

Aspirar a más: Limpiar los contratos de los servicios de limpieza

Un ejército oculto de trabajadores se encarga cada día de la limpieza de edificios de oficinas en todo el mundo. Muchos oficinistas no coinciden nunca con las personas que se deshacen de su basura o quitan el polvo de sus mesas, ya que, a menudo, en los contratos de limpieza se especifica que el trabajo debe realizarse al fuera de las jornadas normales de trabajo, a primera hora de la mañana, o por la noche. Sin embargo, el personal de limpieza constituye actualmente una parte esencial de la vida en las oficinas. Informa Andrew Bibby.

04/01/2008

GINEBRA – Millones de personas trabajan en el sector de la limpieza. Sólo en la Unión Europea, se estima que unos tres millones de trabajadores son limpiadores, en una actividad que contribuye con un total de unos 44.000 millones de euros a la economía de la UE. El personal de limpieza está compuesto con mayor frecuencia por mujeres, trabaja a tiempo parcial y, a menudo, trata de combinar varios empleos en el sector con el fin de obtener lo suficiente para sobrevivir. En numerosos países (incluidos la mayoría de los Estados miembros de la UE y los Estados Unidos) es especialmente probable que los limpiadores sean inmigrantes o pertenezcan a minorías étnicas.

Actualmente, los servicios de limpieza suelen externalizarse mediante su provisión por contratistas especializados, por lo que ni la empresa cuyas oficinas son objeto del servicio, ni la empresa que posee en realidad el edificio (en el caso de que se trate de oficinas arrendadas) son directamente responsables de los sueldos abonados ni de las condiciones de empleo aplicadas. Puesto que la limpieza constituye un elemento de coste más que un generador de ingresos para las empresas, al elegir un contratista se hace hincapié en mantener los costes a un bajo nivel. Como han señalado en un comunicado conjunto la *European Federation of Cleaning Industries* (EFCI, Federación Europea de las Industrias de Limpieza) y la *Union Network International* (UNI), existe una “tendencia general entre los clientes (públicos y privados) a seleccionar sus contratistas de servicios de limpieza en función del precio como único criterio, sin considerar la calidad de la prestación, las condiciones de trabajo, la formación del personal o la profesionalidad de las empresas que licitan para obtener el contrato”.

El resultado, con mucha frecuencia, es que los salarios de los limpiadores son bajos, y sus condiciones de empleo, precarias. Como señaló Rosa Faleniko, una limpiadora de Nueva Zelanda, “me preocupa que todo lo que quiera de mí mi empresa es que trabaje más duro y más rápido, recortándonos las horas de trabajo. No creo que comprendan lo que hago, y no nos valoran.” Faleniko reclama que se le pague un “sueldo digno”, “para poder conseguir que mi familia deje de depender de ayudas”.

Resulta alentador que, al parecer, y en algunas regiones del mundo al menos, sus peticiones comiencen a atenderse. Los sindicatos en Australia, Alemania, Nueva Zelanda, el Reino Unido y los Estados Unidos, entre otros países, han emprendido campañas en las que se presta especial atención a la grave situación del personal de limpieza subcontratado. También en el ámbito empresarial, algunas compañías han optado recientemente por revisar las disposiciones de sus contratos. Existen ejemplos pioneros de alianzas sociales entre grandes contratistas y organizaciones sindicales, incluido un acuerdo marco global entre la UNI y la empresa contratista internacional *ISS Facility Services*.

El problema de una carrera incontrolada hacia la precariedad en los contratos de limpieza ha sido reconocido ya por algunos de que trabajan en la industria. La revista de negocios de Australasia *Inclean* citó recientemente a un ejecutivo que describió el sector “devorándose a sí mismo desde dentro a causa de la fijación de unos precios sin sentido”. Desde el lado de los sindicatos, Tom Balanoff, Presidente de la industria *Property Services* de la UNI, alude a las reuniones con empresas que ofrecen este tipo de servicios, y señala que, en privado, convienen con él que las condiciones deben mejorar, pero también destacan que han de mantener su competitividad respecto a las tarifas que cobran a sus clientes.

La solución preferida por el propio sindicato de Balanoff, el SEIU (que actúa en Canadá, Puerto Rico y los Estados Unidos) consiste en conseguir acuerdos sobre sueldos y condiciones para el personal de limpieza, aplicables a los edificios de oficinas de toda un área metropolitana. Estos contratos marco para todo un mercado se han adoptado con éxito en cerca de 30 ciudades de los Estados Unidos, entre las que se cuentan Nueva York, Chicago, Washington DC, y Los Ángeles. Puesto que los empleadores suelen ser subcontratistas cuyos contratos con propietarios de inmuebles pueden cancelarse mediante notificación remitida con 30 días de antelación, estos contratos marco contienen las denominadas “cláusulas de revisión”, que garantizan la introducción de mejoras en los salarios y en las condiciones sólo cuando un

número suficiente de empresas los han suscrito. El propósito, según explica SEIU, es asegurarse de que no se ponga a ningún contratista en una situación de desventaja competitiva.

