

## **EMPRESA: Ben Net**

Esta experiencia demuestra que para llegar a la conclusión de que es necesario realizar la evaluación de riesgos psicosociales hay diversos caminos, pero es prioritario que se tenga en cuenta la dimensión colectiva del proceso, sobre todo de la fase de preparación de la evaluación por diferentes motivos:

- ☑ La situación individual de varias limpiadoras, que sufrían persecución y discriminación por parte del encargado del edificio donde trabajaban, propició el análisis de la organización del trabajo en la empresa y la posterior actuación sobre las condiciones de trabajo, a partir de acordar con la empresa la evaluación e intervención sobre los riesgos psicosociales. Esta experiencia refleja como se consiguió convertir un problema que parecía individual en una situación que afectaba al colectivo.
- ☑ El proceso de evaluación de riesgos psicosociales se desencadenó a partir de un conflicto, entre las limpiadoras y el encargado de un centro de trabajo, situado en la comarca del Vallés Oriental. Las trabajadoras se encontraban en una situación de desigualdad debido a la persecución y al trato de favor que se ejercía de forma arbitraria sobre unas limpiadoras frente a otras, situación que provocaba diferencias de trato.
- ☑ Como consecuencia de esta actuación, siete trabajadoras enfermaron, sufriendo depresión. Al acudir a su médico de cabecera éste les daba la baja médica pero tenía claro que el origen era profesional y las enviaba a la Unidad de Salud Laboral (USL). Como todas acudieron a la misma, desde la USL se hizo una propuesta de intervención colectiva a las propias trabajadoras que ya estaban en contacto con el comité de empresa (CE).
- ☑ A partir de la materialización de los daños, se planteó el tema a la empresa, pero ésta hizo caso omiso y no tomó ninguna medida. Frente a la gravedad de la situación, la representación de las trabajadoras tomó la decisión de denunciar los hechos frente a la inspección de trabajo (ITSS).
- ☑ Fruto de esta intervención en ITSS, se presentó la oportunidad de acordar con la empresa la intervención sobre los riesgos psicosociales, y abordar la situación en el centro en concreto. El acuerdo propició que la denuncia no prosperase y las

delegadas de prevención (DDPP) paralizaron el proceso, con el objeto de disponer de un espacio para estudiar e intervenir en la problemática identificada en relación con la organización del trabajo y resolver el conflicto concreto que había en el centro de trabajo en cuestión.

Es decir se abordó el caso concreto y la dimensión más colectiva del problema: la organización del trabajo.

---

### **Actividad de la empresa /sector económico**

La empresa Ben Net se dedica a la limpieza de edificios y locales. Está organizada sindicalmente a nivel provincial y debido al servicio que prestan a sus clientes, disponen de multitud de centros (todas las instalaciones de los clientes) por lo tanto podemos decir que es una empresa multicentros, por lo que existe una completa dispersión geográfica. Los horarios son muy variados, ya que los contratos establecen servicios de duraciones muy variadas, periodicidad diaria, semanal, mensual y/o quincenal y esto configura el horario laboral de la trabajadora que lo realiza.

El tipo de cliente determina la jornada: el número de horas trabajadas, la dispersión geográfica, el control de las supervisoras sobre las trabajadoras y como se llevará a cabo la relación entre empresa y cliente. La clasificación y la diferenciación de los clientes de la empresa ha sido clave para la presentación del método Istas21, la creación de los grupos de trabajo posteriores y la intervención en la organización de trabajo. Los tipos de clientes que se pueden encontrar en Ben Net son los siguientes:

- **Oficinas pequeñas** de bancos, cajas de ahorro o despachos, con una relación de trato más familiar y cercano, motivada por la antigüedad de la relación laboral en el centro. En centros pequeños, las limpiadoras se desplazan para realizar cortos periodos de permanencia en el centro de trabajo y pueden trabajar fuera de la jornada del cliente, lo que permite que se organicen de forma más autónoma el trabajo en los centros. En estos casos, la relación de la supervisora con el cliente se caracteriza por una toma de contacto cada 15 o 20 días. Aquí, la supervisora prácticamente no tiene contacto con la trabajadora, ya que se limita a reponer los productos de limpieza, haciéndolo incluso en un horario en el que no está la trabajadora en el centro.
- **Clientes con mayor entidad**, bancos y cajas con personal de Ben Net pero sin que exista un responsable del edificio. Son clientes preferentes para la dirección de Ben Net y con los que la supervisora tiene mayor contacto con el centro y con las trabajadoras. Las trabajadoras, cuyo número depende de lo grande o pequeñas que sean las instalaciones del cliente, están ubicadas en el centro de trabajo y esto facilita el contacto entre ellas.
- **Otros centros de trabajo tipo** comunidades de propietarios, complejos deportivos, colegios, etc. El horario en estos centros de trabajo es muy variado: tarde, noche,

