

ADVERTIMENT. L'accés als continguts d'aquesta tesi queda condicionat a l'acceptació de les condicions d'ús establertes per la següent llicència Creative Commons:  <https://creativecommons.org/licenses/?lang=ca>

ADVERTENCIA. El acceso a los contenidos de esta tesis queda condicionado a la aceptación de las condiciones de uso establecidas por la siguiente licencia Creative Commons:  <https://creativecommons.org/licenses/?lang=es>

WARNING. The access to the contents of this doctoral thesis it is limited to the acceptance of the use conditions set by the following Creative Commons license:  <https://creativecommons.org/licenses/?lang=en>



(IN)VISIBILIZACIÓN Y ACELERACIÓN EN EL HOTEL
VIVENCIAS COTIDIANAS DE LAS CAMARERAS DE PISO
Y EL MOVIMIENTO DE LAS KELLYS COMO SUBVERSIÓN

Tesis doctoral

Autor: Alan Jordani Valenzuela Bustos

Director de tesis: Dra. Ana Gálvez Mozo

Tutor de tesis: Francisco Tirado Serrano

Doctorado Persona y Sociedad en el Mundo Contemporáneo

Departamento Psicología Social – Facultad de Psicología

Financiado por ANID, doctorado en el extranjero,
Becas Chile, 2018 - 72190225.

Contenido

Agradecimientos.....	3
Resumen	5
Abstract.....	7
Estructura de la tesis	9
INTRODUCCIÓN	10
1. Contexto de la tesis.....	11
1.1. Origen de la investigación	11
1.2. El caso de las Kellys.....	13
1.3. El espacio de trabajo hotelero y la vivencia de las camareras de piso	18
1.4. Relevancia de la tesis.....	24
2. Estado de la cuestión	28
2.1. Externalización, trabajo sucio e invisible y la noción de dispositivo como herramienta analítica	28
2.2. Aceleración, intensificación del trabajo, y cuerpo de trabajo	34
2.3. De la identidad colectiva a los agenciamientos colectivos	39
3. Diseño Metodológico.....	43
3.1. Enfoque epistemológico y metodológico del estudio	43
3.2. Estrategia: el enfoque narrativo	44
3.3. Método: el estudio de caso.....	45
3.4. Técnicas de generación de datos	46
3.5. Análisis del material narrativo y las notas de campo.....	53
3.6. Consideraciones éticas y reflexividad en el proceso de investigación	54
COMPENDIO DE ARTÍCULOS.....	57
4. Presentación del compendio de artículos.....	58
5. Publicaciones.....	60
5.1. Artículo 1: Invisible Room Attendants: Outsourcing as a Dispositive of (In)visibility and the Resistance of Las Kellys in Spain	60
5.2. Artículo 2: "If you don't rush you don't finish": Accelerating work and production of a vector body in Spanish hotel room attendants.....	60
5.3. Artículo 3: 'We are the women who clean and the structural base of the hotel': Las Kellys, the collective agency and identity of Spain's room attendants.....	60
DISCUSIONES Y CONCLUSIONES	61
6. Resumen de los resultados.....	62
6.1. Procesos de (in)visibilización de las camareras de piso	62
6.2. Cuerpo vector como efecto de la aceleración en el trabajo hotelero	65

6.3. Agenciamientos colectivos y la construcción de un perfil identitario con derecho propio en las Kellys.....	68
7. Discusiones.....	71
7.1. Del trabajo invisible a las disputas por la (in)visibilidad.....	71
7.2. Del cuerpo máquina desgastado de trabajo al cuerpo vector desbordado.....	74
7.3. De la identidad a los agenciamientos colectivos.....	76
8. Conclusiones.....	79
8.1. Contribuciones de esta tesis.....	79
8.2. Límites y alcances de este trabajo.....	81
8.3. Futuras líneas de investigación.....	82
Referencias:.....	84
Anexos.....	97
Anexo 1: Pauta de entrevista.....	98
Anexo 2: Modelo de consentimiento informado para entrevistas.....	103
Anexo 3: Aprobación comité de ética UAB.....	105
Anexo 4: Carta de aceptación artículo 2 "If you don't rush you don't finish": Accelerating work and production of a vector body in Spanish hotel room attendants. <i>Hospitality and Society</i>	106
Anexo 5: Cuarto artículo: producciones y vivencias espaciales. En evaluación en <i>Culture and Organization</i>	107

Agradecimientos

El trabajo que representa esta tesis si bien es de mi autoría, implicó diversas instituciones, relaciones, vínculos y conversaciones que contribuyeron de modos visibles e invisibles en su desarrollo.

Primero agradecer a las diversas agrupaciones de Kellys que participaron en el estudio en sus distintas fases. Especialmente quisiera agradecer a las Kellys de Barcelona, a quienes tuve el privilegio de acompañar presencialmente en manifestaciones semanales entre el año 2019 y 2022. A Vania, Myriam, Roxana, Carmen y muchas otras que dan cuenta de un testimonio de solidaridad y resistencia que perdió el miedo a mostrarse en la calle y a bailar para luchar.

Agradezco a la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID) la concesión de la beca para realizar estudios doctorales en el extranjero (Becas Chile) que me permitió desarrollar esta investigación.

También agradecer a quienes acompañaron académicamente esta tesis. Ana Gálvez Mozo, directora de tesis, quien me acogió con mis intereses iniciales de investigación, guiándome y motivándome en el trabajo de investigación y aportando sustantivamente en el desarrollo de los artículos con su lectura y correcciones. A Francisco Tirado Serrado, mi tutor de doctorado, que, si bien inicialmente se presentó como una figura administrativa, poco a poco fue tomando relevancia con su estimulación intelectual en esta tesis, contribuyendo a generar ideas divergentes sobre las Kellys, además de otros temas y autores que estimularon mi estancia en Barcelona. Y Verna Alcalde González, quien fue parte importante del trabajo de campo y la revisión de los artículos de esta tesis, además de ser un autor contemporáneo que ha contribuido de modo sustantivo a nutrir la literatura sobre las Kellys.

Por otro lado, la investigación doctoral no hubiese sido tan estimulante y fructífera sin los encuentros inesperados con aquellas que conocí en el programa Persona y Sociedad en el Mundo contemporáneo de la Universidad Autónoma de Barcelona, y a las personas que conocí en esa ciudad. A las compañeras del doctorado por su compañía de trabajo, sus conversaciones y anécdotas que, de formas extrañas o heterogéneas ayudaban a

pensar o solo a tener un espacio seguro. A Jorge, Abby, Mariel, John, Patricia, Chebi y muchas otras que acompañaron estos años en Barcelona. A las compañeras de los seminarios de lecturas coordinados por Francisco, que representaron un estímulo intelectual importante que, pese a la distancia entre el trabajo de campo y los temas discutidos, permitieron la difracción reflexiva en mi propia investigación. Enrique, Joan, Alex, Esteven, Juan Luis, Diego, John, Abby y muchas otras que pasaron y están en ese grupo.

A las amigas con las que compartí hogar en Barcelona. A Gaëlle, Amelie, Sofía y Laura, por su compañía, conversaciones, actividades recreativas y *terraceos*. Gracias a Uds. me sentí en un hogar durante los tres años en Barcelona.

A las personas que, desde distintos lugares académicos, me han acompañado en el doctorado. Álvaro Soto, quien me estimuló en esto de hacer estudios doctorales y con quien me formé en el trabajo de investigación en la Universidad Alberto Hurtado en Chile. Antonio Stecher, quien también me ha formado en el oficio a partir de otras investigaciones en que nos hemos vinculado. A las personas que conocí en la Universidad de Essex, a Philip Hancock, que, pese a las dificultades, también me ha formado en el oficio. A Hesam, Shuai, Yu, Nazli, Emine y muchas otras que conocí en sus doctorados y quiero a la distancia en distintos lugares del mundo.

A mi familia y amigas en Chile, a mis padres, hermana y hermano, a mi tío y sobrino, el hogar al cual retornaba para recuperar energías. A las mujeres de mi familia, las que estuvieron y las que aún están, con sus vidas laborales *resoné* con las vidas cotidianas de las Kellys. A mis queridos compañeros de rutas y senderos por los cerros de Santiago, que entre miradas y ladridos me dan soporte y un espacio único de cariños.

Y finalmente agradecer a Siboney, golondrina-compañera cariñosa y persistente, que aportó leyendo y escuchando reflexiones de este compendio, con quien he ido construyendo vínculos de afecto en la distancia y en la cercanía, hogar cotidiano y espacio seguro. *Piwkenyeyu*.

Resumen

En el contexto del trabajo hotelero en España, las camareras de piso, que se han organizado en asociaciones conocidas como "las Kellys", protestan por la excesiva externalización de servicios y la intensificación del trabajo de limpieza (Cañada, 2018), lo que ha provocado una serie de problemas de salud, tanto físicos como mentales, llamando la atención de la sociedad civil y la academia. Varios estudios han dado cuenta del fenómeno a partir de caracterizaciones de las condiciones de trabajo (Alcalde et al. 2021; Cañada 2016, 2018a, 2018b) y las luchas y estrategias de organización colectivas de las Kellys (Alcalde et al. 2022, 2023; López-González y Medina-Vicent, 2020) que han ayudado a visibilizar al movimiento y el lado oscuro del trabajo hotelero. Dentro de ese contexto, este compendio ofrece una mirada alternativa a partir de un enfoque socio espacial, analizando los procesos subyacentes que han configurado un espacio de trabajo particular como el hotelero e identificando los efectos de esa configuración socio espacial en las camareras de piso y las Kellys. A partir de un estudio de caso sobre las Kellys y el trabajo hotelero, que contempló el uso de diversas técnicas (entrevista semi estructuradas, la observación participante y la observación de perfiles digitales de Kellys) y el análisis temático de contenido, se desarrollaron tres artículos a que representan ámbitos temáticos de resultados:

- i) En el primer artículo, a partir de la noción de dispositivo, planteamos cómo la externalización y la subcontratación de trabajadoras generan un espacio de trabajo que (in)visibiliza, es decir, excluyen a las camareras de piso de su antiguo régimen de visibilidad para reintroducirlas de otras formas. Frente a ello, las Kellys resisten estos regímenes de (in)visibilización a partir de estrategias colectivas.
- ii) En el segundo artículo planteamos cómo el turismo de masas y las estrategias de gestión de los hoteles configuran un espacio de trabajo acelerado que produce un cuerpo vectorizado, es decir, un cuerpo que se adapta a ritmos variables, que se desborda y se autogestiona a partir de fármacos y movimientos acelerados.
- iii) En el tercer artículo mostramos cómo las Kellys representan un agenciamiento colectivo que trata de transformar su posición social dentro de los hoteles. A partir de relaciones de solidaridad y resistencia, las Kellys construyen un perfil

identitario que las reposiciona en el espacio social del hotel y que trata de transformar su espacio de trabajo.

La tesis ofrece un marco analítico que explora fuerzas y mecanismos que han transformado el lugar de trabajo de las camareras de piso, analizando los efectos sobre las vivencias subjetivas y experiencias socio espaciales de las Kellys. De igual forma, introduce el uso de herramientas conceptuales como la noción de dispositivo, la noción de agenciamiento o la propuesta de cuerpo vector que abren otras formas de pensar fenómenos como la externalización, la acción colectiva o el cuerpo de trabajo.

Palabras clave: camareras de pisos, trabajo invisible, externalización, dispositivo, intensificación del trabajo, cuerpo de trabajo, agenciamiento colectivo, trabajo hotelero, vivencias subjetivas.

Abstract

In the context of hotel work in Spain, the housekeeping staff, organized in associations known as "las Kellys," protest against the excessive outsourcing of services and the intensification of cleaning work (Cañada, 2018). This has resulted in a series of health problems, both physical and mental, drawing the attention of civil society and academia. Several studies have documented this phenomenon by characterizing working conditions (Alcalde et al., 2021; Cañada, 2016, 2018a, 2018b) and the collective organizing struggles and strategies of las Kellys (Alcalde et al., 2022, 2023; López-González and Medina-Vicent, 2020) that have helped shed light on the movement and the dark side of hotel work. Within this context, this compilation offers an alternative perspective based on a socio-spatial approach, analyzing the underlying processes that have shaped a specific workspace like hotels and identifying the effects of this socio-spatial configuration on the housekeeping staff and las Kellys.

Based on a case study of las Kellys and hotel work, which involved the use of various techniques (semi-structured interviews, participant observation, and analysis of digital profiles of las Kellys) and thematic content analysis, three articles were developed, representing thematic domains of results:

- i) In the first article, using the notion of "dispositive," we discuss how outsourcing and subcontracting of workers generate a workspace that (in)visibilizes, that is, excludes the housekeeping staff from their former regime of visibility only to reintroduce them in other ways. In response, las Kellys resist these regimes of (in)visibility through collective strategies.
- ii) In the second article, we explore how mass tourism and hotel management strategies shape an accelerated workspace that produces a vectorized body, that is, a body that adapts to variable rhythms, overflows, and self-manages through drugs and accelerated movements.
- iii) In the third article, we demonstrate how las Kellys represent a collective agency that seeks to transform their social position within hotels. Through relationships of solidarity and resistance, las Kellys construct an identity profile that repositions them within the social space of the hotel and aims to transform their workspace.

The thesis offers an analytical framework that explores forces and mechanisms that have transformed the workplace of housekeeping staff, analyzing the effects on subjective experiences and socio-spatial experiences of las Kellys. It also introduces the use of conceptual tools such as the notion of "dispositive," the notion of agency, or the proposal of the vectorized body, opening up other ways of thinking about phenomena such as outsourcing, collective action, or the body of work.

Keywords: housekeeping staff, invisible work, outsourcing, dispositive, work intensification, body of work, collective agency, hotel work, subjective experiences.

Estructura de la tesis

El núcleo de esta tesis doctoral por compendio de contribuciones lo forman tres artículos publicados en revistas académicas internacionales con sistema de revisión por pares e indexadas en los primeros cuartiles (Q1 y Q2) de *Journal Citation Reports (JCR)* y del *SCImago Journal Rank (SJR)*.

El compendio se estructura en tres grandes apartados: una introducción, con tres capítulos; el compendio de artículos, con dos capítulos; y las discusiones y conclusiones, con tres capítulos.

La introducción incorpora el contexto de la investigación (primer capítulo), dando cuenta de sus orígenes, del caso de las Kellys, y de la relevancia teórica y social de esta tesis. Luego se presenta el estado de la cuestión (segundo capítulo), es decir, la literatura a partir de los cuales se insertan los artículos y se plantean las preguntas que orientaron su confección. Finalmente, se presenta el diseño metodológico general que orientó el trabajo de campo y que fue base para la generación de datos (capítulo 3).

El segundo apartado de esta tesis introduce y presenta los artículos de este compendio (cuarto y quinto capítulos).

En el tercer apartado de la tesis, relativa a las discusiones y conclusiones, se presenta un resumen de los resultados (capítulo sexto), se discuten (capítulo séptimo) y finalmente se presentan las conclusiones del compendio, dando cuenta de los aportes y los límites de la tesis, así como futuras líneas de investigación (capítulo octavo).



INTRODUCCIÓN

1. Contexto de la tesis

1.1. Origen de la investigación

La presente tesis surge a partir de dos vectores que atravesaron circunstancialmente el desarrollo de la investigación de quien escribe: por un lado, está el interés inicial por observar los efectos la dimensión socio espacial del trabajo en los individuos; por otro lado, la posibilidad de insertarse en un campo de estudios particular como el de los hoteles, a raíz de la potencial participación en un proyecto I+D+i sobre precariedad femenina, acción colectiva y patriarcado a cargo de la Dr. Ana Gálvez y el Dr. Francisco Tirado, que finalmente no fue concedido

Tras algunas experiencias de trabajo en contextos como la fábrica y la oficina, fui desarrollando en mi formación académica un interés particular por el estudio del espacio de trabajo como un eje de análisis que no solo fuera visto como un escenario o contenedor en el cual transcurre la vida social (Lefebvre, 2013), sino que se preguntara y observara por su rol en la conformación de las sociabilidades y de las subjetividades. Así mismo, el espacio sociolaboral es un campo de disputas cotidianas, y puede pasar a ser un lugar desde el cual las organizaciones ejercen formas de poder suaves, sugestivas y sutiles a partir del cual se puede movilizar ciertas formas de ver y hacer las cosas (Kornberger y Clegg, 2004; Taylor y Spicer, 2007).

Desde este punto de vista, el espacio no solo sería una variable a ser gestionada, sino también una dimensión que está siendo constantemente construida a partir de factores y procesos sociales globales y locales. Pero también el espacio es una dimensión que genera y estabiliza las sociabilidades locales, siendo producto y productor de lo social (Lefebvre, 2013), además de vivencias y experiencias subjetivas. Estas reflexiones teóricas, que cuentan con estudios particularmente en el ámbito anglosajón (Dale y Burrell, 2008; Hancock y Spicer, 2011; Taylor y Spicer, 2007), quería explorarlas en espacios socio laborales del sector comercial y de servicios. Dos razones estaban detrás de ese campo de estudio: primero, los espacios de servicio y consumo se caracterizan por un uso calculado de la espacialidad para generar ambientes que faciliten el consumo de clientes (Bitner, 2000; Rosenbaum y Massiah, 2011); luego, estos espacios se caracterizan por emplear lo que algunos autores han denominado la nueva clase obrera,

la cual se caracteriza por una baja cualificación profesional y contar con salarios más bajos (Ruíz y Boccardo, 2015).

Por otro lado, el proyecto I+D+i, titulado Precariedad femenina, acción colectiva y patriarcado: un análisis de las dimensiones socioculturales y económicas que caracterizan a la "feminización de la protesta", presentado al Ministerio de Ciencia e Innovación en la convocatoria de 2019 por los investigadores Ana Gálvez Mozo, directora de esta tesis, y Francisco Javier Tirado Serrano, supuso un marco de trabajo y un vector transversal que permitió la articulación de mi interés de investigación en un campo de trabajo particular como los son los hoteles y el trabajo de las camareras de piso.

