesidades básicas.

Número de habitaciones por día

Más de la mitad de las mucamas (60 %) se ocupa de entre 10 y 19 habitaciones por día, lo que en numerosas ocasiones excede el máximo establecido por el Convenio Colectivo de Trabajo N.º 389/04 para la actividad hotelera gastronómica en la República Argentina: 15 habitaciones para los hoteles de tres

estrellas y 13 para los de cuatro. Este exceso de carga laboral representa una exigencia desmedida que puede tener un impacto negativo en la salud física y emocional de las empleadas. También evidencia una lógica organizativa enfocada en maximizar la productividad sin tener en cuenta el bienestar de los trabajadores o la calidad del servicio. El hecho de que haya mucamas que llegan a limpiar hasta 29 habitaciones por día agrava aún más el estado de precariedad y sobrecarga.

Número de mucamas por habitación

En la mayoría de los casos, una única mucama es responsable de limpiar cada habitación, particularmente en los hoteles de tres estrellas, donde 11 de 12 emplean este método. A pesar de que en hoteles de cuatro estrellas hay un poco más de reparto, en algunos casos hasta tres trabajadoras por habitación, el trabajo individual sigue siendo dominante. Esta dinámica muestra una falta de organización común en los dos tipos de alojamiento, en la que la carga laboral no se reparte de manera equitativa ni se adecúa a estándares que podrían aliviar el desgaste físico y mental. Cuando unas pocas personas asumen demasiadas responsabilidades, la carga laboral se incrementa y la eficiencia en la gestión de las tareas disminuye, lo cual pone de manifiesto una falta en la organización del *housekeeping*.

Equipo de trabajo y relación entre pares

Todas las mucamas afirman tener excelente relación con sus compañeras de trabajo del área de *housekeeping*, mientras que con los jefes señalan que es buena: «La relación con las compañeras es excelente» (mucama, encuesta *online*, 2022) y «Con los jefes la relación es muy buena ... con mucho diálogo» (mucama, encuesta *online*, 2022).

Aunque las condiciones de trabajo son desfavorables, las mucamas sostienen vínculos interpersonales positivos con sus jefes y compañeras,

lo cual pone de manifiesto una resiliencia colectiva que ayuda a mantener un mejor clima laboral. Aunque estas relaciones positivas no logran compensar las desigualdades y los problemas del ámbito laboral, pueden actuar como un medio de contención ante las tensiones del trabajo.

Salud laboral

Impactos físicos, psíquicos y emocionales

Las mucamas de los hoteles de tres estrellas expresan que su trabajo les causa un profundo cansancio físico, incluyendo dolor en los músculos, la espalda y los hombros, que a menudo necesitan sesiones de kinesiología; y también un agotamiento emocional significativo que se manifiesta en irritabilidad y, en ocasiones, la necesidad de medicación para afrontar las exigencias laborales y sus consecuencias fuera del trabajo. Así, afirman: «Me provoca dolores de espalda y hombros, con lo cual hay que hacer sesiones de kinesiología ... A veces cansancio a nivel emocional (mucama, encuesta *online*, 2022); «A veces me tengo que medicar para soportar tantas habitaciones» (mucama, encuesta *online*, 2022).

Las mucamas de hoteles de cuatro estrellas coinciden con estas consecuencias, y agregan que los dolores y molestias son principalmente en las muñecas y la cintura: «Es un trabajo que cansa y estresa» (mucama, encuesta *online*, 2022).

Solamente tres mucamas afirmaron no sentir que su trabajo les produce alguno de esos impactos, una trabajadora de un hotel de cuatro estrellas y dos de tres estrellas.

Según la Ley de Riesgos de Trabajo Ley N.º 24.557/95 y los Decretos 658/96 y 49/2014 de Listado de Enfermedades Profesionales, se consideran enfermedades profesionales aquellas que se producen como consecuencia directa e inmediata de la

realización del trabajo, descartando el impacto de los elementos vinculados al empleado o externos al trabajo. El trabajo de las mucamas, en las dos clases de hoteles estudiados, tiene un impacto físico y emocional significativo, que se manifiesta en tensión, cansancio y dolor muscular, lo cual requiere atención médica constante. Estas afecciones son un reflejo del alto peso físico y mental que conlleva el trabajo, lo cual demuestra que las condiciones laborales no son apropiadas y perpetúan la precariedad y el desgaste laboral.