madrugada, pero para los cuales no hay supervisión estricta. Estas sesiones de trabajo pueden durar entre 1 hora y 1 hora y 20 minutos aproximadamente.

- **Clientes en industrias.** La actividad en estos centros se dirige a la limpieza de vestuarios, comedor, recepción y oficinas, mayoritariamente, aunque en algunas también la zona industrial. El trabajo en las fábricas es más sucio y supone el contacto de las trabajadoras/es con personal de la industria. En las fábricas hay una figura responsable de las trabajadoras, el encargado que sustituye el papel de la supervisora todo y que de tanto en tanto pasa a reponer material, aunque el contacto lo tiene fundamentalmente con el responsable del edificio, no con las limpiadoras.

Ben Net forma parte de las empresas de alta siniestralidad del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya, desde hace 3 años.

#### **Convenio que se aplica.**

Convenio colectivo autonómico de "Limpieza de edificios y locales de Catalunya (2005-2009)".

#### **Características de la plantilla**

La plantilla de Ben Net es amplia, a nivel de Catalunya cuenta con 1150 trabajadoras, y dispersa, ya que las trabajadoras llevan a cabo su jornada laboral en las instalaciones del cliente. En la provincia de Barcelona son 760 trabajadoras aproximadamente. A nivel de España, la empresa cuenta con 1300 trabajadoras.

Una característica representativa es la gran dispersión horaria, ya que las trabajadoras se desplazan de un centro a otro, sobretodo en el caso de clientes fijos y clientes pequeños, por un tiempo limitado (45 minutos, una hora, etc.), independientemente de que el trabajo se realice en horario de mañana, tarde, noche o madrugada.

En relación con las categorías profesionales, se puede observar una clara segregación por sexo y categoría profesional. Según el convenio, las categorías profesionales en las que se acumula más personal son las siguientes:

- **Las limpiadoras** son un colectivo, en su mayoría mujeres, que forma el 65% del total de la plantilla y con una media de edad de 44 años. Estas trabajadoras no se conocen entre ellas, debido a la dispersión geográfica y la falta de un espacio físico donde coincidir, además de las continuas rotaciones por subrogación de personal por la pérdida o nueva contratación de clientes. Su jornada laboral como máximo es de 30 horas semanales,

pero a veces esta jornada está repartida entre diferentes empresas de limpieza o en la misma empresa y visitando a diferentes clientes para completar la jornada.

- **Los cristaleros y extras** son dos colectivos, el primero de hombres, que realizan funciones de limpieza de cristales y elementos elevados de periodicidad como mínimo mensual y los segundos, como su propio nombre indica, está compuesto por el 70 % de mujeres que trabajan en grupos de 5-8 personas, que realizan puesta a punto de obras nuevas, inundaciones en locales, vaciado y limpieza de naves, domicilios particulares, etc., pero con mayor salario y categoría profesional. Los cristaleros y extras rotan por todos los centros de trabajo, y cuando van a una fábrica se encuentran con personal de Ben net, por lo que no tienen la misma sensación de trabajo en solitario que las limpiadoras.
- **Las supervisoras** son una fuerza importante en la empresa ya que tienen asignadas funciones y peso específico, mucha capacidad de decisión, y funcionan sin criterios homogéneos respecto a la toma de decisiones. En general, las supervisoras, son personas de confianza de la empresa. Entre sus funciones, la supervisora decide en qué centro las limpiadoras deben realizar su actividad, atendiendo a su criterio personal y afectivo, que no siempre por necesidades de cobertura.

### **Características sociodemográficas**

En los dos últimos años ha habido un aumento de contratación de trabajadoras inmigrantes como limpiadoras, que provienen de países iberoamericanos y africanos. Esta situación ha propiciado que existan dificultades de lectura y escritura, por falta de comprensión del idioma o debidas al analfabetismo.