Los objetivos generales de aquel proyecto I+D+i eran analizar los aspectos organizativos, relacionales y culturales de la acción colectiva de las camareras de pisos y las empleadas domésticas; y analizar la percepción que diferentes agentes sociales, tales como medios de comunicación, sindicatos, empleadores y administración pública, tienen de la acción colectiva de estas trabajadoras. Los fundamentos de aquel proyecto se encontraban en el auge de las movilizaciones sociales y la feminización de las protestas en ámbitos laborales (Carreras, 2018), con reivindicaciones que excedían los clásicos temas salariales y que visibilizan aspectos como la división sexual del trabajo, la subordinación y poco reconocimiento al trabajo de cuidados y la reproducción social (Carreras, 2018). En este contexto, las camareras de pisos y las empleadas domésticas, como ocupaciones feminizadas y precarizadas (OXFAM, 2018) eran casos ilustrativos de las resistencias de género en el contexto socio laboral, y actores críticos frente a las diferencias de sexo genéricas en el mundo del trabajo, reivindicando el trabajo de cuidados en el funcionamiento social y económico. El proyecto I+D+i sirvió de base para planear esta tesis, que se insertaba en el marco del primer objetivo de estudio, indagando en los aspectos organizativos y relacionales de la acción colectiva, tomando como caso de estudio al movimiento de camareras de piso denominado "Las Kellys".

A partir de la articulación de ambos vectores -el problema socio espacial y el caso de las Kellys- el proyecto inicial de tesis era desarrollar una perspectiva socio espacial del trabajo de las camareras de piso y los procesos de control y gestión espacial que debían afrontar. En concreto, el objetivo inicial era identificar las dinámicas subjetivas que se

generan desde el espacio de trabajo hotelero, describiendo las interpelaciones sociomateriales y socioespaciales del trabajo y analizando las formas en que las camareras de piso modulan, apropian o resisten esas interpelaciones. En el proceso, el proyecto de tesis original sufrió modificaciones y se fue adaptando a diversas contingencias -pandemia mediante- que permitieron articular la presente tesis doctoral en forma de compendio de contribuciones.

1.2. El caso de las Kellys

El trabajo de camarera de pisos suele ser presentado como una ocupación físicamente exigente (Hsieh, Apostolopoulos y Sönmez, 2013; Kensbock, Jennings et al. 2016; Knox, 2011; Lundberg y Karlsson, 2011), con condiciones salariales bajas (Dutton, Warhurst, Lloyd et al. 2008; Lloyd, Warhurst y Dutton, 2013), que es mayormente desempeñado por mujeres (Burrell, Manfredi, Rollin et al. 1997; Campos-Soria, Marchante-Mera y Roper-García, 2011; Huete, Brotons y Sigüenza, 2016), en muchos casos de orígenes étnicos diversos (Alberti y Iannuzzi, 2020; Dyer, McDowell y Batnitzky, 2010). Producto del tipo de tareas repetitivas y extenuantes, suelen presentarse altas tasas de accidentalidad y enfermedades musculoesqueléticas por parte de estas trabajadoras (Buchanan, Vossen, Krause et al. 2010; Feaster y Krause, 2018; Frumin, Moriarty, Vrossen et al. 2006; Krause, Rugulies y Maslach, 2009; Mantovano, 2015), y recientemente se han reportado altos niveles de ansiedad y estrés (Hsieh y Chen, 2020). Socialmente, las camareras de piso son una ocupación que tiene un escaso reconocimiento social (Hunter y Watson, 2006; Kensbock, Jennings, Bailey et al. 2013), siendo caracterizado como una forma de trabajo invisible (Onsøyen, Mykletun y Steiro, 2009) y socialmente subordinado (Kensbock, Jennings, Bailey et al. 2014).

Si bien las camareras de piso históricamente han lidiado con ser una fuerza de trabajo feminizada, precaria, invisible y que realiza un trabajo sucio y desgastante, movimientos como el de las Kellys parecen responder a otros procesos que han intensificado muchos de estos aspectos. En el presente trabajo dos procesos explicarían la emergencia del movimiento de las Kellys: por un lado, una serie de fenómenos sociales amplios y complejos que facilitaron la politización de las camareras de piso; por otro lado, una serie de transformaciones específicas en torno al trabajo y empleo mismo de las camareras que comenzaron a generar un malestar insostenible en ellas. Ambos procesos

se explican a continuación, y explican, como líneas de fuerza que se anudan entre sí, el nacimiento y la proliferación de las Kellys.

1.2.1. Procesos sociales que explican la emergencia de las Kellys

La emergencia de las Kellys se explica no solo por las condiciones específicas de su trabajo y los procesos de precarización, sino que también se enmarca en procesos sociales más complejos que han posibilitado su articulación. Entre esos procesos, podemos destacar el ciclo de protestas contra la austeridad (Portos, 2016) y el auge de la ola feminista (Campillo, 2019; Gámez Fuentes, 2015).

Tras la crisis económica del año 2008 y la Gran Recesión que surgió de ello, una serie de hechos socioeconómicos y políticos se desencadenaron en España, que debió adoptar varias medidas de austeridad (Malo, 2015). Adicionalmente, el conocimiento público de varios escándalos de corrupción provocaron un gran malestar social que desembocó en una desconfianza generalizada hacia la democracia representativa y las instituciones (Las Heras y Ribera-Almandoz, 2017). Así mismo, los sindicatos mayoritarios (CCOO o UGT), cuestionados por problemas de corrupción, prácticas autoritarias y clientelistas (Köhler y Calleja Jiménez, 2015), adoptaron un posicionamiento corporativista y dialogante frente a las medidas de austeridad, percibiéndoseles como gestores de la precariedad laboral (Las Heras y Ribera-Almandoz, 2017; Las Heras, 2018). A ello se añade la dificultad que tenían para representar y articularse con las nuevas formas de trabajo precario (Las Heras y Ribera-Almandoz, 2017).

La falta de una institucionalidad socialmente legítima y válida propició una serie de movimientos sociales que no solo visibilizaron diversas problemáticas en torno a la cuestión social, sino que también generaron prácticas diversas de inclusión y democracia directa deliberativa que desafiaron a las formas de organización institucional tradicionales (Romanos, 2016). En el ámbito laboral, varios grupos de trabajadores precarios del sector servicios se auto organizaron inicialmente al margen de los sindicatos mayoritarios, como los trabajadores de “*delivery*” (Morales y Roca, 2022) o las camareras de pisos (Moreno González, 2019; Alcalde, Gálvez y Valenzuela, 2021, 2022).

Tras las protestas contra la austeridad, una ola feminista se posicionó en la agenda social, relevando en el debate público el trabajo de cuidados y la interseccionalidad (Campillo, 2019; Gámez Fuentes, 2015). Movimientos virales como el *MeToo* en el año 2017, abrieron una serie de debates en torno al acoso sexual, las profundas asimetrías de género y el fracaso global de los Estados en la protección y cuidado de las mujeres (Saavedra, 2019).

En el marco de todos esos procesos sociales, las Kellys se articulan como una intersección representativa de género y clase, además del componente étnico que atraviesa a muchas de quienes trabajan en los servicios de limpieza, visibilizando y politizando una serie de posicionamientos sociales marginados (López-González y Medina-Vicent, 2020).

1.2.2. Procesos particulares del trabajo y el empleo de las camareras de piso

Los diversos procesos sociales y políticos previamente descritos supusieron condiciones que favorecieron la politización de las camareras de piso tras una serie de transformaciones específicas en el ámbito de su trabajo y empleo en el contexto hotelero. En efecto, en el contexto español, las características precarias del oficio de camarera de pisos se han visto particularmente intensificadas a partir de la flexibilización contractual tras la reforma laboral del año 2012, que favoreció la propagación de la subcontratación como medio para reducir los costes laborales en los hoteles (Cañada, 2016; 2018a). Efectos de los procesos de subcontratación han sido la generación de condiciones de empleo más deplorables (Cañada 2016; Alcalde et al. 2021), y la intensificación de las tareas cotidianas que han intensificado las enfermedades musculo esqueléticas, además de nuevas patologías como el estrés y la ansiedad (López-Ruiz, 2016).

En respuesta a este escenario de creciente precarización, las camareras de pisos se han movilizado dando lugar a Las Kellys (Cañada, 2018b). En 2014, la Unión Internacional de Trabajadores y Trabajadoras de la Alimentación, Agricultura, Hotelería, Restaurantes, Catering, Tabaco y Afines (UITA) lanzó una campaña para denunciar la situación de las camareras de pisos, a partir de la cual, Ernest Cañada publicó un artículo en el diario El

País titulado *“Las que limpian los hoteles”*, describiendo las dificultades que debían afrontar las camareras (Cañada, 2015). Este artículo atrajo el interés social y algunas camareras de piso, animadas por la repercusión del artículo, crearon el grupo de Facebook "Las Kellys" (acrónimo de "las que limpian"). Inicialmente, la red social constituida sirvió como lugar de encuentro en el que camareras de pisos compartían experiencias de trabajo y se apoyaban mutuamente (Cañada, 2015, 2016), pero rápidamente se transformó en un espacio de politización y movilización, dando lugar a la creación de agrupaciones en Barcelona, Benidorm, Cádiz, Fuerteventura, Lanzarote, Madrid y Mallorca.

La notoriedad de las primeras agrupaciones atrajo la atención de las grandes centrales sindicales, que intentaron ser parte de esta forma renovada de acción colectiva. Frente a ello, y como una manera de mantener autonomía con respecto a los sindicatos, las camareras de piso fundaron la Asociación Las Kellys, primera organización formal del movimiento (Cañada, 2018a). Desde entonces se han producido varias escisiones y reorganizaciones debido a discrepancias internas en torno a las formas de organización, los repertorios de acción y los estilos de liderazgo.

Actualmente, en el movimiento de las Kellys coexisten diversas organizaciones, entre las cuales podemos identificar dos grandes colectivos:

- a) Asociación Las Kellys, integrada por asociaciones locales autónomas entre sí, que han optado por mantenerse al margen de los grandes sindicatos como Comisiones Obreras (CCOO) y Unión General de Trabajadores (UGT), y han preferido hacer vínculos y relaciones con sindicatos menores o mantenerse completamente autónomas. Se les suele distinguir en términos estéticos como Kellys Verdes.
- b) Kellys Unión, formada también por asociaciones locales relativamente autónomas entre sí, que han preferido mantener vínculos con los grandes sindicatos, manteniendo una lógica de organización más estructurada y cercana al sindicalismo tradicional. Por lo mismo, varias de estas asociaciones se encuentran federadas en la agrupación Kellys Federadas. Se les suele distinguir estéticamente como Kellys Blancas.

Más allá de esta división básica, también han proliferado conformaciones y colectivos como la Plataforma Estatal de Camareras de Pisos (PECAPIS), nacida durante la pandemia de COVID-19 con la intención de tender puentes entre las diversas organizaciones de Las Kellys y fortalecer su capacidad de influencia en la política estatal. En efecto, esta plataforma convocó a algunos colectivos de Kellys Blancas y Verdes en su momento.

Pese a la multiplicidad de organizaciones de Kellys, el movimiento ha sabido construir y visibilizar una agenda de problemáticas comunes que dan forma al movimiento. Tres grandes dimensiones de problemas se pueden distinguir al respecto¹: las prácticas contractuales y las condiciones de empleo; los efectos de las condiciones intensas de trabajo; la exigencia de normas, estándares y fiscalizaciones por parte organismos reguladores.

Prácticas contractuales y las condiciones de empleo

- i) El fin de la externalización: exigimos la modificación del art . 42 del Estatuto de los Trabajadores para garantizar la igualdad de contratación y la incorporación a la misma de la Ley Kelly para impedir la cesión ilegal de trabajadoras.
- ii) Blindaje de los Convenios de Hostelería, NO queremos que se reconozcan en ningún caso a las empresas multiservicios como parte legítima del sector.

Efectos de trabajo intenso

- i) Reconocimiento de enfermedades profesionales directamente relacionadas con el aparato motor y músculo esquelético.
- ii) Jubilación anticipada: que se establezcan coeficientes reductores para tener pensiones decentes; reconocimiento de trabajo penoso.
- iii) Cumplimiento del capítulo III de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y así mismo la Ley de Coordinación de Actividades Empresariales y se realicen

¹ Información elaborada a partir del manifiesto de las Asociaciones de Kellys: <https://laskellys.wordpress.com/manifiesto/>

los estudios ergonómicos para calcular y limitar las cargas de trabajo según las características de cada hotel.

La exigencia de normas, estándares y fiscalizaciones por parte organismos reguladores

- iv) Incremento del número de inspectores laborales en todo el territorio español. Sumado a lo anterior, requieren inspecciones aleatorias, castigo a los expedientes irregulares y que los mismos no puedan optar a las bolsas de trabajo institucionales.
- v) Cumplimiento de las categorías reconocidas en el Acuerdo Marco ALEH.
- vi) Cumplimiento del art. 34 del Estatuto de los Trabajadores, lo contrario nos impide conciliar familiar y socialmente. Así como lo referente en el art.55 del ET en relación al embarazo.
- vii) Vincular la categoría de los hoteles a la calidad del trabajo que se genera en los mismos. Actualmente la normativa para establecer la categoría es autonómica y sólo establece los metros mínimos, si tiene que haber telf. o caja fuerte, pero no existe nada que les obligue a tener unos estándares laborales óptimos.

Varias de estas problemáticas se han transformado en consignas que han permitido la construcción de relaciones de resistencia y solidaridad entre las diversas agrupaciones, manteniendo una relativa cohesión pese a la explosión de diferencias.

1.3. El espacio de trabajo hotelero y la vivencia de las camareras de piso

Los espacios de trabajo hoteleros no son simples receptáculos en que transcurre la vida laboral de las camareras de piso. Más bien, es una dimensión sujeta a cambios producto de los vaivenes sociales, las estrategias de la gestión empresarial, y las prácticas cotidianas de quienes clientes y trabajadores. En este apartado introductorio se ofrece un marco interpretativo a partir del cual leer las vivencias y experiencias cotidianas de trabajo de las Kellys. Primero, ofrecemos un lente conceptual general desde el cual entendemos el espacio de trabajo como producto y productor de la vida social, generando un marco a partir del cual las vivencias y prácticas de las camareras de piso adquiere sentido. Luego, ofrecemos una breve revisión de cómo el espacio es una

dimensión gestionada por la administración de los hoteles que genera una organización socio espacial de los trabajadores. Finalmente, se destacan dos procesos del contexto español que han transformado el espacio de trabajo hotelero y que dan sentido a muchas de las vivencias y experiencias cotidianas frente a las cuales las Kellys han alzado la voz.

1.3.1. El espacio de trabajo como producto y productor de la vida social

Una propuesta interesante para mirar el rol del espacio en las vivencias y experiencias subjetivas de las camareras de piso es la conceptualización del espacio social de Henri Lefebvre (1974, 2013), para quien, el espacio es resultado de las relaciones sociales, es decir, de las relaciones de poder, los discursos, las interacciones y las prácticas cotidianas en la sociedad; pero también el espacio es productor de relaciones sociales, estabilizando ciertos ordenes, abriendo y denegando otras posibilidades. Si bien para Lefebvre (2013), el problema de las experiencias subjetivas de los individuos no es tema de discusión, su propuesta da un marco teórico conceptual para mirar los vínculos entre el espacio de trabajo y la vida cotidiana de las Kellys a partir del análisis de sus vivencias y prácticas cotidianas en el espacio laboral.

Para Lefebvre, el espacio es resultado de un proceso dialéctico que se compone de tres dimensiones: el espacio concebido (representaciones del espacio), la práctica espacial (espacio percibido) y el espacio vivido (espacios de representación). Las representaciones del espacio, es decir, las ideas abstractas que se tienen e implementan sobre la territorialidad y que generalmente son desarrolladas por quienes planifican el espacio (arquitectos, los ingenieros, gestores). Para Lefebvre, la representación del espacio es sinónimo de las fuerzas sociales que ejercen autoridad y poder sobre el espacio, que se amparan en la mirada geométrico-matemática que ha dominado el pensamiento occidental y el capitalismo contemporáneo (Lefebvre, 1974). La práctica espacial refiere a aquellas formas de habitar y moverse en el espacio, configurando en el proceso los usos de ese espacio. Finalmente, los espacios vividos o espacios de representación refieren a las formas en que los individuos se apropian y resisten, en un nivel más simbólico, a las representaciones del espacio (Lefebvre, 2013).

Estas tres dimensiones intervienen de modo dialéctico en la producción espacial, aunque en son las representaciones del espacio las que tienen un peso significativo en la configuración más estable del espacio, pues es la dimensión donde operan actores con un mayor poder social para definir y concebir la espacialidad (Lefebvre, 1974). El peso de esta dimensión permite analizar como el espacio es también un lugar en que se imponen con mayor fuerza ciertas lógicas y discursos, como las de los planificadores y gestores. La definición de qué y cómo se usa el espacio, si bien es algo que se va negociando a través del tiempo, tienen también un ámbito de posibilidades relativamente estable y determinado por fuerzas que tienen una mayor intensidad, como la de aquellos que conciben y representan una espacialidad. Esto es particularmente evidente en los espacios organizacionales de trabajo, en donde las asimetrías de poder entre los actores son evidentes (Taylor y Spicer, 2007), y la organización socio espacial del trabajo funciona como un dispositivo de poder generativo y positivo (Kornberger y Clegg, 2004).

El modelo lefebvriano no permite visualizar claramente la asimetría y desbalance entre las representaciones del espacio y las otras dos dimensiones. Una manera de corregir esta dificultad teórico-metodológica es posible de resolver con el par conceptual propuesto por Michael De Certeau (1996) de estrategia y táctica. Para De Certeau (1996), el análisis del poder debe diferenciar dos planos: primero, está el nivel de la estrategia, que refiere a los discursos, prácticas y acciones implementadas por organizaciones y que definen un campo de acción en donde los individuos deben interactuar. Por su parte, las tácticas refieren a las acciones de creación y subversión frente a la estrategia, y que se expresan en la vida cotidiana a partir de explicaciones menores, quejas, críticas o aserciones, así como apropiar y transformar la estrategia (De Certeau, 1996). Para De Certeau, la táctica esta inevitablemente vinculada a la estrategia, pues no tiene posibilidad de mantenerse por sí misma o retirada de la estrategia, funcionando como movimientos subversivos y creativos frente a esta. En términos espaciales, podemos pensar las representaciones del espacio propuestas por Lefebvre como una dimensión afín a la estrategia, en donde la racionalidad calculadora define un lugar propio; mientras que las tácticas se pueden asociar a las prácticas y

espacios de representación, como aquellos momentos o dimensiones de subversión cotidiana del espacio social.