Impactos familiares

Todas las mucamas coinciden en que su trabajo les provoca a nivel familiar falta de tiempo, ausencia en sus casas, lo que las lleva a no estar con sus hijos y familia en general, y tener poca vida social debido al cansancio cuando salen de su jornada laboral, por ejemplo: «Se está ausente de casa mucho tiempo, y nos perdemos de algún evento importante» (mucama, encuesta *online*, 2022); y «Tengo poca vida social por el cansancio» (mucama, encuesta *online*, 2022).

La organización del trabajo antepone la productividad a la salud de las empleadas, lo que agudiza el cansancio físico y restringe el acceso a la atención médica, sobre todo por las condiciones de trabajo informales. Esta circunstancia tiene un impacto negativo en la vida social y familiar, provocando aislamiento y frustración. Ello demuestra que el modelo laboral actual no es viable.

Accidentes laborales

El 17 % de las mucamas de hoteles de tres estrellas afirma que se producen accidentes de trabajo leves (tropiezos y lastimaduras en las manos), lo que da cuenta de la precariedad social existente y muestra una administración deficiente acerca del riesgo laboral. El 100 % de las mucamas de los hoteles de la categoría de cuatro estrellas coincide en que no se produce ningún tipo de accidente.

De acuerdo con la Ley de Riesgos Laborales N.º 24.557/95, se entiende por accidente laboral a cualquier suceso súbito y violento ocurrido por el hecho o en el contexto laboral, o en el camino entre el hogar del empleado y el lugar de trabajo, siempre que el afectado no hubiese interrumpido o modificado dicho camino por razones externas al trabajo. La exposición a accidentes aumenta cuando la sobrecarga de tareas, la precariedad laboral y la informalidad se combinan. Por otro lado, que no existan protocolos apropiados ni cobertura agrava el riesgo de las trabajadoras frente a estos sucesos.

Seguridad e higiene

El 92 % de las mucamas de hoteles de tres estrellas dice que el hotel les provee equipos y productos de seguridad e higiene como uniformes, guantes, mientras que las de alojamientos de cuatro estrellas lo afirman en un 87 %. Este cumplimiento parcial no asegura una protección completa ni sistemática. La distribución de guantes o uniformes puede ser más una formalidad que una política auténtica de prevención de riesgos.

La Ley Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo (19587/72) exige que se tomen acciones para salvaguardar la salud de los trabajadores; no obstante, la ausencia de capacitación y cobertura universal revela un cumplimiento limitado. Esta situación expone a las empleadas a los peligros del trabajo, haciendo que su seguridad dependa más del deseo del empresario que de un sistema regulado y eficaz.

Afiliación sindical

Una escasa organización colectiva, que restringe la habilidad de defender los derechos laborales, se evidencia en una baja afiliación sindical, 33 % en hoteles de tres estrellas y solo 12 % en los de cuatro estrellas. Tanto la informalidad predominante como las prácticas disuasorias de las empresas podrían ser

razones que expliquen la baja sindicalización. En este escenario, se acentúa el desequilibrio entre las trabajadoras y los empleadores. La ausencia de representación gremial favorece relaciones laborales no reguladas, con menos capacidad para negociar y una vigilancia insuficiente en cuanto al cumplimiento de los derechos establecidos.

Satisfacción laboral

Cuando se les preguntó acerca de su satisfacción laboral, el 42 % de las mucamas de hoteles de tres estrellas afirmó desear cambiar de trabajo, entre las causas mencionaron querer estar más tiempo con su familia, ya que es un trabajo muy sacrificado, agotador y de muy baja retribución económica. Además de querer tener más tiempo libre, señalaron que les gustaría trabajar en un emprendimiento propio, de cualquier rubro; algunas mencionaron el sector gastronómico. En palabras de ellas: «Me gustaría cambiar de trabajo porque es mucho sacrificio para el sueldo que gano» (mucama, encuesta *online*, 2022); «Con este trabajo no tengo vida, quisiera tener un emprendimiento propio, de lo que sea, para estar más tiempo con mi hija» (mucama, encuesta *online* 2022); «Es un trabajo que cansa mucho físicamente, me gustaría tener un negocio propio de comidas» (mucama, encuesta *online*, 2022); y «Me gustaría trabajar como mucama hasta que termine mis estudios en secretariado médico» (mucama, encuesta *online*, 2022).