### **Contratación**

Los contratos son, en su gran mayoría, indefinidos. Una trabajadora puede tener varios clientes y/o centros de trabajo. La trabajadora puede tener contrato a jornada completa (40 horas semanales) pero con dispersión geográfica y temporal, es decir, su jornada puede estar repartida en varios clientes, e incluso para varias empresas de limpieza simultáneas. No obstante, el 80% de las trabajadoras trabajan a tiempo parcial y solo un 20% a tiempo completo. Esta es una característica del sector, ya que la prestación del servicio suele ser determinada en el tiempo y periódica. Además el convenio colectivo establece que las trabajadoras que ocupan un puesto en un cliente, si éste pasa a ser contratado por otra empresa, las trabajadoras pasan a ser subrogadas a la nueva empresa automáticamente.

A las limpiadoras les interesa trabajar más de 30 horas semanales por contrato, pero la supervisora, que conoce los problemas económicos y familiares de las limpiadoras, reparte el trabajo sin un criterio conocido y de forma arbitraria, situación que aumenta la inseguridad, y falta de control en el trabajo.

Aquellas personas con contrato a tiempo parcial y que prefieren la jornada completa, lo compensan con horas extras, siempre dependiendo de su supervisora.

El salario está regulado por convenio. Aún así, pueden existir diferencias salariales como consecuencia de trabajar para diferentes clientes.

### **La organización de la prevención en la empresa**

El Servicio de Prevención Propio (SPP) antes dependía de recursos humanos y ahora depende de la gestión directa de la dirección de la empresa. El SPP funcionó durante unos 5 años con una persona técnica en prevención, pero últimamente los técnicos tienen una continua rotación. Esta situación precaria con el SPP, atrasa y perjudica la toma de decisiones.

Existe además un concierto con un Servicio de Prevención Ajeno (SPA) que realiza acto de presencia en todas las reuniones del CSS y que es quien realiza todas las tareas técnicas.

En cuanto a la actividad preventiva, se había realizado una evaluación de riesgos inicial en el año 1999. En la actualidad, se dispone de evaluaciones específicas en algunos centros que cuentan con clientes más consolidados, pero no en todos.

### **Contexto sindical de la empresa**

La representación de los trabajadores cuenta con un CE constituido, que se reúne periódicamente cada 3 meses. La representación sindical era mayoritariamente hegemónica de UGT, pero con el trabajo constante de las delegadas de CCOO en los siguientes procesos electorales, CCOO ha ido incrementando su representatividad, hasta alcanzar desde las elecciones del año 2007, la totalidad del CE compuesta por 21 representantes, hecho que ha aumentado la motivación de las DDPP.

Así mismo, se constituyó un Comité de Seguridad y Salud (CSS) con cuatro DDPP de CCOO, desde el que se trabaja en prevención de riesgos laborales y se desarrolla el grueso de la negociación colectiva.

En los temas de prevención se facilita la participación de los trabajadores, por ello existe la dinámica de profundizar en algunos temas mediante grupos de trabajo (GT) (lesiones

músculo-esqueléticas, psicosocial o de investigación de accidentes), cosa que facilitó la aplicación del Istas21.

## **Todo un reto: pasar del conflicto individual a la acción colectiva**

El proceso se inicia cuando un grupo de 7 trabajadoras de la comarca del Vallés Oriental que pertenecían a un mismo centro de trabajo, debido a las constantes represalias, la discriminación laboral, el maltrato psicológico, las amenazas y el abuso de autoridad que sufrían por parte de un encargado, se unieron y denunciaron ante la ITSS.

La representación sindical intentó en un primer momento resolver la situación a través de la empresa, quien hizo oídos sordos a pesar de las aportaciones de las DDPP. En este proceso se implicó también a la unidad de salud laboral (USL) de Sabadell, se entregaron a la mutua informes médicos y bajas por contingencia común de las trabajadoras, con el objeto de considerar que el origen de estas situaciones era la exposición a un riesgo laboral, que la empresa asumiera su responsabilidad y se resolviera la situación. Finalmente, el conflicto fue trasladado a ITSS, que requirió a las partes los resultados de la evaluación psicosocial y la intervención en el centro de trabajo.

Como consecuencia de la actuación de la ITSS y fruto del acuerdo tomado entre las partes, la empresa decide poner a otra persona entre el encargado y las trabajadoras afectadas para evitar el contacto directo con el encargado.