A partir de este breve marco teórico conceptual, se abren una serie de interrogantes en torno a las vivencias de las camareras de piso en el trabajo hotelero a partir de la configuración de un espacio de trabajo particular. Primero, nos preguntamos por la gestión del espacio hotelero y los efectos sobre la posición social de las camareras de piso. Luego, proponemos mirar dos factores propios del contexto español que están articulando un espacio de trabajo frente al cual las Kellys han alzado la voz, a saber, la subcontratación y el turismo de masas.

1.3.2. La gestión del espacio hotelero y la configuración de una organización socio espacial del trabajo

La gestión del espacio en los hoteles no solo es un factor importante en la estrategia competitiva de estos, sino también genera una organización socio espacial que sitúa a las camareras en una posición social particular que surge de sus formas de participar en los procesos de trabajo en los hoteles.

En general, el estudio de los espacios en los hoteles suele hacer énfasis en diseños espaciales orientados a proveer una experiencia única a los clientes, manipulando aspectos como la luminosidad o la amplitud (Rutes, Penner y Adams, 2001; Park, Pae y Meneely, 2010) o disponiendo de actores sociales que evoquen características deseables por parte de potenciales clientes (Line y Hanks, 2019). Esta consideración desde el diseño tiene una importancia capital para ser competitivos, vinculándose un buen diseño espacial a mayores ventas y ganancias (Ransley e Ingram, 2001; Rutes et al. 2001). La manipulación de todas estas características y dimensiones busca generar atmósferas que surgen a partir de la interacción calculada entre personas (proveedores de servicios, clientes) y el ambiente físico (Bitner, 1992, 2000; Kotler, 1973; Heide and Grønhaug, 2006). Si bien algunos enfoques críticos suelen argumentar que las atmósferas difícilmente pueden surgir de una operación calculada (Böhme, 2016), concuerdan en el hecho de que estas tratan de generar sensaciones y sentimientos en torno a un bien o servicio, ofreciendo una experiencia de consumo diferencial (Heide y Grønhaug, 2006; Choi y Kandampulli, 2019; Kandampully, Bilgihan y Amer, 2023) a partir de la manipulación estética (Böhme, 1993).

Los trabajadores tienen un rol fundamental en la generación de atmósferas, pues contribuyen a su generación a partir del trabajo sobre el espacio, o bien, portando en sus cuerpos las imágenes y discursos que las organizaciones quieren promover (Karlsson, 2012; Warhurst y Nickson, 2001, 2007, 2009). En efecto, estudios realizados en torno al diseño espacial de los hoteles suelen referir a la gestión que se orientan a provocar una experiencia particular en el cliente, estetizando y utilizando los cuerpos de quienes trabajan (Alberti y Iannuzzi, 2020), o bien, invisibilizando en muchos casos a quienes trabajan manteniendo esos espacios. En ese sentido, y recogiendo parte de los estudios sociales del trabajo en hoteles, dos espacios socio laborales parecen configurarse en los hoteles: por un lado, los espacios de frente al cliente, habitado fundamentalmente por roles a los cuales se les exige un trabajo emocional y estético, y en donde la visibilidad es un requerimiento organizacional (Dean, 2005; Entwistle y Wissinger, 2006; Warhurst y Nickson, 2007, 2009; Warhurst, Van den Broek, Hall et al. 2009; Williams and Connell, 2010); por otro lado, un trabajo invisible y sucio, que presta apoyo y soporte en la mantención de los espacios de consumo del hotel (Hunter y Watson, 2006; Onsøyen et al. 2009). Si bien hay estudios que muestran que la experiencia de las camareras de piso suele ser una que se mueve entre la atención de clientes y el trabajo de trastienda (Boon, 2007), sería lo segundo el espacio social en el cual se suelen ubicar las camareras de piso, siendo una constatación transversal a varios contextos en el mundo.

A partir de estos elementos, se puede postular que las camareras de piso juegan un rol activo en la producción espacial a partir de la mantención de espacios limpios e higiénicos. Pero también, la misma organización socio espacial del trabajo en los hoteles las relega a una posición social invisible, un aspecto que generalmente se remarca de sus experiencias de trabajo (Onsøyen et al. 2009).

1.3.3. Procesos del contexto español que han transformado el espacio de trabajo hotelero

Adicional a los elementos que dan cuenta de una cierta organización socio espacial del trabajo en los hoteles, también es necesario considerar otros elementos del contexto español que han transformado el espacio de trabajo de las camareras de piso. En particular, dos procesos se pueden destacar como generativos de un nuevo espacio de

trabajo para las camareras de piso: primero, la subcontratación laboral; luego, la creciente demanda turística en España.

La volatilidad de los mercados ha implicado el ingreso de grandes inversores en la industria hotelera, lo que ha reestructurado la propiedad en unos pocos holdings, (Caridad y Núñez, 2016; Román, 2018), los que buscan formas flexibles de organización para obtener retornos inmediatos (Aguiar y Herod, 2006). Las estrategias de flexibilidad son a lo menos tres (De la Garza, 2000; Ibarra y González, 2010): flexibilidad externa o numérica (incorporación flexible de dotaciones), flexibilidad interna o funcional (diseño de tareas flexibles), y flexibilidad salarial. En general, el sector hotelero español se ha caracterizado por usar formas de flexibilidad externa a partir de empresas de servicio transitorio, que suele proveer de trabajadoras ante periodos particulares de alta demanda. Sin embargo, tras la crisis del año 2008, el sector privado exigió mayor flexibilidad normativa para reducir costes, por lo cual el gobierno español facilitó en el año 2012 más opciones de flexibilidad organizacional, abriendo el camino al uso de la subcontratación (outsourcing) como fórmula primordial (Cañada, 2016).

Entendido como la transferencia de funciones y servicios organizacionales a proveedores externos (Altin, 2019), la subcontratación en hoteles ha sido particularmente utilizado con los departamentos de camareras de piso, lo que ha repercutido en las condiciones de empleo y trabajo de estas trabajadoras (Cañada, 2016, 2018a, 2018b). A nivel de empleo, se destaca como la subcontratación ha degradado la categoría socio ocupacional de camarera de pisos, y las trabajadoras de empresas externas pasan a estar regidas bajo una categoría de limpiadora, lo que tiene efectos en el salario (más bajo) y las formas contractuales (menos estables), además de quedar fuera de los convenios colectivos de la categoría o pasar a perder el reconocimiento de ciertas enfermedades socio ocupacionales (Cañada, 2018b). A nivel del trabajo, se destaca la sobrecarga laboral, la intensificación de la actividad cotidiana y los efectos sobre la salud física y mental de las trabajadoras (Cañada, 2018a, 2018b).

Por otro lado, y en paralelo a la subcontratación, el turismo de masas es otro factor importante a considerar en la transformación de los espacios de trabajo en hoteles. España se caracteriza por ser uno de los destinos más visitados en el mundo, siendo hasta el año 2019 el segundo receptor de turistas en el mundo (UNTWO, 2019). Esta

demanda, lejos de ser estacional, se caracteriza por un alto flujo de personas durante todo el año, producto de las condiciones climáticas del país, que ofrece sol una gran parte del año. Como consecuencia, la demanda de trabajo en los hoteles suele ser alta y constante en su intensidad, con muchos ingresos y egresos de clientes que aumentan la carga de trabajo cotidiana de las camareras de piso.

Tanto la subcontratación como el turismo de masas han configurado un espacio de trabajo marcado por la sobrecarga de trabajo en condiciones precarias, generando experiencias de trabajo extenuantes frente a las cuales las Kellys han alzado la voz. Sin embargo, y tomando en cuenta tanto la idea de que el espacio genera vivencias y experiencias particulares, como el hecho de que las camareras de piso se sitúan una posición socio espacial invisible, nos preguntamos por cuáles son las vivencias cotidianas de las Kellys en ese espacio de trabajo hotelero atravesado por la subcontratación y el turismo de masas.

1.4. Relevancia de la tesis

El caso de las camareras de piso en España y sus vivencias en el espacio de trabajo hotelero tiene una serie de particularidades que justifican la relevancia social y académica. Socialmente, las Kellys han llamado la atención no solo por el contenido de sus demandas, sino también por lo que el movimiento representa dentro del panorama de la organización colectiva y las relaciones laborales, por lo que representa dentro de los movimientos de mujeres en el mundo del trabajo, y por lo que representa en el contexto del trabajo en el sector turístico, un ámbito importante de la economía española.

Académicamente, la tesis ofrece una mirada de las camareras de piso a partir de factores que han transformado su espacio de trabajo y las vivencias cotidianas que se suscitan en ellas. Primero, la intensificación de las prácticas de flexibilización laboral a partir de la reforma laboral del año 2012, que se inserta en un marco de políticas neoliberales que han buscado reducir el gasto fiscal en España. En particular, procesos de flexibilización como el *outsourcing* tienen efectos en las condiciones de empleo y experiencias laborales de las camareras de piso, precarizando sus condiciones de trabajo a partir de la reducción salarial y formas contractuales más inestables (Cañada, 2015),

pero también tiene efectos menos evidentes en la intensificación del trabajo a partir de requerimientos de trabajo altos en jornadas de trabajo más breves (Cañada, 2018) o en dinámicas y posiciones socio espaciales como la invisibilidad, un aspecto que abordamos en el primer artículo de este compendio. En ese marco, esos procesos de flexibilización modifican el posicionamiento social de los trabajadores, al desplazarlos de las empresas matrices a espacios periféricos (Abarzúa, 2008).

Por su parte, el turismo de masas en España (Ponferrada, 2015), resultado de un contexto general de aceleración social, se despliega de manera cada vez más intensa, en parte por el desarrollo del transporte de alta velocidad, la reducción de costos para viajar y la mayor capacidad de consumo de los individuos (Rey, Myro y Galera, 2011). Zonas con un alto interés turístico como España, han experimentado un aumento sistemático de la demanda que no responde a formas de consumo estacional, favorecido por las condiciones climáticas del país que permiten mantener destinos de sol casi la totalidad del año (García, 2014). Adicionalmente, ha existido una apuesta política de desarrollar una heterogeneidad de atractivos turísticos que mantienen a España como un destino variado que va más allá del turismo de sol y playa (García, 2014). En ese escenario, el trabajo en hoteles se ve particularmente intensificado producto de una demanda alta y constante, que, a la vez de generar ganancias, también produce una serie de problemas sociales, económicos y ambientales (Bujosa y Rosselló, 2013; Garcia-Ayllon, 2018; Parsons, 1973).

Ambos factores de contexto han contribuido a generar un espacio laboral marcado por la velocidad y la aceleración, pero también por otros aspectos como la intensificación de ciertas dinámicas sociales como la posición asimétrica e invisible de trabajadoras como las camareras de piso. En ese sentido, además de factores como la precarización de las condiciones de empleo (Cañada, 2016, 2018; Alcalde et al. 2021, 2022), la emergencia de un entorno social favorable para la emergencia de movimientos y organizaciones sociales reivindicativos (Alcalde et al. 2022, 2023), también es posible añadir procesos sociales complejos que han transformado el espacio de trabajo en los hoteles, que han aumentado el malestar entre las Kellys y las ha llevado a movilizarse y hacerse visibles y reconocidas en el espacio social (López-González y Medina-Vicent, 2020).

A partir de la consideración de estos fenómenos enunciados, el presente compendio explora, a partir de la configuración de un espacio de trabajo hotelero que suponemos acelerado e intensificado, las vivencia y experiencias subjetivas de las Kellys y trata de poner en relación esta configuración espacial con las dinámicas y ejes de disputa que las camareras han llevado adelante a partir del año 2015. En ese sentido, el espacio de trabajo ha interpelado y movilizado a las Kellys, quienes modulan, apropian y resisten esas fuerzas en sus prácticas cotidianas a nivel individual y colectivo.

El núcleo de la tesis está compuesto por tres artículos publicados en revistas académicas internacionales con sistema de revisión por pares e indexadas en los primeros cuartiles (Q1 y Q2) de *Journal Citation Reports* (JCR) y *Scimago Journal Rank* (SJR). El propósito de cada artículo es exploratorio y descriptivo, además de ofrecer pistas teórico-metodológicas a partir de las cuales analizar la dimensión espacial y subjetiva:

1. En el primer artículo, *“Invisible Room Attendants: Outsourcing as a Dispositive of (In)visibility and the Resistance of Las Kellys in Spain”* exploramos los efectos de la practica masiva de externalización, la cual ha generado entre otras cosas procesos y mecanismos socio espaciales y sociolegales que las invisibilizan, a la vez de intensificar ciertas prácticas de vigilancia y supervisión. Frente a este dispositivo, sin embargo, las Kellys se han visto movilizadas a asumir una práctica de resistencia que ha hecho de la visibilidad (e invisibilidad) su eje de disputa
2. En el segundo artículo, *““If you don’t rush you don’t finish”: Accelerating work and production of a vector body in Spanish hotel room attendants”* se propone una lectura de los efectos del turismo de masa y las transformaciones de la jornada y carga de trabajo sobre el cuerpo de trabajo, el cual se conceptualiza como un cuerpo que debe abarcar en el menor tiempo posible la mayor cantidad de espacio a limpiar. Al igual que un vector que se acelera para atravesar el espacio, las camareras modulan su práctica de trabajo a una velocidad alta para lograr requerimientos de trabajo.
3. En el tercer artículo, *““We are the women who clean and the structural base of the hotel’: Las Kellys, the collective agency and identity of Spain’s room attendants”* se profundiza en el movimiento de las Kellys, explorando la idea

de que a partir no solo de la resistencia, sino también de la solidaridad, las Kellys han constituido un agenciamiento colectivo que tiene como efecto la articulación de un perfil identitario distinto al de la ocupación de camarera que sirve como referente a partir del cual las trabajadoras recurren para identificarse y tomar una posición social segura frente a los hoteles y la sociedad.

2. Estado de la cuestión

En este capítulo se revisa el estado de la cuestión y formulan las preguntas de investigación de acuerdo con los artículos del compendio de publicaciones. Se divide el capítulo en tres apartados. Cada uno de estos apartados contiene una revisión de la bibliografía, nuestra contribución a la misma y las preguntas de investigación.

Primero, se presenta una revisión en torno al problema de la externalización, la cual no solo tendría efectos en términos de empleo, sino también en la posición invisible de las Kellys. En ese sentido, se propone la noción de dispositivo como herramienta analítica que permite indagar esos efectos, además de comprender la externalización como un entramado que funciona de modo mucho más complejo en que no solo se genera invisibilidad.

Luego, se revisa el problema de la aceleración del turismo, abriéndose la pregunta sobre este fenómeno, el de la intensificación del trabajo y los efectos sobre el cuerpo de trabajo. A partir de ello, introducimos la noción de anatomo política para entender que la gestión de los hoteles, además de procesos como el de la intensificación, generan una serie de fuerzas que producen un cuerpo de trabajo

Finalmente, se revisa la cuestión de la organización colectiva de las Kellys y cómo éstas han constituido un movimiento de solidaridad y resistencia. Se introduce como herramienta analítica, la noción de agenciamiento, que más que plantear a las Kellys como una identidad colectiva, trata de comprenderlas desde una óptica más relacional y contingencial.

2.1. Externalización, trabajo sucio e invisible y la noción de dispositivo como herramienta analítica

Uno de los problemas centrales que han destacado las Kellys a partir de su movimiento es la externalización masiva de los departamentos de camareras de piso, la cual ha redundado en una precarización de las condiciones contractuales y salariales de las trabajadoras.

La externalización se entiende como la transferencia de deberes y servicios a proveedores externos, y es una forma de lograr una mayor flexibilidad organizacional por parte de las organizaciones (Altin, 2019). El uso de la externalización se puede

comprender a partir de la entrada de grandes inversores a la industria hotelera, los cuales, debido a la volatilidad de los mercados, usan fórmulas organizacionales flexibles para obtener retornos inmediatos (Aguiar y Herod, 2006). En la literatura, esta práctica organizacional ha sido enfocada desde dos ángulos: un ángulo managerial, para el cual la preocupación central es el diseño, implementación y efectividad de la externalización en los modelos de negocio (Click y Duening, 2005; Domberger, 1998; Lamminmaki, 2008). Y un ángulo más sociológico, el cual se ha preocupado por enfatizar los efectos nocivos de la externalización en el empleo, las condiciones de trabajo y las relaciones laborales (Alberti, 2016; Iannuzzi y Sacchetto, 2020; Litwin, 2014; Wills, 2009).

En el caso de la industria hotelera española, se destaca especialmente el impacto de la externalización de las camareras de piso en las condiciones de empleo y trabajo (Cañada, 2016, 2018a). Autores como Godino y Molina (2019) estiman que un 80% de las camareras de piso estarían externalizadas en España, lo que generaría una notable erosión de la categoría socio ocupacional de camarera de pisos, quienes tienen una menor estabilidad contractual (Cañada, 2018a; Godino y Medina, 2019); y una intensificación de la carga laboral individual que afectaría la salud física y mental de las trabajadoras (Cañadab, 2018).

La externalización de las camareras supone un elemento adicional que ha sido poco considerado en los análisis de esta ocupación. En efecto, la literatura ha solido abordar el trabajo de las camareras de piso a partir de la categoría sucio (Hughes, 1962), que refiere más a la actividad de trabajo que a las condiciones de empleo bajo las cuales desarrollan su trabajo. El concepto de trabajo sucio fue propuesto por Hughes (1962) para describir aquellas ocupaciones que deben lidiar física, social o moralmente con condiciones de suciedad o algún aspecto desagradable y repugnante para otros. Autores como Ashforth y Kreiner (1999) discuten el hecho de que el trabajo sucio no refiere a atributos específicos de ciertas ocupaciones, sino a la repugnancia que otras personas les atribuyen. En todos los casos, estas ocupaciones se ven constantemente estigmatizadas por realizar actividades que son juzgadas socialmente desagradables, y contar con un reconocimiento social limitado de su trabajo (Brody, 2006; Hughes, 1962).