El 37 % de las mucamas de hoteles de cuatro estrellas que manifestó el deseo de cambiar de trabajo se debía al cansancio, a que les gustaría realmente trabajar como camareras, y también a querer conseguir «algo mejor», haciendo alusión a que no están a gusto con su empleo actual. La satisfacción, en general, con el trabajo es exigua y las metas laborales tienden a salir del sector, ya sea por razones económicas o personales. Esto sugiere que trabajar como mucama no se considera una alternativa sostenible en el largo plazo.

Evolución reciente de las condiciones laborales

La investigación inicial se basó en el reconocimiento de Merlo como un lugar turístico de importancia a nivel provincial y nacional. Esta conjetura sigue siendo válida a la vista de los datos más actuales brindados por la Secretaría de Turismo de Merlo (2025). Según la Agencia Merlina (2025), Villa de Merlo tuvo un promedio diario de más de 13 000 turistas durante Semana Santa, con una ocupación del 83.52 % (InfoMerlo.com, 2025). Igualmente, durante el verano de 2025, la Villa registró una ocupación sostenida del 57 % al 67 %, mientras que, a nivel provincial, este porcentaje llegó al 85 %. Esta información subraya la relevancia del turismo para la economía local y provincial, así como la función del sector hotelero en la creación de puestos de trabajo. Además, corroboran que el trabajo de las mucamas se ve sometido a una presión continua, particularmente en las temporadas de mayor demanda.

El estudio señala la ausencia de capacitación formal y de medidas institucionales para profesionalizar a las empleadas. No obstante, la puesta en marcha del programa ProCaTur en 2025 (Villa de Merlo/Turismo 2025) constituye un progreso significativo, al proporcionar cursos especializados en administración de *housekeeping* y supervisión. Aunque esta propuesta aspira a mejorar la formación y la calidad del servicio, todavía no se puede determinar su verdadero efecto en las condiciones de trabajo de las mucamas.

Respecto a la estacionalidad y la estructura laboral, los datos corroboran lo presentado en la investigación: una intensa dependencia de la temporada alta, elevados índices de ocupación durante el verano (67-75 %), la Semana Santa (83 %) y la estación invernal (cerca del 70 %). Por otro lado, en fines de semana largos menos atractivos, como los de junio, la ocupación descendió a un rango del 27 al 46 %. Esta fluctuación

intensifica la inestabilidad laboral en la actividad turística y pone a las mucamas en riesgo de cargas de trabajo irregulares y de condiciones contractuales débiles. Por lo tanto, la estacionalidad sigue siendo un elemento estructurante en el mercado de trabajo turístico. El estudio destaca una elevada rotación de personal y una limitada formación.

En conclusión, el análisis corrobora la validez de la investigación inicial, dado que las dinámicas de trabajo siguen vigentes. Pese a que Merlo sostiene una elevada demanda turística y se observan progresos en la formación, aún existen retos en términos de estabilidad laboral, carga laboral y reconocimiento de las mucamas. Estos descubrimientos respaldan la continuación de la investigación, en particular, para valorar el verdadero efecto del programa ProCaTur en relación con las condiciones de trabajo del personal de limpieza de hoteles.

Discusión

Los hallazgos de este estudio muestran las condiciones de trabajo de las empleadas de limpieza en hoteles de tres y cuatro estrellas en Merlo y propician una reflexión crítica acerca de la estructura laboral en el sector turístico. En escenarios como Latinoamérica, donde el turismo constituye una fuente importante de empleo para las mujeres, resulta crucial examinar las condiciones en las que se lleva a cabo este trabajo y su repercusión en la vida de las empleadas.

A pesar de que el turismo fomenta el progreso y crea puestos laborales, su crecimiento se sustenta sobre fundamentos débiles como informalidad, alta rotación y empleos feminizados con poca visibilidad. El trabajo de limpieza en hoteles, mal remunerado y menospreciado, tiene un impacto negativo sobre la salud física y psicológica de las empleadas. Estas se enfrentan a una carga excesiva, carencia de formación, violación de derechos e inestabilidad en

el empleo, una situación que requiere atención inmediata.