También se acordó intervenir a nivel general de la empresa y sobre el origen la organización del trabajo ya que las DDPP de CCOO se dieron cuenta que dicho trato discriminatorio a las trabajadoras iba más allá de la comarca del Vallés Oriental, ampliándose a todos los centros de la empresa, y que una de las causas principales, identificadas a priori, era la falta de criterios objetivos de las supervisoras y encargados de edificios al realizar cambios de jornada o reparto de los clientes o de las tareas entre las trabajadoras.

Desde un principio, las DDPP entendieron la dificultad para llegar a todas las trabajadoras debido a que la plantilla se encontraba muy dispersa en la comarca. La empresa ve también impedimentos para abordar el proyecto con garantías y, finalmente, se firmó un acta concretando un acuerdo, ante la ITSS. El acuerdo establece que se iniciará la primera parte de la evaluación psicosocial en la comarca del Vallés Oriental,



que aglutina a 200 trabajadoras, y en una segunda fase de la evaluación se incluirá al resto de trabajadoras de la empresa.

## **Elegir el método y el GT**

El interés de la empresa por evitar una sanción de ITSS, favoreció llegar a un acuerdo sobre la elección del método de evaluación de riesgos psicosociales: el método escogido fue el Istars21, en su versión media, puesto que la plantilla de la empresa era extensa.

Se conformó el GT formado por las DDPP y la presidenta del CE, el SPP, la responsable de operaciones, de sistemas y el responsable de recursos humanos. En el grupo participaba también una asesora técnico sindical en prevención de riesgos laborales del sindicato CCOO, además del técnico del SPP. El GT se llegó a reunir con una periodicidad semanal, aunque posteriormente este ritmo se frenó.

## **El siguiente paso: la adaptación del cuestionario**

El siguiente paso corresponde a la **adaptación del cuestionario**. Uno de los momentos críticos fue la adaptación de la pregunta número 9, que permite analizar la unidad de análisis de departamento. Aunque la empresa colaboró en este momento, se tardó mucho en concretar, puesto que como esta era la primera fase del proyecto (se iba a hacer la evaluación al total de la empresa) se debían tomar decisiones pensando en que el cuestionario debía valer para toda la empresa y ser aplicable al resto de comarcas.

Respecto a la adaptación de la pregunta número 10 del cuestionario, se determinaron un total de 6 puestos de trabajo: limpiadoras, cristaleros y extras, mandos intermedios, supervisoras, administrativos y personal de dirección.

En este momento llegaba la parte difícil de este proceso, ¿cómo hacer llegar el cuestionario a toda la población trabajadora de la comarca y conseguir las mejores condiciones de respuesta? Eso significaba informar y sensibilizar y la empresa en este punto había dejado entrever su débil implicación, ya que su propuesta era enviar el cuestionario por correo postal. Las DDPP, que entendían que, en este momento, los esfuerzos invertidos hasta ahora se debían duplicar, con objeto de conseguir una tasa de respuesta lo más representativa posible consiguieron acordar que se entregaría la

información a las trabajadoras junto con la nómina y que se harían sesiones informativas para explicarlo.

### **Realizar el trabajo de campo: favorecer la participación de las trabajadoras**

Gracias a que las DDPP estaban muy organizadas y a la información facilitada por la empresa, el GT identificó a los clientes con el mapa de la comarca y consiguieron así el total de clientes y sus direcciones, así como las trabajadoras que realizaban estos servicios. A partir de este momento, se inició una importante tarea de sensibilización de la plantilla por parte de las DDPP de CCOO. En muchos casos disponían de los teléfonos de las trabajadoras y fueron llamándolas una por una, anticipándose a la comunicación de la circular informativa, vía nómina. Aproximadamente, conectaron con un 80 % de las trabajadoras de la comarca, invitándolas de las sesiones informativas que se habían programado.

### **¿Dónde se realizarían las sesiones informativas y la entrega del cuestionario?**

El GT barajó diferentes opciones: entre clientes grandes, centros cívicos, salas de ayuntamientos o locales de CCOO. Finalmente, el GT acordó que, excepto la sesión dirigida a gerencia y personal administrativo, que se realizó en los locales de la empresa, y la sesión dirigida al personal que trabaja en grupo en centros grandes, que se realizó en horario de trabajo en el propio centro, el resto de las sesiones para el personal suelto o disperso se llevarían a cabo en los locales de CCOO, con el objeto de afectar lo menos posible al cliente y facilitar el desplazamiento de las trabajadoras a un punto conocido.