Tres son las dimensiones bajo las cuales un trabajo puede ser considerado sucio: a) las dimensiones físicas, que refieren a aquellos trabajos que en su actividad cotidiana tienen

que lidiar con aspectos repugnantes como la basura, los desechos humanos, o fluidos tóxicos o potencialmente dañinos para el cuerpo, como podría ser el caso de las personas que trabajan en camiones recolectores de basura domiciliaria, o el caso de las propias camareras de piso; b) las dimensiones sociales, es decir, que el trabajo que alguien despliega debe vincularse con grupos sociales marginados con los cuales nadie quiere vincularse, como podría ser el caso de aquellas personas que trabajan con familias en una situación de vulnerabilidad extrema, con personas en situación de calle o personas que trabajan con población penitenciaria; y c) las dimensiones morales, que refiere a aquellos trabajos que son juzgados por realizar una actividad moralmente juzgada por la sociedad, como por ejemplo el trabajo sexual o el trabajo dentro del crimen organizado. Una o más de estas dimensiones pueden confluir en la construcción de un trabajo sucio.

Uno de los aspectos que más se ha destacado en el estudio del trabajo sucio es aquel referido a la construcción de una identidad e imagen positiva del trabajador a partir de la modulación de las condiciones negativas del trabajo (Ashforth y Kreiner, 1999; Ashforth, Kreiner, Clark et al. 2007; Deery, Kolar y Walsh, 2019; Simpson, Slutskaya, Lewis et al. 2012). Ashforth y Kreiner (1999) identifican y describen tres mecanismos y técnicas que permiten la modulación de las condiciones del trabajo sucio: a) el recuadre, que transforma el sentido de lo sucio mediante la infusión de valores positivos, la neutralización de valores negativos y denegando el daño y la victimización en estos trabajos; b) la recalibración, que refiere a ajustar los estándares específicos para evaluar la magnitud y la valencia de los atributos del trabajo sucio; y c) el reenfoque, que consiste en desestimar aquellas características estigmatizadas del trabajo sucio y centrarse en aquellas no estigmatizadas. A partir de estas técnicas y mecanismos, quienes se desempeñan en trabajos sucios desarrollan identidades ocupacionales positivas pese al reconocimiento negativo de otros (Ashforth y Kreiner, 1999).

El valor y la atribución que viene desde las otras personas en la sociedad es un aspecto relevante en la definición de un trabajo sucio, lo que en muchos casos discute la inherencia de la suciedad a condiciones materiales del trabajo. Esto es fundamentalmente destacado por Hughes et al. (2016), quienes argumentan que lo sucio se co-constituye por una serie de elementos simbólicos y materiales. Por lo tanto,

la suciedad, más que una característica inherente de los trabajos sucios, es resultado de una construcción socio material en que confluyen atribuciones sociales, simbolismos que circulan en la sociedad y aspectos materiales del trabajo que pueden verse modificados en el tiempo (Ashforth y Kreiner, 1999; Hughes et al. 2016).

La noción de trabajo sucio ha sido particularmente utilizada como una categoría para dar cuenta del trabajo de las camareras de piso, destacándose particularmente el hecho de que ellas tienen que lidiar con la suciedad y que son una ocupación con bajo reconocimiento social (Powell y Hunter, 2006; Kensbock et al. 2013). Muy de la mano de esta categoría, aunque usada de una forma mucho más descriptiva, otra noción que suele aparecer referida en la literatura sobre las camareras de piso es la de invisibilidad (Hunter y Watson, 2006; Onsøyen et al. 2009).

La invisibilidad es referida en varios de estos estudios como una experiencia cotidiana de las camareras de piso, que emerge a partir del poco reconocimiento que reciben estas trabajadoras por parte de la gestión y los clientes (Kensbock et al., 2013; Hunter y Watson, 2006) y que emerge de la posición subordinada que el colectivo tiene en la economía, al ser un trabajo de cuidados de bajo reconocimiento social (López-González y Medina-Vicent, 2020; Alcalde et al. 2023). De acuerdo a Kensbock et al. (2016), las identidades de las camareras de piso son configuradas por la invisibilidad, lo servil y lo subvalorado, en donde si bien el trabajo emocional es un aspecto saliente de su actividad, se le exige ser suprimido o restringido con objeto de facilitar la experiencia de servicio del turista (Hochschild, 1983). Algunos otros estudios como el de López-González y Medina-Vicent (2020), y que se han centrado en el caso particular de las Kellys en España, han destacado la invisibilidad como una característica propia no solo del trabajo de cuidados que llevan adelante las camareras de piso, sino también, que surge a partir de la intersección del género y la clase social, dos posiciones sociales subordinadas y que potencian el patrón de invisibilidad de este colectivo de trabajo.

La noción de trabajo invisible, si bien no se ha ocupado de modo particular en ocupaciones como el de las camareras de piso, tiene un relativo desarrollo teórico conceptual que permite vincular las dimensiones del empleo y los procesos de flexibilización laboral, y las dimensiones de trabajo, es decir, la actividad de trabajo y la categoría de trabajo sucio. El trabajo invisible implica una actividad fuera de la vista de

otros, ignorada, socialmente marginada, económica y culturalmente devaluada y legalmente desprotegida y desregulada (Daniel, 1987; Hatton, 2017), que si bien converge en varios sentidos con nociones como la de trabajo sucio (Hughes, 1962), trabajo precario (Neffa, 2010; Reygadas, 2011) o con aspectos del reconocimiento social (Smith, 2009; Voswinkel, 2012), es sin embargo, un concepto con derecho propio que su poco desarrollo conceptual ha favorecido un uso más bien retórico de la expresión invisible (Hatton, 2017).

En un intento por precisar mejor la noción, Hatton (2017) revisa y sistematiza la literatura sobre trabajo invisible, describiendo tres mecanismos o formas de hablar sobre la invisibilización: a) la invisibilización sociocultural, por la cual los trabajadores suelen ser invisibilizados por razones ideológicas o socioculturales a raíz de características identitarias como el género, la raza, la clase social o el estatus socio ocupacional, que operaría de modo individual o conjunto generando exclusión e invisibilización de quienes ostentan alguna de estas características; b) la invisibilización socio legal, por la cual el trabajador es invisibilizado a partir de una definición legal, en la cual el trabajo es caracterizado como una actividad no económica (p.e. el trabajo doméstico) o informal que no cuenta con visibilidad en los entramados normativos e institucionales; y c) la invisibilización socio espacial, por la cual el trabajador es degradado a partir del cambio de su lugar de trabajo o se le priva de un espacio sociolaboral propio en el cual ejercer sus labores, como podrían ser diversas formas de teletrabajo. El análisis de la noción de trabajo invisible provista por Hatton (2017) permite no solo complejizar qué se entiende por invisible y cuáles son sus dimensiones, sino también entender que la invisibilización es un proceso social complejo en el cual confluyen diversos mecanismos.

Si bien la noción de trabajo sucio ha servido como caracterización útil para describir la posición marginal de las camareras de piso, no profundizan en cómo la gestión de los hoteles, y el uso de la externalización, podría contribuir en la generación de esos procesos de marginalización. Por otro lado, pese a la referencia de la invisibilidad como una experiencia cotidiana en las experiencias de las camareras (Hunter y Watson, 2006), no existen estudios que intenten comprender esta como parte de procesos de gestión complejos que vayan más allá del reconocimiento de ciertas asimetrías fundamentales

dentro del espacio social del hotel (Kensbock et al. 2016). Tomando como referencia el trabajo de Hatton (2007), además de considerar los procesos masivos de externalización que han sido implementados en la industria hotelera en España, surgen varias interrogantes en torno a cómo los procesos de externalización masivos de camareras de piso podrían afectar el reconocimiento social y la invisibilización de las camareras.

Un operador conceptual interesante que permite pensar el asunto es la noción foucaultiana de dispositivo, que ha sido utilizado empíricamente para analizar prácticas de la gestión organizacional que estabilizan ciertos órdenes y regímenes de poder (Sisto y Zelaya, 2013; Soto, Stecher y Valenzuela, 2017). Inicialmente propuesta por Michael Foucault, un dispositivo es “una composición heterogénea de discursos, instituciones, arreglos arquitectónicos, leyes, medidas administrativas, declaraciones científicas, proposiciones filosóficas, morales y filantrópicas... es en sí mismo la red que puede ser establecida entre esos elementos” (Foucault en Agamben, 2011: 250). De acuerdo a Foucault, el dispositivo tiene la función estratégica de estabilizar ciertas relaciones de fuerza en un juego de poder asociado con el conocimiento. Así, el dispositivo funciona como un operador conceptual que ayuda a mapear y describir la red en la cual esas relaciones son expresadas (Agamben, 2011).

Discutiendo y tratando de sistematizar la noción de dispositivo, Deleuze (1989) lo caracteriza como una composición que tiene cuatro dimensiones: dos dimensiones iniciales, llamadas curvas de visibilidad y de enunciación, las cuales constituyen los mecanismos que hacen que uno vea y hable; una tercera dimensión donde las líneas de fuerza son desplegadas y las dinámicas de poder-saber estabilizan o rompen el orden dentro del dispositivo; y finalmente, una cuarta dimensión de subjetivación, donde la subjetividad es producida por las líneas precedentes. De acuerdo a Deleuze, los individuos son posicionados dentro del dispositivo y tienen el potencial para reconstituirse ellos mismos y rearticular el dispositivo (1989). Por lo mismo, el dispositivo tendría una naturaleza abierta, es decir, es posible la modificación y transformación de este a partir de nuevas líneas de fuerza (Raffnsøe, Gudmand-Høyer. y Thaning, 2016; Villadsen, 2019). En ese sentido, la noción de dispositivo permitiría romper con la dicotomía estructura-agencia basándose en una visión mucho más relacional en la que la resistencia y la transformación serían posibles (Villadsen, 2019).

A partir de la revisión de estos antecedentes, nos preguntamos por los efectos de la externalización sobre dinámicas como la invisibilidad de las Kellys. En esa cuestión, la noción de dispositivo permite comprender a la externalización no solo como una práctica de gestión con efectos concretos sobre condiciones de empleo, sino también, como una máquina y entramado que hace ver y hablar de ciertas formas, generando ciertos efectos a partir de mecanismos específicos, e intensificando algunas dinámicas sociales como la invisibilidad de las camareras de piso. Pero también, a partir del planteamiento de la externalización como un dispositivo, se comprende la emergencia de las Kellys como un efecto de resistencia frente y en la externalización. Esta propuesta de análisis es explorada en el artículo *“Invisible Room Attendants: Outsourcing as a Dispositive of (In) visibility and the Resistance of Las Kellys in Spain”* publicado el año 2022 en la revista *Work, Employment and Society*.

2.2. Aceleración, intensificación del trabajo, y cuerpo de trabajo

Hasta el año 2019, España se caracterizó por llegar a ser el segundo receptor de turistas en el mundo (UNTWO, 2019), y el aumento del turismo ha sido un hecho desde la década de 1960 (Valenzuela, 1991; García, 2014). Frente a esta demanda, la industria hotelera ha reorganizado sus estructuras y formas de gestión (García, 2014), observándose una concentración de la propiedad en unos pocos holdings, y una diferenciación entre los propietarios, los administradores de los hoteles y la gestión de la fuerza de trabajo, con el objeto de obtener mayor flexibilidad organizacional (Caridad y Núñez, 2016; Román, 2018). Ese proceso de transformaciones se vio particularmente favorecido el año 2012, cuando el gobierno español promulgó una reforma laboral que, entre otras cosas, otorgó mayores posibilidades de flexibilización organizacional a las empresas a partir de diversas formas de flexibilidad contractual (BOE, 2012) y que supuso el mayor uso de la externalización de las camareras de piso (Cañada, 2016).

La búsqueda de mayor flexibilidad por parte de la gestión se debe a la volatilidad de los mercados internacionales y al hecho de operar en escenarios de consumo cada vez más inestables. Esto acelera a su vez los ciclos de negocio, convirtiéndolos en ciclos breves de inversión y retorno que reducen el riesgo para los propietarios e inversionistas (Aguar y Herod, 2006). Esta forma de operar del capital es la que describen Boltanski y

Chiapello (2002), como un nuevo espíritu del capitalismo, donde predominaría la lógica de proyectos, es decir, una lógica de temporalidad acotada, que busca resultados en ciclos breves, fundamentalmente debido a la variabilidad de las contingencias del entorno.

Las razones más sociológicas de este escenario inestable al cual tratan de responder las organizaciones en general, y la industria hotelera en particular, se pueden explicar a partir de lo que autores como Rosa (2016, 2019a, 2019b) han denominado como la aceleración social en el mundo tardo moderno, un proceso que estaría a la base del desarrollo de las sociedades capitalistas. Para Rosa (2016), la aceleración social es un proceso que se caracteriza por tres dimensiones: a) la aceleración tecnológica, que refiere al “aumento deliberado de velocidad de los procesos orientados a metas específicas de transporte, comunicación y la producción” (p. 21); b) la aceleración social, que refiere a los “procesos acelerados de cambio social que transformaban en inestables y efímeras las constelaciones y estructuras, además de los patrones de acción y orientación” (p. 24); y c) la aceleración del tiempo de vida, que el autor lo vincula con la falta y hambre de tiempo en el mundo contemporáneo, y que define “como un incremento del número de episodios de acción o experiencia por unidad de tiempo; es decir, es la consecuencia del deseo o necesidad sentida de hacer más cosas en menos tiempo” (p. 31). Estas tres dimensiones estarían entrelazadas en un ciclo de aceleración autopropulsado que se habría desligado de fuerzas exógenas para su movimiento (Rosa, 2016).

En el debate de la aceleración se reconocen al menos dos grandes conductores de alta influencia e interconectados (Schöneck, 2018): primero, las innovaciones tecnológicas en los campos de la producción, transporte y comunicación son considerados raíces de los procesos de aceleración; luego, la mercantilización del tiempo dentro del industrialismo, el cual ha pasado a ser una importante medida del proceso de producción (Thompson, 1967; Wajcman, 2014). Estos dos conductores han repercutido de modo particular en la industria del turismo, tanto por la reducción de los tiempos de traslado y la disponibilidad de vuelos intercontinentales accesibles para más individuos, como por la transformación de las economías locales receptoras de turismo que se ha modificado a partir del aumento en el flujo de individuos (Gordon, 2002; Rey et al. 2011).

En países y ciudades receptoras de turismo a escala global, esto ha tenido consecuencias ambivalentes para los territorios, pues a la vez de generar ingreso de capital, también existen daños al tejido urbano, los ecosistemas, y la calidad de vida de las comunidades locales (Gordon, 2002; Sokhanvar, 2019). En casos como la ciudad de Barcelona, por ejemplo, esto ha promovido entre los ciudadanos un movimiento anti-turista, que ha denunciado las consecuencias y deterioros económicos, sociales y ambientales del turismo (Hughes, 2018). Más allá de los efectos ecológicos y sociales del turismo de masas, también se podrían situar los efectos en el trabajo y los trabajadores, aunque no se aprecian estudios que establezcan este vínculo directo, pese a la constatación reciente de aumentos en la intensificación del trabajo de ocupaciones como las camareras de piso (Cañada, 2016, 2018; Alcalde et al. 2021), un aumento en enfermedades musculo esqueléticas producto de cargas laborales excesivas (Ferreira, 2017; Mantonvano, 2015), y un uso significativo de medicamentos para mantener el ritmo de trabajo (López-Ruiz, 2016).

La intensificación de la carga de trabajo, producto de la aceleración social, puede ser vinculado a sus efectos sobre el cuerpo somático de quienes trabajan. El cuerpo, como espacio de explotación capitalista, ha pasado de ser una entidad discreta a una entidad modulable para los intereses del capital (Federici, 2020), así como un objeto e instrumento que entra en circuitos de producción y reproducción capitalista acelerados, es llevado a sus límites hasta que deja de responder y es silenciado (Rosa, 2019b).

En la modernidad, parte de los esfuerzos del management científico estuvieron orientados al disciplinamiento del trabajador y sus cuerpos (Gilbreth y Gilbreth, 1911; Taylor, 1911/2004), tratando de hacer de estos cuerpos tan constantes y disciplinados como las nacientes máquinas industriales. Si bien el objetivo declarado era economizar los esfuerzos para sacar el mejor rendimiento de los trabajadores, también existía un interés por disciplinar los comportamientos -y la subjetividad- de los obreros, quienes se caracterizaban por su indisciplina para el naciente sistema fabril (Bahnisch, 2000). El cuerpo máquina (Sibrian, 2017) era un horizonte normativo que se fue configurando a partir de régimen de disciplinamiento acorde a los requerimientos de trabajo fabriles de aquella época.

La fábrica fue para Foucault (2002) una de las instituciones de la vida social que desplegó regímenes de disciplinamiento sobre los cuerpos para producir individuos, contribuyendo así al control sobre la masa obrera. El disciplinamiento tenía por objeto orientar las conductas de los individuos, más que castigarlas e inhibirlas, a partir del “arte de construir, con los cuerpos localizados, las actividades codificadas y las aptitudes formadas, unos aparatos donde el producto de las fuerzas diversas se encuentra aumentado por su combinación calculada” (2002: p. 102). Esto suponía una cierta forma de disponer y articular los cuerpos dentro de un espacio cerrado, a partir de un proceso de trabajo que despojaba a los obreros de su autonomía, y les ubicaba en operaciones simples y segmentadas que imprimían un ritmo corporal cronometrado y económico (Braverman, 1984; Thompson, 1967). Este ejercicio de poder es descrito por Foucault como anatomo política, es decir, una forma de poder disciplinario y una tecnología microfísica de poder, que centra su acción sobre la materialidad del cuerpo individual, con el objeto de orientar y optimizar sus capacidades y su implicación (Bahnisch, 2000; Foucault, 2002; Vrecko, 2016; Sibrian, 2017).