Cien años de limpieza

Fundada en Dinamarca en 1901, ISS Facility Services es una de las mayores empresas del mundo que contrata servicios generales a inmuebles, con actividades en 50 países y una plantilla de unos 400.000 trabajadores. Sólo en 2006 se incorporaron a la nómina unos 80.000 trabajadores, como resultado de más de un centenar de adquisiciones efectuadas por la compañía. ISS ha ampliado recientemente sus operaciones en países como Australia, Bosnia, Israel, México, Filipinas y Turquía.

La Carta de Acuerdo entre ISS y UNI, suscrita en 2003, establece un conjunto de objetivos compartidos por todos los interlocutores sociales:

- competencia justa y los estándares más elevados posibles en el sector servicios;
- base sólida para el crecimiento financiero y reforzar la prestación de servicios por ISS;
- lograr un equilibrado éxito financiero por un lado, y una remuneración adecuada de los puestos de trabajo, por el otro.

En su Acuerdo de contratista de limpieza responsable en Australia, ISS y el sindicato australiano LHMU se comprometieron conjuntamente a entablar una relación de trabajo positiva. El acuerdo comprende el siguiente apartado:

“ISS se enorgullece de ser una empresa de referencia en el sector de los servicios de limpieza. LHMU se enorgullece de procurar la sindicación y la representación de los trabajadores australianos dedicados a tales servicios.

Juntos nos comprometemos a trabajar por la consecución de un sector de la limpieza basado en la calidad:

- en el que los clientes reciban y paguen un buen servicio;
- en el que contratistas acreditados liciten y obtengan contratos con arreglo a principios de equidad y a cambio de una retribución razonable; y
- en el que el personal de limpieza disfrute de puestos de trabajo adecuados con un número de horas suficiente, una remuneración justa, unas tarifas laborales razonables y unas condiciones seguras.

La última ciudad elegida con éxito como objetivo por el SEIU es Houston, donde se fue necesaria una huelga de más 5.000 trabajadores de servicios de limpieza al finales del pasado año para que se adoptara un nuevo convenio para todo el municipio. La huelga atrajo el apoyo activo de lo que el SEIU describió como una “sólida coalición de líderes religiosos, políticos y de la comunidad”, que alzaron su voz a favor de los argumentos de los limpiadores. Tras el acuerdo, los salarios de estos trabajadores han ascendido en torno al 21 % en el presente ejercicio, y se les ha proporcionado acceso a seguros de enfermedad asequibles y a vacaciones retribuidas.

Tom Balanoff señala que el SEIU ha centrado deliberadamente su atención en las empresas que poseen y alquilan edificios de oficinas, y no en los subcontratistas. Asimismo, el sindicato ha podido ejercer su influencia a través de los grandes fondos de pensiones del sector público, como el sistema de jubilación de California denominado CalPERS, que invierte importantes fondos en propiedades comerciales, aunque los administradores de los fondos de pensiones privados han resultado más difíciles de convencer. Con todo, Balanoff argumenta que el uso de contratos marco de ámbito municipal constituyen una opción fundamentada en todo caso: “al final, revierte en beneficio de los propietarios y de los contratistas. No desean una elevada rotación del personal, y no creo que se sientan bien abonando salarios bajos”, señala.

Los sindicatos LHMU y SFWU, ubicados, respectivamente, en Australia y Nueva Zelanda, han adoptado un planteamiento similar en una campaña denominada “*Clean Start*”, emprendida el año pasado para mejorar las condiciones del personal de limpieza. La campaña, que exigió la contratación de cincuenta organizadores, tiene por objeto establecer lo que los sindicatos describen como una relación cooperativa con los propietarios de inmuebles y los contratistas. Según argumentan, los costes de los servicios de limpieza constituyen una parte muy reducida de los gastos generales que conlleva el mantenimiento de inmuebles, por lo que podrían adoptarse mejoras significativas de los salarios con un efecto muy pequeño sobre los ingresos derivados de las rentas de alquiler. “Nuestro objetivo consiste en que el sector

inmobiliario tome conciencia de que redundaría en su propio interés garantizar la adopción de unos estándares elevados de limpieza y seguridad mediante el uso de contratistas comprometidos con una alta calidad de trabajo”, señalan. La campaña ha dado lugar a la elaboración de una lista de comprobación de diez puntos sobre los principios que, según describen los sindicatos, constituyen una política de contratación responsable.