Las trabajadoras podían acudir a las sesiones informativas acompañadas de un familiar o, si lo deseaban, podían ser ayudadas por las DDPP a rellenar el cuestionario.

### **La entrega, contestación y recogida del cuestionario: un proceso participativo**

Visto lo visto, un puntal del proceso era la comunicación, información y sensibilización de las trabajadoras. Un hecho destacable fue que el SPP participó en la preparación de la presentación del método Ista21 específica para esta empresa,

aclarando el por qué de cada pregunta del cuestionario, y que pasaría después con los resultados obtenidos. Ello favoreció la participación, la formación y la confianza de la plantilla en la confidencialidad del proceso.

Las sesiones informativas estaban integradas por la técnico de prevención de riesgos laborales del SPP, una DDPP y el responsable de recursos humanos. En las sesiones de presentación y entrega del cuestionario se utilizó para todas las trabajadoras el mismo material con información general, que consistía en una presentación de diapositivas

En las sesiones informativas a todos los presentes se les entregó un tríptico informativo que elaboró el propio GT, del cuestionario y su correspondiente sobre en blanco abierto para que depositaran los resultados en una urna habilitada al efecto. Prácticamente todos los que asistieron a la sesión rellenaron y entregaron, in situ, el cuestionario y por ello la participación fue muy elevada.

El GT acordó realizar 7 sesiones informativas como asesoramiento sobre la intervención en riesgos psicosociales:

- La primera sesión fue en las oficinas centrales de la empresa en Sabadell, en la que se informó al colectivo de supervisoras, cristaleros y extras, personal de oficinas y gerencia. A esta primera sesión informativa se invitó al fundador de la empresa, que fue el primero en rellenar el cuestionario. Esta acción fue un golpe de efecto al proyecto, ya que así se desmontaron los prejuicios de las supervisoras y se hizo patente que la empresa estaba de acuerdo con la intervención psicosocial.
- Las siguientes reuniones fueron a 4 clientes grandes que aglutinaban a un número importante de limpiadoras (aproximadamente 50 personas) y que el cliente cedió sus instalaciones para hacer las reuniones.
- Se llegó a un acuerdo con la empresa respecto de las trabajadoras que debían desplazarse para asistir a la sesión informativa y a la entrega del cuestionario, porque trabajaban solas para clientes pequeños y el GT no podía desplazarse a todos estos pequeños clientes. Estas trabajadoras recibirían una compensación económica por ello. Esta compensación económica consistía en que, a las trabajadoras que debían desplazarse en transporte público, se les entregó una compensación de 6 euros con motivo del desplazamiento. Esta fue una de las

propuestas aceptadas y llevadas a cabo por el GT para favorecer la participación de la plantilla.

El resultado de todo este proceso demostró el buen saber hacer de las DDPP. La tasa de respuesta del cuestionario fue de un 62%, porcentaje muy positivo dado que solo se hicieron sesiones informativas en el lugar o centro de trabajo y en el horario de trabajo para un número pequeño de trabajadoras (sólo había cuatro clientes grandes que aglutinaban aproximadamente a 50 trabajadoras), el resto se llevaron a cabo fuera de los centros de trabajo y del horario laboral.

### **La experiencia continúa: el análisis de los datos**

Una vez el SP entregó al GT el informe preliminar, con los datos recogidos a partir de los cuestionarios, se pasó a la fase de análisis de dicha información por el GT.

Hay que matizar, que los datos resultantes en el informe preliminar fueron los esperados por las DDPP en relación a las dimensiones que puntuarían de forma negativa para la salud de las trabajadoras: inseguridad, doble presencia, exigencias cuantitativas y dificultades de relación social.

Se inicia la etapa de identificar el origen y las exposiciones.

El primer factor que se analizó fue inseguridad, que ocupó por sí sólo 7 reuniones del GT. La empresa presentaba dificultades con el resultado de esta dimensión, puesto que recursos humanos no admitía algunas de las condiciones de trabajo que se afirmaban por las DDPP que:

- Las supervisoras cambiaran a la gente según criterios arbitrarios, y no motivadamente como indicaba la empresa.
- Las limpiadoras no disponían con anterioridad de la información sobre qué cliente debían cubrir ese día, o a qué centro de trabajo debían desplazarse, el horario que tendrían, etc.