Si bien el trabajo de las camareras de piso de hoteles no se corresponde con aquellas formas de trabajo fabril, sin embargo, es un trabajo que entra dentro de un régimen de disciplinamiento que se articula a partir de las exigencias y requerimientos de trabajo. Por varios años, la actividad de las camareras de piso se insertó en una lógica fordista (García, 2014), en la cual los trabajos requerían una actividad repetitiva y relativamente estructurada con una constante carga de trabajo (Ashforth y Kreiner, 1999). En ese sentido, las situaciones típicas de trabajo de las camareras de piso requieren un constante esfuerzo físico a cambio de estabilidad contractual (Soto, 2015), donde ellas pueden desplegar un saber hacer relativo a su conocimiento de espacios asignados y al trato con los clientes, y establecer una cierta camaradería con sus pares (Hunter y Watson, 2006). En esas condiciones, el cuerpo se adaptaba a formas rutinarias, siendo cercano a aquella descripción del cuerpo máquina previamente mencionado (Sibrian, 2017). Sin embargo, las transformaciones recientes como el turismo de masa, o los procesos de flexibilización laboral, han contribuido a un proceso de aceleración e intensificación del trabajo que configura diversas demandas sobre las trabajadoras y sus cuerpos. Antecedentes como el desgaste físico y mental de camareras de piso españolas

(Cañada, 2018; Ferreira, 2017; López-Ruiz, 2016) parecen dar cuenta de nuevas lógicas de organización de la actividad de trabajo que no solo afectan la salud física y mental de estas trabajadoras, sino también, producen y requieren de cuerpos distintos que se adapten a los nuevos procesos de trabajo. En ese sentido, referencias como la de un cuerpo-máquina, muy vinculado a aquella imagen de movimientos constantes y repetitivos, no sería adecuada para pensar nuevos y heterogéneos escenarios laborales (Soto, 2015), en que la flexibilidad e intensidad del trabajo serían una característica.

En la literatura, los estudios han destacado las condiciones intensas y desgastantes del trabajo de las camareras de piso, además de uso de fármacos para mantener las cargas de trabajo. Sin embargo, estos estudios no vinculan estos fenómenos a las transformaciones de trabajo o empleo en el sector, así como fenómenos como la aceleración y masificación en nuevas escalas del turismo (Steffen, Broadgate, Deutsch et al. 2015). Esas nuevas condiciones permiten pensar el trabajo de las camareras como algo cercano a lo que la literatura ha denominado como trabajo extremo (Granter, McCann y Boyle, 2015; Hewlett y Luce, 2006).

El trabajo extremo se ha descrito como una forma de trabajo típica de profesionales con altos salarios y managers, los cuales deben dedicar largas horas a su trabajo, que implica actividades intensas y ponen por lo mismo la salud y la vida en riesgo (Gascoigne, Parry y Buchanan, 2015). Esta forma de trabajo resulta no solo de las prácticas de trabajo, sino también de discursos ocupacionales que generan normas de un trabajador ideal (Gascoigne et al. 2015), además de un deseo narrativo en donde lo extremo aparece como un tropo discursivo que los individuos usan para diferenciarse y mantenerse socialmente empleables y competentes (Granter et al. 2015). Como consecuencia, aquellos individuos que trabajan en ocupaciones extremas buscan ir más allá, empujando sus cuerpos a sus límites a través del uso de fármacos que permitan mantener el ritmo de esos trabajos (Bloomfield y Dale, 2015).

Si bien el trabajo de las camareras no se asemeja necesariamente a aquellas ocupaciones descritas bajo la categoría de trabajo extremo, si hay algunos elementos que nos llevan a preguntarnos por la autogestión del cuerpo para seguir trabajando, como, por ejemplo, el reporte de uso de fármacos (López-Ruiz, 2016). Tratando de vincular los fenómenos y procesos de transformación del trabajo en el entorno hotelero,

tales como la externalización, pero sobre todo la aceleración a partir del aumento de la demanda turística en los últimos años, nos preguntamos por el cuerpo de trabajo que se produce y reproduce en el trabajo de las camareras de piso en la actualidad. Esta cuestión es la que abordamos en el segundo artículo *““If you don't rush you don't finish”: Accelerating work and production of a vector body in Spanish hotel room attendants”* aceptado en la revista *Hospitality and Society*.

2.3. De la identidad colectiva a los agenciamientos colectivos

El estudio de las subjetividades en el trabajo se ha posicionado como una manera de observar las tensiones que generan las transformaciones del trabajo y las organizaciones (Hall, 1996; Soto, 2009; Stecher, 2013). Dentro de las diversas formas de aproximarse al fenómeno subjetivo, tales como las experiencias de exclusión social o el vacío subjetivo en contextos de trabajo flexible (Castel, 2010; Sennett, 2006), los fenómenos de poder y subjetivación en contextos laborales (Knights y Willmott, 1989), enfoques dinámicos e intrapsíquicos de la subjetividad en el trabajo (Arnaud y Vanheule, 2007), el estudio de las identidades en el trabajo, centrado en la afirmación subjetiva que se produce no en el trabajo sino a partir del trabajo (Ruiz de los Santos, 2011; Stecher, 2013), se presenta como un operador conceptual prolífico para comprender las tensiones entre el individuo y el trabajo (Stecher, 2013).

La identidad laboral ha sido un tópico de estudio recurrente en los estudios del trabajo y las organizaciones (Soto, 2012) y un eje de análisis desde el cual observar los procesos de transformación socio técnicos a nivel subjetivo (Battistini, 2004; De la Garza, 2009, 2011). Desde los clásicos enfoques marxistas y funcionalistas que conceptualizan la identidad como formas de conciencia que expresan linealmente una posición social en las estructuras de clase (Braverman, 1974; Gorz, 1976), hasta los enfoques psicológicos, que comprenden la identidad como rasgos de personalidad o disposiciones psicológicas internas y estables (Stecher, 2013), la identidad laboral no ha estado exenta de debates y diversos posicionamientos teóricos (Dubet, 1989; De la Garza, 2009), y hasta cuestionamientos por su rigidez frente a condiciones sociales cada vez más cambiantes y fluidas (Vayreda, Tirado y Domènech, 2005).

Una comprensión dinámica de construcción de la identidad entiende que esta es un proceso en que se ponen en juego aspectos del mundo interno del sujeto, así como aspectos de relación social con el entorno y los otros (Dubar, 1991). En este sentido, la identidad laboral sería el resultado de la confrontación entre las formas de atribuir sentido del individuo, como aquellas formas de inteligibilidad que el entorno, los colectivos de trabajo y las organizaciones ofrecen a los individuos (Soto, 2012; Soto et al, 2017; Stecher, 2013). En ese marco, la narrativa del individuo sería el espacio en el cual se construye y gestiona la identidad (Alvesson et al., 2008; Stecher, 2013; Soto et al, 2017; Watson, 2008).

Sin embargo, un aspecto que se destaca en estos estudios es la tendencia a la construcción de identidades cada vez más individualizadas (Soto, 2009). Parte del diagnóstico de estos estudios refiere que las transformaciones de la gestión y organización del trabajo, ha repercutido en las concepciones colectivas de la identidad laboral (Dubar, 1991; Soto, 2009, 2015), sumado a una serie de discursos sociales y formas de gestión que incentivan la competitividad e individualidad de los trabajadores (Bröckling, 2015; Stecher y Soto, 2019). Frente a ese escenario, la identidad, como categoría con potencial político y emancipador ha perdido fuerza y más bien expresa las dificultades y tensiones que los individuos deben enfrentar para articular sentido respecto de sus experiencias de trabajo cada vez más fragmentadas e individualizadas (Soto, 2009).

En ese sentido, las identidades laborales se entienden como un trabajo de reparación, mantención y reforzamiento de construcciones de sí mismo que dan sentido de coherencia y distinción (Alvesson y Willmott, 2002; Sveningsson y Alvesson, 2003). La identidad laboral es entonces un proceso permanente de interpretación, integración y estructuración de las propias experiencias en el trabajo, un patchwork de auto percepciones que ofrecen continuidad, consistencia y sentido de los eventos personalmente relevantes (Grote y Raeder, 2009).

Si bien existen alternativa que aún apelan a la lógica identitaria y que proponen observar y analizar referentes identitarios que permitan activar un posicionamiento político y estratégico (Battistini, 2009; Dubet, 1989), el componente colectivo ha quedado

relegado a un segundo plano en varios de estos estudios, que han tendido a centrarse en la experiencia y agencia individual en el trabajo.

Este foco en la experiencia individual se corresponde de modo consistente con uno de los problemas que se suelen destacar respecto a la noción de agencia en sociología, la cual suele referir a un individuo solitario y heroico (Guattari y Rolnik, 2006; Ortner, 2016). La agencia, central dentro del debate sociológico y de la teoría de las prácticas, se entiende como la capacidad de actuar de los individuos de modo intencionado (Ortner, 2016). Sin embargo, más allá de esa representación de individuo solitario y heroico, para Ortner (2016), los agentes están inmersos en tramas sociales en que se desarrollan juegos serios con otros actores, en donde es casi imposible imaginar que el agente es libre o que es un individuo sin restricciones. Es decir, los actores deben coordinar sus acciones con las de los demás y contra de ellos para llevar a cabo proyectos colectivos. En ese sentido, los individuos se verían inmersos en relaciones de solidaridad (familias, amigos, entre otros), pero también en relaciones de poder, desigualdad y competencia con otras y otros (Ortner, 2016).

Siguiendo el trabajo de Ortner, Cota (2019) da cuenta de un proceso de agenciamiento colectivo junto al movimiento Stop Represión Granada, que surge en el marco del 15M español. Describiendo su posición dentro del movimiento a partir de un proceso auto etnográfico, la autora refiere que es necesario des identificar la agencia individual para participar en agenciamiento colectivos. Esto supondría asumir una posición vulnerable como sujeto que posibilita la emergencia del agenciamiento colectivo. Para Cota, un agenciamiento colectivo no se configuraría desde un programa político, sino desde un problema común, frente al cual los idearios políticos son puestos en suspensión. A partir del trabajo de Ortner, la autora describe dos tipos de agenciamientos: un agenciamiento como resistencia, frente al poder dominante (inmerso en las relaciones de poder descritas por Ortner); y un agenciamiento como proyecto, que supone la construcción de un pensamiento propio por parte del colectivo (inmerso en relaciones de solidaridad).

El trabajo de Cota implica un desplazamiento desde la noción de agencia (presente en Ortner) a la noción de agenciamiento, la cual proviene del trabajo conjunto de Deleuze y Guattari (1988). Para Deleuze, un agenciamiento es entendido como una multiplicidad

de elementos heterogéneos que se relaciona a partir de un hacer. En este sentido, no sería una filiación basada en identidades o parentescos, sino en un hacer conjunto de elementos heterogéneos que co-funcionan entre sí. Comentando el trabajo de Deleuze, Heredia (2012) describe que un agenciamiento sería la confluencia de dos ejes: un eje de la relación-composición y un eje del proceso-movimiento. En el primer eje, el de la dimensión compositiva, lo que hay es un entramado de cuerpos y elementos que se articulan pragmáticamente, afectándose mutuamente. En el segundo eje, la dimensión procesual, genera un doble movimiento y tendencia al devenir: un movimiento de estabilización, regularidad y redundancia (codificación y recodificación); y un movimiento de transformación, ruptura y de discontinuidad (desterritorialización).

Asumiendo la definición de agenciamiento colectivo, la pregunta es ahora su vínculo con la identidad. A nuestro entender, la identidad se subordinaría al agenciamiento, siendo un producto que surge de los agenciamientos y de la red de relaciones y actores que narrativa y performativamente constituyen una diferencia (Vayreda et al. 2005). En ese sentido, la identidad no es solo un proceso de construcción narrativa a partir del cual los individuos se auto atribuyen un sentido a sí mismos, sino también, un efecto de las relaciones que se tiene con otros actores. En esa red de relaciones, la identidad sería un logro de estabilización frágil, abierto al cambio, y sujeto a las relaciones y dispositivos de poder (Vayreda et al. 2005).

A partir de estas ideas, en el artículo *"We are the women who clean and the structural base of the hotel": Las Kellys, the collective agency and identity of Spain's room attendants* (2023) publicado en *Current Issues in Tourism* nos preguntamos por la composición colectiva de las Kellys y los efectos que está tiene en las trabajadoras a nivel individual y grupal.

3. Diseño Metodológico

3.1. Enfoque epistemológico y metodológico del estudio

El estudio siguió un enfoque crítico interpretativo (Morrow y Brown, 1994; Bashkar, 1998), reconociendo que la realidad, es un fenómeno estratificado compuesto por un nivel empírico observado, un nivel actual en que transcurren acontecimientos, y un nivel transfactual de límites y restricciones perdurables en el tiempo (Bashkar, 1998; Parada, 2004). En ese marco, “una teoría ‘realista crítica’ debe generar un proceso de comprensión de la realidad que parta del primer nivel, pueda pasar al siguiente nivel y profundice en el tercero, identificando estructuras y mecanismos causales” (Parada, 2004, p. 417). En ese sentido, la sociedad no se puede reducir a sus individuos, y es una compleja red de estratos y relaciones, así como de relaciones entre relaciones, en las cuales los individuos son constreñidos y limitados por estructuras sociales perdurables en el tiempo, reproduciéndolas en su praxis cotidiana, pero también son agentes que dan forma a esas estructuras, transformándolas en el transcurso del tiempo (Bashkar, 1998; Parada, 2004). Esto implica que las estructuras sociales “son actividades dependientes de la acción humana, lo que implica la existencia de puntos de contacto entre la gente y las estructuras sociales” (Parada, 2004, p. 419).

En consecuencia con el posicionamiento epistemológico adoptado, el fenómeno del espacio sociolaboral de las camareras de piso se abordó como atravesado por estructuras y procesos sociales más amplios que funcionan como restricciones y limitaciones que configuran un espacio y experiencia de trabajo que las mismas trabajadoras reproducen cotidianamente; pero también esas estructuras están sujetas a modificaciones y transformaciones por las camareras colectivizadas como Kellys, quienes están tratando de incidir en ese nivel de estructuras que están configurando sus espacios de trabajo.

Por otro lado, el enfoque crítico interpretativo orientó el diseño metodológico del estudio, es decir, la estrategia, métodos, técnicas y análisis efectuados. Esto supuso un constante esfuerzo por pensar las teorías y métodos implementados en el estudio como un proceso continuo que está contextualmente definido, y no sigue una decisión técnica que puede ser tomada por segura a través de referencias lógicas a priori (Morrow y

Brown, 1994). Esto supuso un constante trabajo de reflexividad práctica, es decir, un trabajo de consideración sobre las prácticas de investigación a partir de las cuales la investigación era producida, pensando en aquellos elementos que permitiera la explicación e interpretación más intensiva de los problemas que se estaban analizando (Morrow y Brown, 1994). La lógica de explicación intensiva es una estrategia fundada en supuestos hermenéuticos, e implica un caso de estudio focalizado en los actores, sus mediaciones y sistemas en que se encuentran insertos. Dentro de esa lógica de explicación intensiva, el objetivo es construir construcciones de representaciones, y uno de los métodos privilegiados para ello proveniente de la psicología social interpretativa son los estudios etnográficos (Morrow y Brown, 1994).

3.2. Estrategia: el enfoque narrativo

Como estrategia de acceso a las vivencias y prácticas de las Kellys se recurrió a la generación de narrativas individuales interpeladas por el espacio de trabajo (Soto et al. 2017; Valenzuela, Stecher y Soto, 2022).

La narrativa se puede entender como un proceso de construcción que emerge desde diversas interpelaciones discursivas, estructurales y relacionales (Soto et al. 2017), siendo el lugar a partir del cual el individuo construye sentido sobre su experiencia, los otros y los elementos circundantes (Stecher, 2013). En ese sentido, las narrativas permiten no solo indagar en las dinámicas intrapsíquicas de un individuo, sino que son efecto y resultado del encuentro entre los que los sujetos traen de sí (deseos, percepciones, identidades heredadas) y el espacio sociolaboral (Soto et al. 2017; Stecher, 2013; Stecher y Soto, 2019). Por lo mismo, la narrativa no es reflejo de una realidad externa y neutra, sino que es resultado de un proceso interactivo de co-construcción que se sitúa entre lo individual y lo social, permitiendo acceder a las tensiones que las estructuras sociales generan en las experiencias individuales (Hall, 1996).

Para Law (1999), las narrativas suelen ser una articulación que necesariamente atender a la ecología de las interpelaciones que coexisten en los espacios laborales. Siguiendo una noción althusseriana de interpelación, propone centrarse en las materialidades en las cuales están insertos los individuos (Law, 1999). Estas interpelaciones se sitúan en el

espacio social, atribuyen posiciones o racionalidades que los individuos aceptan, modulan o rechazan en la narrativa.

La generación de narrativas permite por lo mismo no solo acceder a las vivencias y experiencias individuales de las Kellys, sino también, a los elementos que interpelan esas vivencias, como lo son los procesos y espacios socio laborales en los cuales se encuentran insertas.

3.3. Método: el estudio de caso

La tesis siguió un diseño cualitativo, articulándose como un estudio de caso de tipo exploratorio (Yin, 2003) a partir del cual se implementaron diversos métodos y técnicas para generar información. El estudio de caso, como estrategia de estudio, permite acceder de modo contemporáneo al fenómeno a partir de observaciones sistemáticas y entrevistas (Silverman, 1985), además de tener un fuerte foco explicativo que no depende excesivamente de observaciones participantes detalladas (Morrow y Brown, 1994).

El estudio de caso es una investigación intensiva a pequeña escala con significado, que aborda un fenómeno particular y complejo, delimitado espaciotemporalmente, de manera holística, permitiendo entender ese fenómeno en su propio contexto (Flick, 2022; Gerring, 2004). Dentro de esta estrategia, particulares metodos, enfoques, estilos y técnicas pueden ser adoptadas en función de progresar en la investigación (Flick, 2022). Esto último hace que el estudio de caso tenga una orientación altamente pragmática en vista de dar cuenta de caso de la manera más completa y profunda posible.

La estrategia del estudio de caso se eligió fundamentalmente porque permitía ir construyendo en el proceso de estudio una explicación e interpretación intensiva del fenómeno vinculados a los procesos contextuales (Flyvbjerg, 2011). En efecto, las Kellys estaban constituidas como un movimiento novel dentro de la acción colectiva en España (Cañada, 2016), y a partir desde ellas, se fue progresivamente construyendo una interpretación más compleja en torno a los procesos de producción social del espacio hotelero.

La elección del estudio de caso permitió incorporar diversos métodos y técnicas en la construcción y comprensión del fenómeno estudiado, los cuales se fueron escogiendo en función de las posibilidades de acceso al campo de estudio, las limitantes institucionales y la disponibilidad de fuentes alternativas y heterogéneas para generar información.