En este escenario, la salud laboral se convierte en un elemento esencial e imprescindible para estudiar el trabajo turístico. La labor física intensa, la presión para cumplir con plazos estrictos, la exposición a productos de limpieza dañinos y la ausencia de descansos adecuados tienen efectos acumulativos en la salud. La escasa atención de las instituciones a estos problemas y la ausencia de políticas preventivas aumentan la vulnerabilidad de este grupo. Por lo tanto, incorporar la salud laboral como una parte central de las estrategias de gestión hotelera no es solo una cuestión de justicia social, sino también un requisito importante para que el sector sea sostenible.

Valorar el trabajo de los empleados es necesario para mejorar la calidad del servicio turístico, pues hay una conexión directa entre las condiciones laborales y la experiencia del turista. Por esta razón, la administración hotelera tiene que establecer programas de prevención de riesgos personalizados, los cuales deben abarcar el uso apropiado de materiales, formación ergonómica y protocolos para salvaguardar la salud de las empleadas.

Para perfeccionar las capacidades técnicas y el reconocimiento de las mucamas, es indispensable brindar educación continua, respaldada por instrumentos como el Manual de Buenas Prácticas de UTHGRA (2011) de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT). (2021). Esta capacitación necesita ser complementada con políticas que promuevan la educación formal, incluyendo horarios flexibles y respaldo financiero. Además, estudios futuros podrían cotejar los puntos de vista de las mucamas y los ejecutivos hoteleros para descubrir eventuales discrepancias en la apreciación y administración del trabajo de limpieza.

El objetivo de este estudio fue incentivar a los gobiernos, sindicatos y supervisores para que

refuerzan la defensa de los derechos laborales en el sector turístico. El Estado, el sector privado y la sociedad deben comprometerse de manera conjunta para mejorar la justicia laboral. Asimismo, se subraya la relevancia de repetir investigaciones similares en otros lugares turísticos a fin de producir datos comparables que respalden políticas públicas inclusivas y con enfoque de género.

Progresar hacia un turismo equitativo y sostenible requiere garantizar buenas condiciones de trabajo, capacitación, trato justo y entornos saludables. Otro objetivo de este estudio fue aportar al debate sobre el tema, para promover que el crecimiento turístico se fundamente en el respeto y el reconocimiento de aquellos que desempeñan la labor esencial del sector.

Conclusiones

El entorno del trabajo de limpieza en el sector turístico, en Merlo, muestra dificultades estructurales habituales en el sector hotelero a escala regional e internacional. La inestabilidad, la incertidumbre contractual y las condiciones desfavorables impactan en las mucamas en diversas áreas geográficas. Suelen lidiar con alta rotación, ausencia de educación formal y poca formación, lo que deteriora la calidad laboral y obstaculiza el progreso de carreras estables, en consonancia con descubrimientos de investigaciones en otras naciones iberoamericanas y a nivel mundial.

La ausencia de acuerdos formales y la prevalencia de trabajos temporales o a tiempo parcial infringen los derechos laborales de las mucamas, restringiendo su acceso a prestaciones legales. Esta circunstancia manifiesta un problema global en el sector del turismo, en el que la informalidad obstaculiza el progreso en el ámbito laboral. Además, el exceso de trabajo, las labores no remuneradas y los bajos sueldos impactan en su salud física y mental, generando problemas como desórdenes musculoesqueléticos, ansiedad y estrés, lo que resalta la imperiosa necesidad de políticas de prevención y atención integral.

Finalmente, la feminización de esta profesión subraya las persistentes desigualdades de género en el sector laboral del turismo, donde las mujeres se encuentran no solo con circunstancias adversas, sino también con inconvenientes para su crecimiento profesional y protección social. Por esta razón, es crucial impulsar políticas públicas y prácticas de negocios que impulsen la formalización del trabajo, la formación constante y el respeto de los derechos laborales para optimizar las condiciones locales y para progresar hacia normas más equitativas y justas a escala regional y global.