Para poder continuar con la negociación y salir del estancamiento, se decidió por ambas partes ver casos concretos con expedientes de trabajadoras que hubieran sufrido cambios de contrato de forma aleatoria, y para ello fueron seleccionados 10 expedientes al azar. El resultado fue sorprendente para la empresa:

- El promedio del número de cambios era elevado.

- Faltaba un criterio objetivo que motivase los cambios.
- El cliente podía pedir el cambio, que se debía informar a la trabajadora, cosa que nunca se hacía.

Con el análisis meramente de cuatro casos la empresa dio la razón a las DDPP, y aceptó fijar criterios para que las supervisoras comunicasen previamente y justificasen los cambios y reducciones de jornada. La problemática que sufren las limpiadoras es diversa, y se identificaron diferentes situaciones de inseguridad:

- La supervisora convencía a las limpiadoras para cambiar a clientes poco estables, por lo que iban y venían de una a otra empresa de limpieza. En este proceso otra limpiadora las sustituía. Las trabajadoras tenían conocimiento de que habían perdido al cliente estable y un fijo mensual de 24 horas o más, cuando creían que la empresa las devolvería al cliente de origen, y, tras el cambio, se daban cuenta que ya no mantenían al cliente. Esta situación provocaba gran inseguridad.
- Al colectivo de limpiadoras se les exige más y reciben más órdenes: por un lado reciben órdenes del cliente (y las acatan para no perderlo), y por otro lado de la supervisora. Finalmente, acaban realizando más tareas en menos tiempo.
- Las empresas del sector de limpieza optan a las ofertas que aparecen en el mercado. El cliente, en el momento de renovar el contrato con la empresa de limpieza, solicita también ofertas de otras empresas del sector. Si se establece un contrato con una nueva empresa de limpieza, la limpiadora se queda en el centro de trabajo y pasa a ser subrogada por la nueva empresa de limpieza. Esta situación provoca gran inseguridad.

Algunas propuestas de medidas preventivas para disminuir esta exposición son las siguientes:

- Planificar e informar a las limpiadoras de las tareas que deberán realizar durante su jornada, el cliente y el centro de trabajo al que deben desplazarse. Disponer de dicha información previa eliminaría o aminoraría la gran inseguridad que sufre el colectivo.

- Realización de una PLANILLA DE TRABAJO con las tareas que tienen que realizar, así como su periodicidad. Si hay dudas del cliente éste debe resolverlas con la supervisora.
- Creación de un GT para establecer los criterios que debían aplicar las supervisoras, en relación a los posibles cambios de contrato de las limpiadoras, y de cómo, y cuando debían comunicarles dichos cambios.

## **Situación actual**

La llegada de las elecciones sindicales frena el proceso, que unido al hecho de que la empresa, que había obtenido unos primeros resultados del análisis de varias dimensiones, disponía de información para presentar en ITSS, provoca la lentitud que ahora presenta el proceso Ista21.

Las DDPP son conscientes de la necesidad de hacer una información de cara a la empresa para reforzar su posición, y otra a la plantilla para evitar la desmotivación. Se hace imprescindible que las trabajadoras/es puedan percibir que la intervención en riesgos psicosociales ha sido útil y que se están cumpliendo las expectativas creadas. La última comunicación oficial fue recibida por las trabajadoras/es mediante la nómina, en relación al resultado del cuestionario y lo que ello significa. Por ello, las DDPP aprovecharon las elecciones para informar y hablar de nuevo con las trabajadoras.

Las DDPP de CCOO han pasado de un momento de crisis extrema, en sus orígenes, cuando la empresa despidió a 11 delegados de CCOO, a darle la vuelta a la situación y trabajar conjuntamente con la empresa en el tema de Ista21, en un foro de debate y diálogo muy propicio. Todo ello ha sido fruto de mucho trabajo y dedicación de las DDPP.

El sector de limpieza es difícil, pero las DDPP tienen una práctica de trabajo muy organizada y ello les ha reportado muchos beneficios a favor de las trabajadoras permitiendo cambios favorables en sus condiciones de trabajo.

Fecha de la entrevista: 6 de agosto de 2007