3.4. Técnicas de generación de datos

La generación de datos vinculados a las vivencias y prácticas espaciales de las Kellys se articuló a partir de diversas técnicas, las que fueron implementadas a partir de decisiones pragmáticas en el estudio. Las técnicas fueron: la entrevista semiestructurada, la observación participante y el análisis de material online.

3.4.1. Entrevistas semiestructuradas

El enfoque narrativo suele privilegiar como técnica de estudio las entrevistas centradas en la trayectoria laboral a partir de las cuales los sujetos asumen posiciones respecto a las diversas interpelaciones en el trabajo (Stecher, 2013). En la investigación se ha asumido ese principio y se utilizó la entrevista como dispositivo primordial para generar datos vinculados a las vivencias cotidianas en el espacio socio laboral, en el entendido de que es ahí donde se expresan posicionamientos y tensiones entre lo individual y lo estructural (Hall, 1996).

En concreto, el dispositivo de entrevista abordó tres dimensiones: la trayectoria y experiencia cotidiana de trabajo (subjetividad individual); la trayectoria y experiencia con las Kellys (subjetividad colectiva); y las relaciones de la asociación con otras agrupaciones. En el [anexo 1](#) se muestra el dispositivo de entrevista utilizado.

Para contactar con las trabajadoras, se inició un proceso de identificación de asociaciones de Kellys en España en redes sociales y sitios web. Una vez identificadas las diversas asociaciones de Kellys, se tomó contacto inicial con quien administraba los correos electrónicos o perfiles de Facebook de cada agrupación, presentando al equipo de investigación, el objetivo del estudio y la solicitud de participación en una entrevista. Al contacto inicial con estas primeras Kellys siguió la solicitud de otras trabajadoras que pudiesen estar interesadas en participar del estudio, siguiendo algunos principios de la técnica de muestreo por conveniencia y bola de nieve (Bernard, 2006; Mendieta, 2015).

Finalmente, se contactaron 40 camareras de piso, número que fue representativo de las asociaciones previamente identificadas, a excepción de una agrupación con la que no se tomó contacto (Benidorm). A continuación, se deja una tabla que detalla las características sociodemográficas y de empleo de cada una de las trabajadoras entrevistadas:

Caso	Descripción de condición de trabajo y empleo
Kelly 1	Española. 57 años. Situación contractual de fija discontinua, en el momento de la entrevista estaba desempleada (contratada por el hotel por temporadas). Localidad y tipo de hotel: Cataluña, hotel en zona de costa sin servicios externalizados
Kelly 2	Española. 47 años. Situación contractual fija discontinua (contratada por el hotel por temporadas). Trabaja en Andalucía, hotel urbano sin servicios de camareras externalizados.
Kelly 3	Hondureña. 47 años. Contrato eventual para empresa de servicios transitorios (desempleada al momento de la entrevista). Trabaja en Cataluña, en un hotel urbano con servicios externalizado.
Kelly 4	Española. 43 años. Contrato eventual para empresa de servicios transitorios (desempleada al momento de la entrevista). Trabaja en Islas Canarias, en un complejo de apartamentos turísticos
Kelly 5	Española. 61 años. Contrato fijo discontinuo. En el momento de la entrevista estaba desempleada. Trabaja en Islas Baleares, en un hotel ubicado en una zona de costa que no tiene servicios externalizados
Kelly 6	Boliviana. 40 años. Al momento de la entrevista reporta tener dos trabajos: uno como camarera con contrato fijo discontinuo en un hotel; y un contrato eventual en una empresa de trabajo temporal cuando no trabaja en el primer trabajo. Trabaja en Cataluña, su principal trabajo es en un hotel urbano sin servicios externalizados.
Kelly 7	Rumana. 46 años. Contrato con empresa externa que presta servicios a hoteles. Trabaja en Castilla-La Mancha, hotel en localidad turística interior que cuenta con servicios externalizados.
Kelly 8	Peruana, 53 años. Contrato eventual con un hotel. Trabaja en Andalucía, hotel en zona costera sin servicios externalizados.
Kelly 9	Española, 52 años. Contrato eventual con hotel. Trabaja en Islas Baleares, hotel en zona de costa sin servicios externalizados.
Kelly 10	Española, 36 años. Contrato eventual con cadena de hotel. Desempleada al momento de la entrevista. Trabaja en Andalucía, hotel urbano en zona turística que no tiene servicios externalizados.
Kelly 11	Española. 50 años. Contrato fijo media jornada en empresa externa. Trabaja en Andalucía, hotel urbano con servicios externalizados.
Kelly 12	Española. 56 años. Contrato fijo con cadena de hotel. Al momento de la entrevista no está trabajando por una incapacidad física total. Trabajó en Andalucía, hotel en zona de costa sin servicios externalizados.
Kelly 13	Ecuatoriana. 55 años. Contrato fijo con cadena de hoteles. Trabaja en Cataluña, hotel urbano con algunos servicios externalizados.
Kelly 14	Dominicana. 43 años. Contrato fijo discontinuo con hotel. Cataluña, hotel en zona de costa sin servicios externalizados.
Kelly 15	Ecuatoriana. 54 años. Contrato fijo con hotel. Cataluña, hotel en zona urbana. No entrega información sobre si hay servicios externalizados en el hotel.

Kelly 16	Dominicana. 42 años. Contrato fijo con hotel. Trabaja en Cataluña, hotel urbano sin servicios externalizados.
Kelly 17	Dominicana. 56 años. Contrato eventual con empresa externa de servicios transitorios. Cataluña, hoteles en zona urbana con servicios externalizados.
Kelly 18	Española. 27 años. Contrato fijo de media jornada con hotel. Andalucía, hotel en ciudad turística sin servicios externalizados.
Kelly 19	Española. 42 años. Contrato eventual con empresa de servicios transitorios. Desempleada al momento de la entrevista. Andalucía, hoteles urbanos con servicios externalizados.
Kelly 20	Española. 50 años. Contrato fijo con empresa externa multiservicios. Andalucía, hoteles urbanos con servicios externalizados.
Kelly 21	Española. 50 años. Contrato fijo con hotel. Islas Canarias, hotel en zona de costa sin servicios externalizados.
Kelly 22	Colombiana. 51 años. Contrato eventual con empresa de servicios temporales. Se encuentra en el paro al momento de la entrevista. Islas Canarias, hoteles en zonas de costa que requieren de trabajadoras eventuales en la temporada alta.
Kelly 23	Española. 46 años. Contrato fijo con hotel. Islas Canarias, hotel en zonas de costa que requieren de trabajadoras eventuales en la temporada alta.
Kelly 24	Peruana. 51 años. Contrato fijo de media jornada con hotel. Cataluña, hotel en zona urbana sin servicios externalizados. Trabajó para empresas externalizadas en su trayectoria laboral.
Kelly 25	Uruguaya. 45 años. Contrato eventual con empresa de servicios temporales. Islas Canarias, hoteles en zonas de costa que requieren de trabajadoras eventuales en la temporada alta.
Kelly 26	Española. 59 años. Contrato fijo con hotel. Madrid, hotel urbano sin servicios externalizados. Ha trabajado toda su vida en el mismo hotel.
Kelly 27	Española. 57 años. Contrato por temporadas con hotel en la zona de los Pirineos. Hotel sin servicios externalizados.
Kelly 28	Española. 47 años. Contrato fijo con hotel. Andalucía, hotel en zona de costa sin servicios externalizados.
Kelly 29	Española. 50 años. Contrato con empresa externalizada. Cataluña, hoteles en zona urbana que tienen servicios externalizados. Su trayectoria ha sido fundamentalmente en empresas externalizadas.
Kelly 30	Española. 59 años. Contrato fijo con hotel. Islas Canarias, hotel en zona de costa sin servicios externalizados.
Kelly 31	Española. 43 años. Contrato fijo con hotel. Islas Canarias, hotel en zona de costa sin servicios externalizados.
Kelly 32	Argentina. 39 años. Contrato eventual con empresa de servicios transitorios (en el paro al momento de la entrevista). Madrid, hoteles en zona urbana con servicios externalizados. En su trayectoria ha trabajado para empresas de limpieza externalizadas.
Kelly 33	Española. 37 años. Contrato fijo discontinuo con hotel (trabaja entre 8 y 10 meses en hoteles). Cataluña, hotel en zona de costa sin servicios externalizados.
Kelly 34	Española. 47 años. Contrato fijo discontinuo con hotel (trabaja entre 8 y 10 meses en hoteles). Cataluña, hotel en zona de costa sin servicios externalizados.
Kelly 35	Española. 55 años. Contrato fijo discontinuo con hotel (trabaja entre 8 y 10 meses en hoteles). Cataluña, hotel en zona de costa sin servicios externalizados.

Kelly 36	Española. 24 años. Contrato fijo con hotel. Andalucía, hotel en zona urbana sin servicios externalizados. Tuvo experiencia en su trayectoria con empresas externalizadas.
Kelly 37	Ecuatoriana. 47 años. Contrato fijo con hotel. Cataluña, hotel en zona urbana sin servicios externalizado. Tuvo experiencia en su trayectoria con empresas externalizadas.
Kelly 38	Española. 26 años. Trabajó en empresas externalizadas. Al momento de la entrevista ya no trabaja como camarera. Asturias, hoteles con servicios externalizados.
Kelly 39	Española. 52 años. En el paro en el momento de la entrevista. Trabajó para empresa de servicios transitorios por cuatro años en diversos hoteles. Andalucía, hoteles que requerían servicios eventuales y externos.
Kelly 40	Colombiana. 45 años. Contrato fijo con hotel. Islas Canarias, hotel en zona de costa sin servicios externalizados.

Las entrevistas se realizaron entre los meses de mayo de 2020 y noviembre de 2020. Debido a las restricciones iniciales de la pandemia, sumado a la dispersión geográfica de las trabajadoras, las entrevistas fueron realizadas mediante diversas plataformas y aplicaciones de videollamada, las cuales fueron acordadas individualmente con cada trabajadora considerando la opción más viable y cómoda para cada una. Las aplicaciones para realizar las videollamadas fueron WhatsApp, Zoom, Google Meets, Jitsi y Skype. Antes de cada entrevista se informó respecto del objetivo del estudio y se entregó una pauta de consentimiento informado ([anexo 2](#)), la cual era posteriormente reforzada en el inicio de la entrevista, dejando plena libertad de dejar el proceso en el momento en que se estimase pertinente.

Las entrevistas duraron en promedio 1 hora y 30 minutos por trabajadoras, y fueron grabadas en audio para su posterior transcripción².

3.4.2. Observación participante

Como complemento a la estrategia narrativa se realizaron una serie de observaciones participantes en una serie de manifestaciones con Kellys en la ciudad de Barcelona en entre diciembre de 2019 y marzo del año 2020³, y posteriormente, de modo sistemático entre los meses de diciembre 2020 y junio 2021.

² Este trabajo corrió a cargo de Alan Valenzuela Bustos, autor de la presente tesis, y Verna Alcalde González doctorando dedicado al análisis de Las Kellys desde otra perspectiva y tercer coautor de los artículos compilados. A cada uno le corresponde la mitad de los esfuerzos invertidos en la recolección de los datos: de las 40 entrevistas semiestructuradas, cada uno realizó y transcribió 20

³ Las observaciones se descontinuaron por los confinamientos en pandemia, tiempo durante el cual se procedió al trabajo de entrevistas y análisis de material online

La observación participante se entiende como “un proceso que faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades” (Kawulich, 2006, p. 2). Esta implica diversas técnicas para la generación de datos, como entrevistas informales, las notas de campo, además de registros audiovisuales que den cuenta de una mirada y memoria activa (Kawulich, 2006).

Una de las cuestiones fundamentales en el trabajo de observación es mantener una posición que vaya desde la extrañeza e impresión de los acontecimientos y grupos de personas observados, a una vinculación estrecha con ellos (Bernard, 1994). Esto permitiría una iteración entre el contexto y los datos, asegurando un cierto nivel de objetividad en el proceso de análisis para comprender lo que ocurre y reportarlo (Kawulich, 2006).

La función de estas observaciones fue preliminarmente afinar los ámbitos de indagación en las entrevistas, y posteriormente contrastar varias de las temáticas generadas a partir de las entrevistas, discutiendo informalmente varias de las interpretaciones del investigador con la percepción y juicio de las propias trabajadoras. Este uso de la observación participante es una de las funciones que Schensul, Schensul y LeCompte (1999), para quienes, las observaciones ayudarían al investigador a sentir cómo las comunidades organizan y priorizan las cosas y cuáles son sus parámetros culturales para hacerlo.

El ingreso al campo de observación fue progresivo y lento en la primera fase (2019/2020), y sirvió para establecer contacto inicial con la asociación de Kellys de Barcelona, además de observar in situ manifestaciones en el frente de hoteles. En diciembre de 2020 se retomó contacto de una manera más estable, presentando el objetivo del estudio e iniciando actividades de observación participante en estas manifestaciones.

Las observaciones se desarrollaban semanalmente por una hora y media en un contexto de manifestación programada frente a la consejería de trabajo de la Generalitat de Catalunya. Consistían básicamente en que un grupo de 4 a 7 trabajadoras de la Asociación de Kellys de Barcelona asistían a solicitar la aplicación del sello de calidad que se había comprometido la Generalitat, a partir del cual comenzar a fiscalizar mejores

condiciones de trabajo para las Kellys. En varios momentos no solo convocaba a las Kellys, sino también a algunos simpatizantes, estudiantes que querían entrevistar a las Kellys o personas representantes de otras organizaciones y movimientos. No solían pasar de las 10 personas por manifestación.

En cada una de estas instancias se participó estando al lado de las trabajadoras o sosteniendo carteles, y en algunos momentos aprovechando de tomar breves notas con el móvil o registros fotográficos de lo que pasaba. En el intertanto, se conversaba con las trabajadoras sobre ellas, sus situaciones y eventualmente, se llegaba a tocar temáticas más cercanas a los temas de investigación, preguntando y corroborando sus pareceres frente a temas como el cuerpo de trabajo o la externalización del personal. De igual manera, estas participaciones permitieron entender sus formas de organizarse y coordinarse en esta y otras instancias de las cuales comentaban.

Tras cada manifestación, se procedió a grabar pequeños extractos de audio por parte del propio investigador dando cuenta de impresiones y anécdotas de la jornada, y se procedía a ordenar todas las notas en algún café cercano. Las notas de campo y el registro audiovisual sirvieron como material complementario a las entrevistas, además de ponderar el peso analítico de ciertas temáticas que fueron apareciendo con los análisis.

3.4.3. Observación online

Adicional a las entrevistas y observaciones participantes, se realizó un trabajo de observación de productos y artefactos digitales que circulan online. El objetivo de estas observaciones era ganar en profundidad y densidad en la descripción del caso y los fenómenos en torno a las Kellys y su espacio de trabajo. En concreto, este tipo de observación contempló la generación de datos a partir de perfiles de Facebook de las Kellys.

Si bien el estallido de la pandemia de COVID-19 y el subsiguiente confinamiento obligaron a reducir el trabajo de observación presencial, la observación de la actividad digital era un elemento para considerar debido a las características del caso de las Kellys, quienes han hecho de la red social Facebook -y posteriormente de otras redes sociales- su medio de organización y visibilización social. Elegimos Facebook por sobre otras redes

sociales por ser la red social de mayor adherencia de las trabajadoras, además del sitio inicial que permitió la emergencia del movimiento, además de observar que otros perfiles en Instagram y Twitter solían reproducir la actividad de Facebook.

Como contexto de observación, se realizó un trabajo de rastreo e identificación de grupos de Las Kellys en Facebook. Esto permitió la construcción de una base de datos con las páginas y grupos públicos de Facebook de Kellys que contaban con mayor actividad significativa en la red y representaban la variedad de localizaciones geográficas en donde se encuentran. El resultado de este trabajo fue la identificación de 19 páginas y grupos públicos de Las Kellys en Facebook.

La observación en Facebook tuvo lugar entre abril de 2020 y marzo de 2021 y cubrió todas las publicaciones de estas páginas y grupos públicos de Las Kellys durante 2020. Este trabajo fue realizado de manera conjunta por Alan Valenzuela, autor de este compendio, quien observó 8 perfiles vinculados a las asociaciones de Kellys (Kellys Verdes), y Verna Alcalde, quien observó 11 perfiles de Kellys Unión (Kellys Blancas). Las publicaciones fueron categorizadas a partir de 8 ámbitos temáticos: identidad, feminismo, sindicatos, cuerpo, COVID-19, otros colectivos, recursos, empresarios/políticos. El resultado fue una muestra final de 1061 posts de Facebook.

En el entendido de que estos datos son producciones culturales de los colectivos de Kellys con una intencionalidad política y de acceso público, no se utilizaron consentimientos escritos o informales para observarlos y categorizarlos. En ese sentido, desde esta investigación, los datos observados en Facebook fueron tomados como documentos e imágenes de carácter público (Bruckman, 2002; Herring, 1996), es decir, medios de comunicación con propósitos concretos (Flick, 2018). Sin embargo, y considerando que el material producido en Facebook es sinónimo de discusiones en torno a su carácter público (Kosinski, Matz, Gosling et al. 2015), se tomaron algunos resguardos como la anonimización de datos, manteniendo el resguardo de la identidad de personas naturales.

3.5. Análisis del material narrativo y las notas de campo

El material generado fue analizado siguiendo los principios del análisis temático de contenido (Braun y Clarke, 2006). Esto supuso la identificación de temas a partir de los contenidos, los cuales estaban orientados por las preguntas de investigación iniciales.

El análisis temático se define como un método para identificar y analizar temas, es decir, un relato sobre un determinado patrón de significado en los datos que el analista organiza (Braun y Clarke, 2006, 2016, 2019). Los temas son generados por el investigador en relación con las preguntas de investigación y con base en un proceso inductivo y/o deductivo de codificación (Braun y Clarke, 2006, 2016, 2019). Al no estar vinculado a paradigmas teóricos específicos, el análisis temático ofrece la suficiente flexibilidad para realizar análisis inductivos y/o deductivos, además de ser útil para sintetizar una variedad de datos (Braun y Clarke, 2006). En particular, este estudio asumió un enfoque reflexivo en que se realizaron iteraciones entre análisis inductivos y deductivos, permitiendo una codificación orgánica, creativa y flexible (Braun y Clarke, 2019).