Con todo, en aquellos casos en los que los propietarios de inmuebles se muestren reacios a admitir este mensaje, los sindicatos LHMU y SFWU están dispuestos a intentar avergonzar a las empresas para que pasen a la acción. Una táctica ha consistido en otorgar los premios “Escobilla del váter de oro” a los empleadores que no se avengan a convenir la mejora de estándares en los contratos de servicios de limpieza. El sindicato Unite (anteriormente TGWU) ha adoptado un planteamiento similar en el Reino Unido: en los últimos años, ha llevado a cabo una campaña con el fin de tratar de mejorar los salarios del personal de limpieza en la *City* de Londres y en las áreas de negocio de los *Docklands*. La táctica de Unite ha consistido en centrarse en las empresas que ocupan de los bloques de oficinas, intentando avergonzar a algunas de las instituciones financieras de perfil más elevado en Londres con la perspectiva de unas RRPP deficientes. A varias grandes empresas se les ha concedido el premio de la “Aspiradora de oro”, otorgado, en palabras del sindicato, “por dejar ‘limpio’ a su personal de limpieza”. La campaña de Unite a favor de una mejora del trato de los limpiadores comienza a suscitar reacciones. Por ejemplo, Barclays Bank, dispuso recientemente que los miembros de su personal de limpieza obtuvieran un sustancial aumento de sueldo, hasta alcanzar las 7,50 libras esterlinas (15 dólares) a la hora, por encima de la tarifa mínima por hora recomendada por el sindicato. Unite ha suscrito asimismo convenios colectivos con los tres grandes contratistas de la *City* de Londres. “En honor de estas empresas hay que señalar que son conscientes de que el futuro debe basarse en la competencia en función de la calidad y la innovación, y no en una carrera a la baja en materia de salarios”, señala Jack Dromey, vicesecretario general de Unite.

A escala regional europea, las estructuras de la Unión Europea para el diálogo entre los interlocutores sociales llevan funcionando con éxito para el sector de la limpieza desde 1999, y propician el encuentro entre la asociación sectorial de la Federación Europea de Industrias de Limpieza (EFCI), y el sector de los servicios inmobiliarios de UNI Europa. Su labor comprende el comunicado conjunto antes mencionado, en el que se realiza un llamamiento, entre otras cuestiones, a favor de un mayor profesionalismo en la industria, de poner fin al “círculo vicioso” de recorte de costes, y de otorgar prioridad a la retención de empleados y la promoción del trabajo a tiempo completo. La EFCI y la UNI se han ocupado además de manera específica de la necesidad de promover la prestación de servicios de limpieza durante los horarios de trabajo diurnos ordinarios. Señalan que la limpieza en horario diurno ayuda a los trabajadores, al permitir jornadas de trabajo más largas y una mejor combinación del trabajo con la vida familiar y privada. Argumentan asimismo que pueden ayudar tanto a los clientes, como a los contratistas, mediante la reducción de costes y la ampliación de la reserva de trabajadores disponibles. Mantienen además que la limpieza durante el día es más segura.

La UNI también fue parte de una Carta de Acuerdo suscrita en 2003 con ISS, multinacional contratista de servicios de limpieza. Este acuerdo (véase el recuadro de información adicional), da lugar al establecimiento de un marco de relaciones laborales en todas las operaciones del grupo en el mundo, basado en gran medida en las normas fundamentales del trabajo de la OIT. El acuerdo comprende, entre otros elementos, el compromiso por parte de la compañía de no utilizar trabajo forzoso, en régimen de servidumbre o infantil, el reconocimiento del derecho de los trabajadores a la libertad sindical y a la negociación colectiva, y la aceptación de la necesidad de garantizar que las condiciones de trabajo sean dignas. ISS ha suscrito un acuerdo de contratista de servicios de limpieza responsable en Australia con LHMU, realiza gestiones para lograr un acuerdo similar con SFWU en Nueva Zelanda, y ha firmado recientemente un acuerdo en los Países Bajos otorgando derechos de sindicación al sindicato FNV Bondgenoten.

Iniciativas como éstas sugieren el camino que el sector debe seguir. En cualquier caso, en muchas regiones del mundo, el personal de limpieza sigue encontrándose en el extremo más bajo de la escala salarial. En Hong Kong, por ejemplo, 54.000 limpiadores siguen percibiendo sueldos muy bajos, después de que el Tribunal Supremo desestimara en mayo del año pasado un caso con el que se pretendía obligar a la Administración a establecer un salario mínimo para estos trabajadores. El Tribunal dictaminó que no existía tal obligación.