Este análisis ha hecho visible una realidad frecuentemente desatendida, enfatizando que mejorar las condiciones laborales en la industria hotelera es esencial para progresar hacia un desarrollo del turismo genuinamente responsable desde el punto de vista social y sostenible.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Responsabilidad ética

Los autores declaran que el presente estudio y la redacción del escrito son el resultado de su propio intelecto. Asimismo, señalan que han respetado las autorías de las fuentes citadas, las cuales han sido referenciadas al final del documento.

Contribución de autoría

MAM: introducción, resumen, metodología, redacción de marco teórico, investigación, procesamiento de datos, análisis de resultados, redacción, conclusión, revisión, edición, supervisión y validación.

LLL: introducción, metodología, análisis de resultados, redacción, revisión, edición, supervisión y validación.

Financiamiento

El presente estudio no contó con ningún tipo de apoyo de financiamiento.

Referencias

- Acosta, A. J., Posadas, J. L. (ed.), Fernández, N., & Mollón, N. (2002). *Recursos humanos en empresas de turismo y hostelería*. Prentice Hall.
- Agencia Merlina. (2025, 20 de abril). *Merlo recibió más de 13 mil turistas por día durante Semana Santa*. <https://agenciamerlina.com.ar/merlo-recibio-mas-de-13-mil-turistas-por-dia-durante-semana-santa/>
- Balbuena, A., & López, Á. (2021). Percepción de las camaristas de hoteles en Cancún sobre su situación laboral: Una perspectiva cultural del género en turismo. *Revista Investigaciones Turísticas*, (22), 231-253. <https://doi.org/10.14198/INTURI2021.22.10>
- Cañada, E. (2015). *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*. Icaria Editorial.
- Cañada, E. (2016). *Externalización del trabajo en hoteles. Impactos en los departamentos de pisos*. Alba Sud Editorial.
- Cañada, E. (2017). Un turismo sostenido por la precariedad laboral. *Papeles de Relaciones Ecosociales y Cambio Global*, (140), 65-73.
- Cañada, E., & Moreno, D. (2018). *Dimensiones de género del trabajo turístico*. Informes en contraste 04. Alba Sud Editorial. https://www.researchgate.net/publication/325625835_Dimensiones_de_genero_en_el_trabajo_turistico
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7.^a ed.). McGraw-Hill / Interamericana.
- Costamagna, N. L. (2019). *Historia de la Villa de Merlo: siglos XVIII y XIX*. Autoedición.
- ESOPE (2005). *Precarious employment in Europe. A comparative study of labor market related risks in flexible economies. Informe final*. European Commission. https://cordis.europa.eu/docs/projects/files/HPSE/HPSE-CT-2001-00075/82608321-6_en.pdf
- Ferreira-Marante, R., Rivas-Quarneti, N., & Viana-Moldes, I. (2017). Aproximación inicial al impacto del trabajo en las ocupaciones y en la salud de las camareras de piso desde una perspectiva de la justicia ocupacional. *TOG (A Coruña)*, 14(26), 444-456. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6273871>
- Garazi, D. (2014). Mujeres y trabajo urbano. El caso de las mucamas de hotel (Mar del Plata, 1960-1980). *Revista Estudios Sociales Contemporáneos*, (11), 101-111.
- Guadarrama, R., Hualde, A., & López, S. (2012). Precariedad laboral y heterogeneidad ocupacional: una propuesta teórico-metodológica. *Revista Mexicana de Sociología*, 74(2), 213-243. <https://www.redalyc.org/pdf/321/32123139002.pdf>
- Guénard, C., & Mériot, S.-A. (2008). Calificaciones & empleo. Dimensiones francesas y europeas de la formación y del empleo. Convenio Piette/Céreq. *Calificaciones y Empleo C&E*, (61). https://pmb.cereq.fr/doc_num.php?explnum_id=5064
- InfoMerlo.com. (2025, 5 de enero). *Auspicioso inicio de la temporada 2025 en Villa de Merlo*. <https://www.infomerlo.com/noticias/2025/01/05/47925-auspicioso-inicio-de-la-temporada-2025-en-villa-de-merlo>
- InfoMerlo.com. (2025, 21 de abril). *San Luis alcanzó un 85% de ocupación hotelera en Semana Santa*. <https://www.infomerlo.com/noticias/2025/04/21/48926-san-luis-alcanzo-un-85por-ciento-de-ocupacion-hoteleria-en-semana-santa>
- Lazo, A., & Andrade, A. (2018). Capítulo 7: Gestión del departamento de amas de llaves. En M. Calle, A. Lazo & M. Granados, *Gestión del sector alojamiento-hotel*. Editorial UTMACH.
- López, A. (2008). *La gobernanta. Manual de hostelería*. Ediciones Paraninfo S. A.
- Martínez-Gayo, G. (2019). ¿Empleos cinco estrellas? Reflexión sobre la precariedad laboral en la hostelería española. *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 3(2), 1-15. <https://doi.org/10.21071/riturem.v3i2.12283>