El proceso de trabajo del análisis implicó un trabajo de lectura preliminar de entrevistas y notas de campo, realizando codificaciones generales, además de ideas y reflexiones emergentes. Tres ámbitos preliminares de análisis fueron utilizados para comenzar a interrogar y sistematizar la información generada en las entrevistas: a) el espacio cotidiano de trabajo; b) el cuerpo en la vivencia cotidiana de trabajo; c) la vivencia subjetiva frente a dinámicas espaciales en el espacio de trabajo.

Tras este trabajo preliminar, se fue sofisticando el trabajo de codificación a partir de las preguntas de investigación y la interacción en observaciones participantes con las Kellys, que permitieron ir focalizando los temas a aquellos temas más sentidos por estas. En paralelo, se fueron estableciendo relaciones y agrupaciones de códigos en temas más amplios, que sirvieron de sustento para responder las preguntas iniciales, pero también daban cuenta de aspectos con una potencial particular de ser reflexionada. Estos temas sirvieron de base para componer las bases de los artículos aquí reportados, los que fueron reflexionados y discutidos con la directora de tesis, y posteriormente nutridos por todos los co-autores.

El análisis de material se realizó usando el programa Atlas.ti, versión 8.1. El programa permitió la elaboración y gestión de un cuerpo de códigos uniforme entre las distintas entrevistas y casos, y facilitó la agrupación de estos códigos a partir de relaciones que permitieron la construcción de categorías comprensivas en diversos ámbitos temáticos más amplios que posteriormente se fueron transformando en los artículos académicos que dar forma a este compendio.

3.6. Consideraciones éticas y reflexividad en el proceso de investigación

La investigación conllevó una serie de dilemas y tensiones éticas en su desarrollo, unas cuantas de ellas anticipadas y que fueron previstas en el diseño de proyecto de investigación inicial, pero varias de ellas emergentes y que ameritaron una reflexión necesaria en el proceso de trabajo. Estas reflexiones y las diferentes prácticas de trabajo fueron en todo momento guiadas por el principio del cuidado a nivel epistemológico y metodológico (Puig de la Bellacasa, 2017; Haraway, 2019).

Una primera tensión que comenzó antes de iniciar el proyecto refería a la inserción en un campo de estudios del cual me sentía con pocos elementos y el estudio de espacios de trabajo a partir del caso de los hoteles y las camareras de piso en España implicó reflexionar sobre mi propia posición como investigador: extranjero, hombre, que poco sabía de la industria del turismo y de los hoteles. Adicional a ello, tres ámbitos temáticos significaron tensiones o dilemas que supusieron un constante ejercicio de reflexión sobre mi propio trabajo de campo.

Primero, y parte de mis reflexiones éticas y metodológicas refirieron a los procesos de invisibilización académica que yo mismo ejercía a los trabajos de cuidados. En efecto, el estudio del sector turismo reveló mi propia contribución a los trabajos de cuidados en mi trayectoria académica, la cual hasta ese momento había estado centrada en el estudio de espacios como el sector público o el sector de servicios en el retail. En ese sentido, cuestioné como esta forma de trabajo de cuidados, menos influenciada por las nuevas tendencias y dispositivos tecnológicos que se están implementando en los espacios de trabajo, tenía poco peso académico en términos de novedad o de marcos teórico-conceptuales

Segundo, el hecho de que las Kellys me pareciera un colectivo identificado con el movimiento feminista, me hacía sentir inhabilitado desde un inicio, tanto para investigar o escribir algo con/sobre ellas, como por una falta de formación en los feminismos hasta ese entonces (aún). Si bien mis temáticas iban por otro derrotero de investigación, es innegable la fuerza del caso de las Kellys y las exigencias de este tipo de análisis, lo cual siempre fue una tensión, pese a que en muchos casos desarrollaba miradas afines a enfoques epistemológicos feministas.

Finalmente, y más problemático hasta ese entonces, significaba investigar a un grupo de trabajadoras que no se diferenciaban mucho de las trayectorias laborales de las mujeres en mi familia y entorno barrial de niñez, identificándoles (e identificándome) con un colectivo que era cercano en términos socioafectivos, además de situarlas como esa nueva clase obrera (Ruiz y Boccardo, 2015), femenina, de servicios y cuidados, en trabajos relativamente invisibilizados (Federici, 2020; López y Medina, 2020).

Reflexionar sobre estos tres ámbitos de tensiones y dilemas iniciales supuso un constante esfuerzo por no reproducir las mismas dinámicas de invisibilización histórica que ha padecido el colectivo de trabajadoras; o bien, no tomar la suficiente distancia cuando tenía que interactuar con estas trabajadoras en los procesos de observación participante.

En el ámbito del trabajo de campo se abrieron varias interrogantes en torno a la construcción de vínculos de cuidado y reflexivos con las Kellys. Si bien la investigación siempre fue explicitada por ellas como un recurso que las ayudaba en los procesos de visibilización política en el cual estaban embarcadas, también surgieron interrogantes sobre los entramados en los cuales yo como investigador estaba insertando la experiencia de las Kellys. En efecto, no era extraño observar en terreno grupos de estudiantes que se acercaban a ellas en las diversas manifestaciones, ávidos de obtener una entrevista, información o registros audiovisuales. Sin embargo, este tipo de estudios y trabajos no siempre se traducían en una devolución a las propias trabajadoras, pese a que ellas no lo solicitaban. Mirar esas prácticas de estudio e investigación, por momentos extractivistas, interpelaron el propio ejercicio de investigación con las Kellys y el tipo de vínculo que quería construir y que ellas merecen como personas. En el centro de este dilema, estaban además los entramados productivos en los cuales yo participo

como investigador. En efecto, el trabajo de producción académica puede verse por momentos como otro momento distinto de explotación de estas trabajadoras, no tanto como lo hacen los hoteles, sino como parte de la máquina de producción de conocimiento en la cual me encuentro inserto (Maureira, 2015). Esta tensión ha estado en la base del proceso de investigación y si bien las actividades de difusión tratan de remediar parcialmente el asunto, también se continuará explorando la posibilidad de generar otros materiales, basados en las mismas investigaciones, que sean mucho más útiles en el proceso de visibilización de las Kellys.

En términos institucionales y normativos, el diseño de la investigación se sometió a evaluación y fue aprobado el 26 de febrero de 2021 por el Comité de Ética de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB). El comité evaluó, tras considerar las implicaciones éticas relativas a la experimentación con humanos y al tratamiento de los datos personales y certificar la adecuación de los medios para realizar el estudio, favorablemente el proyecto de investigación ([Anexo 3](#)). Esta aprobación contempló, como ya se adelantó, la confección de consentimientos informados para las entrevistas con las trabajadoras, los cuales incorporaron una serie de antecedentes del estudio y los investigadores responsables. Todos estos consentimientos fueron obtenidos, además de siempre contar con los consentimientos informales en instancias como las observaciones participantes.



COMPENDIO DE ARTÍCULOS

4. Presentación del compendio de artículos

En este capítulo resumimos brevemente los tres artículos que conforman este compendio de publicaciones. Todos los artículos han sido publicados en revistas académicas internacionales con sistema de revisión por pares e indexadas en los primeros cuartiles (Q1 y Q2) de JCR y SJR en el momento de la publicación. Tomando como caso el movimiento de Las Kellys, en estos artículos investigamos cómo los procesos de la externalización y la aceleración han transformado el espacio social del hotel y tienen efectos sobre la invisibilidad y el cuerpo de las camareras, quienes han reaccionado a partir de la construcción de un movimiento como el de las Kellys. El propósito de los artículos es exploratorio e interpretativo, y en ellos respondemos a las preguntas de investigación formuladas en el segundo capítulo de esta tesis.

El primer artículo, *"Invisible Room Attendants: Outsourcing as a Dispositive of (In)visibility and the Resistance of Las Kellys in Spain"* (Valenzuela et al., 2022), fue publicado en *Work, Employment and Society*, revista indexada en el primer cuartil (Q1) de JCR en las categorías *"Industrial relations and labor"* y *"Sociology"*. En este artículo exploramos e interpretamos los efectos de los procesos de externalización en la (in)visibilización camareras de piso a partir de la noción de dispositivo foucaultiano. Nuestros resultados muestran los mecanismos que no solo invisibilizan a las camareras de piso, sino también, aquellos que las vuelven visibles de otras formas frente a la gestión de los hoteles. Frente a este dispositivo, las Kellys suponen un movimiento de resistencia que ha hecho de la visibilidad un eje de disputa política.

El segundo artículo, *"If you don't rush you don't finish": Accelerating work and production of a vector body in Spanish hotel room attendants"* (Valenzuela et al., en prensa), fue aceptado en junio de 2023 en *Hospitality & Society*, revista indexada en el segundo cuartil (Q2) de SJR en la categoría *"Social Sciences (miscellaneous)"*. En este artículo analizamos cómo el turismo de masas ha creado un espacio sociolaboral acelerado que requiere de cuerpos de trabajo que se adapten a ritmos variables de intensidad de trabajo, produciendo lo que denominamos un cuerpo vector, es decir, un cuerpo que se caracteriza por llevar un ritmo acelerado para responder a múltiples flujos y demandas, desbordándose contantemente y requiriendo ser auto gestionado por la propia trabajadora.

El tercer artículo, “*We are the women who clean and the structural base of the hotel*”: *Las Kellys, the collective agency and identity of Spain’s room attendants* (Valenzuela et al., 2023), publicado en *Current Issues in Tourism*, revista indexada en el segundo cuartil (Q2) de JCR en la categoría “*Hospitality, Leisure, Sport and Tourism*” e indexada en el primer cuartil (Q1) de SJR en la categoría “*Tourism, Leisure and Hospitality Management*”. En este artículo examinamos como las Kellys constituyen un agenciamiento colectivo tejido a partir de relaciones de solidaridad y resistencia que han posibilitado la construcción de un perfil identitario con derecho propio (la Kelly), que funciona como recurso colectivo e individual para reafirmar su posición social en el espacio de trabajo hotelero.

El primer artículo está firmado por tres coautores. Mientras que el segundo y tercer artículo está firmado por cuatro coautores. El autor de la presente tesis figura como primer autor en todos los casos. Según la taxonomía CRediT (Contributor Roles Taxonomy), los coautores hemos contribuido a los artículos de la siguiente manera:

- Alan Valenzuela Bustos: conceptualización, metodología, investigación, recursos, gestión de los datos, escritura de los borradores, revisión y edición, visualización.
- Ana Gálvez Mozo: conceptualización, metodología, revisión y edición, supervisión, administración del proyecto;
- Verna Alcalde González: investigación, recursos, gestión de los datos, revisión y edición
- Francisco Tirado Serrano: conceptualización, metodología, revisión y edición

5. Publicaciones

5.1. Artículo 1: Invisible Room Attendants: Outsourcing as a Dispositive of (In)visibility and the Resistance of Las Kellys in Spain

Valenzuela-Bustos, A., Gálvez-Mozo, A., & Alcalde-González, V. (2022). Invisible Room Attendants: Outsourcing as a Dispositive of (In)visibility and the Resistance of Las Kellys in Spain. *Work, Employment and Society*. <https://doi.org/10.1177/09500170221092353>

5.2. Artículo 2: "If you don't rush you don't finish": Accelerating work and production of a vector body in Spanish hotel room attendants

Valenzuela-Bustos, A., Gálvez-Mozo, A., Alcalde-González, V. & Tirado-Serrano, F. (en prensa). "If you don't rush you don't finish": Accelerating work and production of a vector body in Spanish hotel room attendants. *Hospitality and Society*. (carta de aceptación en [anexo 4](#))

5.3. Artículo 3: 'We are the women who clean and the structural base of the hotel': Las Kellys, the collective agency and identity of Spain's room attendants

Valenzuela-Bustos, A., Gálvez-Mozo, A., Alcalde-González, V. & Tirado Serrano, F. (2023) 'We are the women who clean and the structural base of the hotel': Las Kellys, the collective agency and identity of Spain's room attendants, *Current Issues in Tourism*, DOI: 10.1080/13683500.2023.2198119



DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

6. Resumen de los resultados

A continuación, se presenta una síntesis de los resultados desarrollados en los artículos. Estos se organizan en tres ejes de resultados:

- a) Un primer eje de resultados presenta los procesos de (in)visibilización de las camareras a partir de las prácticas de gestión de los hoteles, fundamentalmente el outsourcing y sus consecuencias, y que están fundamentalmente desarrollados en el primer artículo, aunque también recoge algunos elementos presentes en el tercer artículo.
- b) Un segundo resultado refleja un efecto del espacio laboral del hotel, que se ha visto profundamente acelerado por procesos como la externalización y la masificación del turismo, generando un cuerpo vectorizado en las camareras de piso, uno de los grandes problemas que han denunciado las Kellys (artículo 2 y 3).
- c) Finalmente, un tercer eje de resultados da cuenta de los procesos de agenciamiento colectivo de las Kellys, en donde la solidaridad y la resistencia se expresan en una disputa que ha hecho de la visibilidad y la política estética la dimensión en disputa (artículo 1 y 3)

6.1. Procesos de (in)visibilización de las camareras de piso

Parte de los resultados del primer artículo muestran cómo la invisibilidad que la literatura ha solido referir respecto a las camareras es también generada por las prácticas de gestión socio espacial de los hoteles. En particular, se destaca cómo el outsourcing no solo vuelve a las Kellys invisibles a partir mecanismos socio legales y socio espaciales, sino también ha contribuido a la visibilización de las camareras a partir de otras formas, como la reintroducción abstracta de las trabajadoras a partir de dotaciones externas flexibles y gestionables y como sujetos de una mayor supervisión y vigilancia. Es por lo anterior que planteamos que el outsourcing es un dispositivo que (in)visibiliza simultáneamente a las camareras, haciendo que no sean y sean visibles de modos diversos.

Respecto a los mecanismos de invisibilización que funcionan dentro del dispositivo del outsourcing, estos generarían un efecto de transformación de la camarera,

despojándola de su identidad ocupacional como camarera, además de excluirla y marginarla del espacio social del hotel. Por un lado, el mecanismo de invisibilización socio legal del outsourcing funciona fundamentalmente a partir de la pérdida de la categoría socio-ocupacional de camarera de piso, pues las empresas externas pasan a contratarlas como limpiadoras polifuncionales de hoteles. Esto tiene implicancias legales importantes, pues al quedar fuera de la categoría de camarera de piso, las trabajadoras quedan excluidas de una serie de convenios propios de la profesión, además de quedar completamente invisibilizados los problemas de salud históricamente reconocidos a la ocupación. Por otro lado, el mecanismo de invisibilización socio espacial a partir del outsourcing refiere a la exclusión de las camareras de piso del espacio social del hotel a partir de la movilización de dotaciones de trabajo a distintos hoteles. En efecto, se evidencia como la práctica de trabajo a partir de contratos de meses o anuales genera una sensación de desarraigo con los hoteles, contribuyendo a la percepción de que no son miembros del espacio social del hotel y de no pertenencia.

Por otro lado, los mecanismos de visibilización de las camareras a partir del dispositivo de outsourcing ha permitido que se presenten otras formas de ver y representar a las camareras, además de formas más intensas de supervisión y vigilancia. Tres procesos se destacan en este ámbito: a) las camareras perciben que se les ve como números dotacionales a gestionar; b) perciben una intensificación de las prácticas de supervisión; y c) perciben prácticas de vigilancia a la actividad colectiva de las Kellys.

La percepción de ser números a gestionar da cuenta de una nueva manera de ser reintroducidas dentro del espacio laboral del hotel, la cual consiste en una abstracción de la persona real y la simple representación numérica de la trabajadora dentro de dotaciones laborales externas y contractualmente flexibles. Esto tiene efectos significativos en la forma que las camareras perciben que se les trata en los hoteles, sobre todo en comparación a formas de trato que difieren de cuando el vínculo contractual era directo con el hotel. Esto se traduce en una exclusión o consideración marginal de las camareras del espacio social del hotel, pasando a ser trabajadoras de una categoría muy inferior a la de aquellos que trabajan directamente para los hoteles, inclusive de camareras que comparten espacio de trabajo, pero tienen diferente

empleador. Esta consideración como números a gestionar también tendría efectos en como los hoteles gestionan las cargas de trabajo al no considerar a las personas reales con sus cuerpos heterogéneos, ni a las contingencias espaciales de cada habitación y rincón del hotel. Esto se traduce en demandas y requerimientos de trabajo a las dotaciones externas que operan sobre un cuerpo y espacio abstracto que finalmente termina sobrepasando a las Kellys, un aspecto que se profundiza en el artículo "*If you don't rush you don't finish*": *Accelerating work and production of a vector body in Spanish hotel room attendants*" y en el segundo eje de resultados de este compendio.

Adicionalmente, la visibilización de las camareras a partir de nuevas formas se expresa de modo intenso a partir de prácticas de supervisión sobre el trabajo cotidiano y de vigilancia sobre la acción colectiva de las Kellys. A la vez que la externalización ha contribuido a una experiencia de invisibilización históricamente destacada por la literatura de las camareras de piso, también ha aumentado los regímenes de supervisión sobre la actividad cotidiana, con prácticas de supervisión doble en donde simultáneamente la gobernanta del hotel (o la persona encargada de supervisar la limpieza por parte del hotel), y la supervisora de la empresa externa ejercen una doble mirada evaluativa sobre el trabajo de la limpiadora. De igual forma, no resulta extraño que en aquellos casos en que conviven trabajadoras del hotel y trabajadoras externalizadas, las primeras también establezcan prácticas de supervisión sobre el trabajo de las externas. Estas prácticas de supervisiones múltiples han intensificado la mirada sobre la actividad de trabajo, y quienes limpian en estas condiciones cuentan con una discrecionalidad y autonomía reducida en el espacio de trabajo.