- McNamara, M., Bohle, P., & Quinlan, M. (2011). Precarious employment, working hours, worklife conflict and health in hotel work. *Applied Ergonomics*, 42(2), 225-232.
- Müller, G. (2018). *La calidad de vida laboral de los empleados de hoteles* [Tesis de grado]. Universidad Empresarial Siglo 21. <https://repositorio.21.edu.ar/items/25001a75-4954-4398-b3be-f64e04f2ab19>
- Noray.com. (2023, 22 de septiembre). *La importancia del housekeeping en el hotel*. <https://www.noray.com/blog/la-importancia-del-housekeeping-en-el-hotel-i/>
- Rodgers, G., & Rodgers, J. (Eds). (1989). *Precarious Jobs in Labour Market Regulation. The growth of Atypical Employment in Western Europe*. International Institute for labour studies/Free University of Brussels/International Labour Organization.
- Sánchez, A. (2021). *La precariedad laboral de las camareras de piso: una realidad*. [Trabajo de fin de grado]. Facultad de Economía, Empresa y Turismo, Universidad de La Laguna. <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/25543>
- Secretaría de Turismo y Cultura. (2019). *Anuario estadístico de turismo 2018-2019. Villa de Merlo, San Luis*. <https://villademerlotur.com/wp-content/uploads/2025/06/Anuario-Villa-de-Merlo-2018-2019.pdf>
- Secretaría de Gestión, Calidad y Productos Turísticos de la Municipalidad de Villa de Merlo. (2022). *Dónde dormir*. <https://villademerlotur.com/donde-dormir/>
- Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT). (2021). *Manual de Buenas Prácticas en Hotelería* (modificación de agosto de 2021). https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2019_mbp_hoteleria_mod_ago_2021.pdf
- Travindy. (2022, 7 de febrero). *El secreto sucio del turismo: la explotación de las camareras de piso*. Oxfam Canadá (2017). <https://travindy.com/news/2017/11/el-secreto-sucio-del-turismo-la-explotacion-de-las-camareras-de-piso/>
- Villa de Merlo | Turismo. (2025, 17 de marzo). *Villa de Merlo presenta el Programa de Capacitación Turística 2025*. <https://villademerlotur.com/villa-de-merlo-presenta-el-programa-de-capacitacion-turistica-2025/>

Legislación nacional

- Ley Nacional de Contrato de Trabajo 20.744/74.
- Ley Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo 19.587/72 y su decreto reglamentario 351/79.
- Ley Nacional de Hotelería 18.828/70 y su decreto reglamentario 1818/76.
- Ley de Riesgos del Trabajo 24.557/95 y sus decretos 658/96 y 49/2014 de listado de enfermedades profesionales.

Recibido : 1 de julio de 2025

Aceptado : 1 de setiembre de 2025

Revisado por pares anónimos.

María Azul Mateucci (corresponsal)

Facultad de Turismo y Urbanismo, Universidad Nacional de San Luis, Villa de Merlo, Argentina.

Licenciada en Turismo y Hotelería por la Universidad Nacional de San Luis, Argentina.

Autor corresponsal: azulmateucci22@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9222-2310>

Lorena Lizi Lombardo

Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue, Neuquén, Argentina.

Magister en *Marketing* de Servicios y licenciada en Turismo por la Universidad Nacional del Comahue, Argentina.

lorenalombardonqn@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-4661-5497>