Por otro lado, el gremio hotelero ha adoptado una posición confrontacional -aunque invisible-con la actividad colectiva de las Kellys a partir de prácticas de vigilancia intensas sobre ellas. A diferencia la supervisión, que se limita al plano de la actividad cotidiana de trabajo, la vigilancia se ejerce sobre las Kellys como colectivo y sus miembros, en un ejercicio de identificación de sus miembros para ejercer miedo a partir de represalias y revanchas. Un ejemplo concreto de esto son las confecciones de listas negras de trabajadoras, quienes ven reducidas sus oportunidades de empleo en hoteles si son sorprendidas participando con las Kellys. El efecto de esta vigilancia e identificación busca generar miedo entre las camareras -tanto de las Kellys como potenciales

miembros- desincentivando los ánimos de colectivización y manifestación de las camareras y tratando de mantener las relaciones laborales en el plano de la negociación y queja individual.

Estos resultados evidencian, por lo tanto, procesos mixtos de invisibilización y visibilización de las Kellys, en diversos niveles y planos, siendo un efecto explicable en buena parte por el outsourcing, que más allá de la práctica concreta, compone un dispositivo de (in)visibilización complejo.

6.2. Cuerpo vector como efecto de la aceleración en el trabajo hotelero

Un segundo eje de resultados refiere a los efectos de la intensificación del trabajo de las Kellys, a partir de los procesos de externalización, como mencionábamos previamente, pero también a un proceso de aceleración progresiva de la demanda turística en España que ha intensificado el trabajo de las camareras. Como consecuencia de esa intensificación, el cuerpo de las trabajadoras se ha visto expuesto a condiciones intensivas y variables de trabajo que han permitido la emergencia de un cuerpo distinto de aquel cuerpo que se ajustaba a requerimientos desgastantes pero estables en el tiempo, y que denominamos como cuerpo vector; es decir, un cuerpo que se caracteriza y produce por someterse a un ritmo variable y acelerado de trabajo, que se desborda en el proceso de ajuste y que requiere una constante autogestión por parte de las trabajadoras.

El cuerpo de las camareras de piso da cuenta de una producción que pasa desde las clásicas representaciones del cuerpo máquina de trabajo a lo que denominamos un cuerpo vector abstracto. A diferencia del cuerpo máquina vinculado a formas de trabajo taylorizadas, en que el cuerpo se acostumbra a un ritmo constante y mecanizado, el cuerpo vector se produce y reproduce por el cruce de prescripciones de trabajo cuantificadas, que presuponen un cuerpo abstracto, y la variabilidad del espacio sociolaboral de trabajo, que exige constantes ajustes. En ese sentido, el ritmo de trabajo de las camareras suele ser un efecto de una prescripción de la actividad cotidiana de trabajo que presupondría un cuerpo capaz de hacer una cierta cantidad de actividad en un número determinado de horas, generando una constante con la actividad real que debe lidiar con esa materialidad heterogénea y cambiante que es invisibilizada desde la

gestión. Esto imposibilita el ejercicio de una actividad de trabajo de calidad, como muchas trabajadoras reclaman, sintiendo que les quitan autonomía y se les exige ajustarse a una exigencia que en muchos casos no llegan si quieren hacer una buena limpieza. La demanda de trabajo y la dificultad para realizar una tarea de limpieza relativamente buena a juicio de la trabajadora implica que muchas veces deban ir a toda prisa para lograr sus faenas, implicando un constante ajuste de la trabajadora (y su cuerpo) a esa demanda, más que un proceso de ajustes mutuos entre lo requerido por la gestión y lo posible de hacer por parte de la camarera con su cuerpo. Las camareras despliegan así una serie de prácticas corpóreas en que van acomodando su cuerpo en función de las diversas situaciones, no siempre respetando las pautas ergonómicas prescritas, que presuponen movimientos con un cuerpo ideal, es decir, un cuerpo que no ha estado expuesto ni al desgaste ni debe lidiar con la presión por sacar el trabajo rápido. Más bien, las camareras modulan su práctica corporal en formas que se ajustan a las especificidades y contingencias del espacio, que les implica saber dónde y cómo acelerar su propio paso, aumentando, disminuyendo sus propios esfuerzos, no como una máquina, sino como un vector variable.

En ese sentido, el cuerpo vector se produce y reproduce por una actividad de trabajo que se caracteriza por un ritmo de trabajo siempre variable. La actividad de trabajo de las camareras se encuentra sujeta a diversas contingencias cotidianas que dificultan la estructuración de una actividad con tareas y operaciones homogéneas e identificables de principio a fin. La heterogeneidad espacial y material de los hoteles (habitaciones, zonas comunes y mobiliario variados) y las modificaciones al espacio de trabajo que se generan por el uso que hacen los clientes convierten el espacio de actividad de trabajo de la camarera en un acontecimiento dinámico siempre variable y que nunca es el mismo. Esto exigiría una constante modulación del propio esfuerzo y cuerpo a requerimientos siempre variables, que, sin embargo, suelen ser invisibilizados a partir de los requerimientos cuantificados de trabajo por parte de la gestión (cierto número de habitaciones en una cierta cantidad de tiempo). A esa variabilidad socio espacial del hotel se añade además el hecho de que muchas trabajadoras que trabajan para empresas externas de limpieza deben estar cambiando de lugar de trabajo cada cierto tiempo, según los contratos entre las empresas externas y los hoteles. Esto implica que

la trabajadora deba además adaptarse a otros espacios de trabajo a los cuales no estaba acostumbrada, lo que implica un continuo trabajo de adaptación a espacios sociolaborales diversos y variables.

La prescripción de la gestión y la constante variabilidad espacial con la cual deben lidiar las trabajadoras contribuyen a un tercer elemento del cuerpo vector: el desbordamiento. El cuerpo de las trabajadoras experimenta un constante desbordamiento a través de una actividad de trabajo que se presenta como siempre inacabada, incompleta y de difícil cierre. Esto se traduce en una constante frustración por sentir que su trabajo no tiene fin, en que sienten que ni siquiera son capaces de limpiar una sola habitación completamente, y de estar siempre haciendo pequeñas áreas que no logran abarcar una totalidad, como lo sería la habitación, el pasillo, o una cuota determinada de trabajo en el día. El trabajo cotidiano se presenta como una actividad sin fin e inacabada, dejando a la camarera con una percepción de no logro e insatisfacción con su propio trabajo, lo que las lleva a sobre esforzarse con movimientos y prácticas aceleradas que tratan de cerrar y finalizar en algo visible la actividad cotidiana de trabajo. En ese sentido, las trabajadoras y sus cuerpos, los cuales intentan bordear y suturar el espacio de trabajo a través de los desplazamientos y movimientos veloces, tratan de cerrar la brecha entre el tiempo que tienen para trabajar y el espacio que deben cubrir. El cuerpo vector y el desbordamiento tienen como efecto que el cuerpo pasa a ser un portador de las fisuras que genera el propio trabajo. Síntomas como la ansiedad (nerviosismo) o las enfermedades musculoesqueléticas, que tienen una alta prevalencia en este colectivo de trabajo, contribuyen a un cuerpo que se vuelve receptáculo del dolor y las enfermedades, hasta un punto que el mismo cuerpo de la trabajadora se termina desbordado.

Una última característica de este cuerpo vector es que las trabajadoras deben autogestionar sus propios cuerpos, desplegando una serie de prácticas para mantenerse en un ritmo productivo. En particular, las trabajadoras suelen autogestionar su práctica corporal a partir de dos técnicas: las técnicas kinésicas que buscan reducir tiempos y desplazamientos; y las técnicas farmacológicas que buscan reducir el dolor. Las técnicas kinésicas son una serie de prácticas de autogestión del propio movimiento y cuerpo en el trabajo y tiene que ver con los desplazamientos en el espacio sociolaboral

y en como las camareras reducen sus tiempos para recolectar sus materiales de trabajo, lo que supone que la trabajadora conozca bien -con su cuerpo- el espacio sociolaboral. Así mismo, la autogestión kinésica modula los movimientos del propio cuerpo en función de los dolores y problemas musculoesqueléticos que tenga, buscando posturas alternativas a aquellas prescritas por los estudios ergonómicos, con objeto de hacer su trabajo lo mejor posible. Por su parte, las técnicas farmacológicas, que implican el uso de fármacos, buscan mantener el cuerpo funcionando, pese al dolor, y tienen por objeto cumplir con las ratios exigidas por la gestión. Esto supone un conocimiento del cuerpo y sus dolores, y de los diversos medicamentos que deben consumir para soportar el trabajo. El consumo de fármacos está motivado en parte por el temor de perder el trabajo por si fallan en su actividad, así como por una ética de oficio que les empuja a sacar sus faenas cotidianas.

6.3. Agenciamientos colectivos y la construcción de un perfil identitario con derecho propio en las Kellys

Tanto en el primer artículo como en el segundo, hay un corpus de resultados que podemos integrar bajo la lógica de la resistencia frente a la externalización y los procesos de precarización por parte de los hoteles, pero también de rearticulación colectiva a partir de la noción de agenciamiento. En ese sentido, un tercer eje de resultados refiere a los agenciamientos colectivos que las Kellys han articulado frente a sus condiciones de empleo y trabajo contemporáneos.

En el artículo *“We are the women who clean and the structural base of the hotel’: Las Kellys, the collective agency and identity of Spain’s room attendants”* más que observar solo una práctica de resistencia por parte de las Kellys, nuestros resultados muestran que las Kellys son primordialmente un agenciamiento colectivo que se constituye a partir de la aparición de dos grandes ejes de enunciación y actividad: a) “somos las que limpian”, que es una consigna que articula una composición a partir de relaciones de solidaridad y resistencia entre las camareras de piso; b) “somos la base estructural de los hoteles”, que es una consigna de resistencia para mantener y mejorar las condiciones de empleo y contratación.

En primer lugar, la definición de la Kelly como “la que limpia” refiere una recodificación de las mismas camareras a partir de una actividad amplia y básica como la limpieza. Esta

definición permite que las Kellys resalten una serie de atributos extensos a partir de los cuales resulta fácil que muchas personas se puedan sentir interpeladas por su movimiento y actividad de limpiadoras; además de generar solidaridades con ellas, personas que buscan dignidad en una experiencia de trabajo dura, a partir de la cual conectan con una serie de ocupaciones exigentes desde el punto de vista físico. De esta forma, la consigna “somos las que limpian” se convierte en el eje directriz de todo un agenciamiento que compone un campo de relación basado en la solidaridad por compartir una misma ocupación y la limpieza es asumida como una actividad gratificante que se desea hacer bien, tal como lo ha señalado la literatura en torno al trabajo sucio (*dirty work*). Sin embargo, las nuevas formas de organización del trabajo y empleo de las camareras de piso no posibilitan completar una buena labor cotidiana. La sobrecarga de trabajo y las jornadas laborales más breves suponen condiciones que imposibilitan hacer una buena limpieza, generando frustración en las camareras, quienes sienten que no realizan una buena labor por condiciones externas a su control. En ese sentido, las Kellys buscan responsabilizarse de las condiciones de trabajo con las que cuentan, exigiendo una mejora a los empleadores. Esta responsabilización tendría que ver con un agenciamiento que buscaría transformar las condiciones de empleo y trabajo con el objetivo de desarrollar una mejor actividad de limpieza.

Por otro lado, la consigna “somos la base estructural del hotel” da cuenta de un posicionamiento como trabajadoras que constituyen la actividad central de los hoteles, construyendo una narrativa visible que permite exigir la reinserción de las trabajadoras en el espacio social del hotel. La visibilización del rol de camarera de piso como uno esencial de los hoteles les otorga poder de negociación frente al gremio, pues cuestiona los procesos de externalización a partir de los procesos de trabajo que tienen que desarrollar los hoteles (como la limpieza). Este carácter esencial se ha reafirmado además en el contexto de la COVID19, pues las camareras consideran que su actividad ha pasado a ser una esencial para asegurar la higiene y seguridad de los espacios. En ese sentido, las Kellys se reconocen como una figura que no solo provee un espacio limpio, sino que además es seguro y sanitizado para los clientes. Al plantear así su actividad, las Kellys entienden que deben y pueden reclamar mejores condiciones laborales, no solo para el beneficio individual de ellas, sino también entendiendo que son responsables de

lo que acaece en los hoteles y que por tanto merecen un trato digno por ese sentido de responsabilidad que sienten y actúan.

El movimiento de las Kellys ha permitido que las camareras de piso encuentren nuevos recursos para resignificar su posicionamiento en el espacio sociolaboral y uno de los efectos del agenciamiento de las Kellys es que ha establecido un perfil identitario nuevo: las Kellys. Las camareras, de modo individual, pueden recurrir a “las Kellys” para otorgar de nuevo sentido a su experiencia laboral, funcionando como un refuerzo para apoyarse y posicionarse colectivamente. El refuerzo de las Kellys en la construcción identitaria de las camareras implica sentir orgullo por el propio trabajo de limpieza y dignificarlo no solo simbólicamente, sino también exigiendo la contratación directa con los hoteles de cualquier camarera. Un aspecto importante del agenciamiento de las Kellys es la visibilización a través de los social media. A través de estos exhiben una imagen de cómo quieren ser vistas y qué es lo que hacen, saliendo del eje puramente ocupacional y cruzándolo con el hecho de ser mujeres, madres y luchadoras sociales. Esta aparición en los medios es entendida como un mecanismo para valorizarse frente a otros actores sociales, rompiendo con ello la posición invisible tradicional de las camareras de piso, y perfilando una imagen llena de atributos controlados por ellas mismas, que se ha constituido en un referente visible, lo que genera un sentimiento de orgullo y de ser respetadas, diferenciándose de aquellas camareras que aún no quieren ser identificadas como Kellys. Las Kellys son conscientes que la visibilidad obtenida les ha permitido construir una fuente de poder y resistencia con la cual protegerse

En síntesis, las Kellys han permitido tejer solidaridad entre las camareras de piso, a la vez que resistir frente a la precarización de su trabajo y luchar frente al gremio hotelero y el Estado. Y en términos individuales, y a posteriori, las Kellys han ido cristalizando un perfil identitario que se presenta como recurso al cual cada camarera puede recurrir para narrar y otorgar sentido a su experiencia sociolaboral.

7. Discusiones

A continuación, se discuten los resultados de los artículos en función de las cuestiones planteadas en la introducción. El capítulo se compone de cuatro apartados: los tres primeros apartados están orientados a discutir fundamentalmente los resultados por cada artículo; el cuarto apartado, en cambio, es una discusión integral a la luz del problema del espacio hotelero y de cómo los artículos contribuyen en la comprensión de los procesos involucrados en la producción social del espacio hotelero

7.1. Del trabajo invisible a las disputas por la (in)visibilidad

La naturaleza conflictiva de la externalización y subcontratación evidencia los efectos no solo en la producción de invisibilidad de las trabajadoras, sino también las formas en que estas son visibilizadas en los espacios de trabajo hoteleros. La investigación cuestiona la idea de un único proceso de invisibilidad relacionado con las camareras de piso (Hunter y Watson, 2006; López-González y Medina-Vicent, 2020; Onsøyen et al., 2009). El análisis sugiere que los procesos de invisibilidad y visibilidad son efectos socio espaciales y socio legales complejos y mixtos, no solo para las camareras de piso en empresas de subcontratación, sino también para las camareras de piso contratadas directamente por los hoteles.

El amplio uso de formas de subcontratación laboral genera en los trabajadores un sentimiento de no pertenencia y desplazamiento de los espacios de trabajo, lo cual puede considerarse una forma socio espacial de invisibilidad (Hatton, 2017). En ese sentido, los resultados muestran un proceso de invisibilidad socio espacial en el que las camareras de piso hablan de una nueva relación con el lugar de trabajo, caracterizada por el constante cambio de un hotel a otro y la sensación de ser una extraña en el lugar. Asimismo, la invisibilidad socio legal, que se expresa como una degradación de la categoría socio ocupacional de camarera de piso a limpiadora, contribuye en este proceso de invisibilización, modificando el estatus social de las camareras dentro del espacio social del hotel.

Si bien el modelo de Hatton (2017) describe además de los mecanismos socio espaciales y socio legales un tercer mecanismo de invisibilización sociocultural, los datos y el análisis no permiten vincular directamente ese mecanismo a partir de los procesos de

externalización y subcontratación. Sin embargo, desde una perspectiva más interpretativa, es posible argumentar que los mecanismos sociolegales y socio espaciales generados por la subcontratación se explican por dinámicas socioculturales de invisibilización (Hatton, 2017). De hecho, estudios sobre trabajadores hoteleros ya han mostrado que las camareras de piso se caracterizan por una invisibilidad causada por la confluencia de género, clase social y raza (Alberti y Iannuzzi, 2020), por lo que los mecanismos de invisibilización generados por la subcontratación intensifican y cristalizan las dimensiones de invisibilización sociocultural de las camareras de piso.

Más allá de estas experiencias de invisibilidad, existe, sin embargo, un proceso y efectos simultáneos de visibilidad diferentes de las camareras de piso. En efecto, las Kellys enfatizan la experiencia de ser vistas y tratadas en términos cuantificados por parte de la gestión, una percepción y vivencia que se recoge en la expresión generalizada de "ser solo otro número". Compartido con otros trabajos precarios, como los empleados de venta al por menor (Abal, 2014), este tipo de visibilidad crea la percepción de ser un individuo intercambiable, despersonalizado y abstracto, lo cual, tiene efectos concretos en cómo se gestiona su pertenencia al hotel, abriendo la posibilidad real de pasar a ser externalizadas (para quienes no lo están) o ser removidas espacial o contractualmente por parte de las subcontratistas.

El régimen de (in)visibilidad creado por la subcontratación también tiene efectos en la calidad del servicio de limpieza. El hecho de que la dirección vea a las camareras de piso como números puede ayudar a organizar el proceso de limpieza en los hoteles sin tener en cuenta las contingencias relacionadas con el trabajo. De hecho, Las Kellys han destacado esta contradicción entre la cantidad de habitaciones que limpiar y el tiempo disponible para hacerlo, lo cual afecta en la mayoría de los casos la calidad del servicio. Esta tensión se resuelve acelerando el ritmo de trabajo, lo que tiene consecuencias en sus cuerpos a través de enfermedades musculoesqueléticas y problemas mentales como el estrés o la ansiedad (Cañada, 2018), además de producir en el proceso de trabajo cuerpo que denominamos como cuerpo vector, aspecto que describimos con mayor detalle en el segundo artículo y en el siguiente apartado de estas discusiones.

Así mismo, la presencia de empresas externas ha intensificado los procesos de supervisión sobre la actividad cotidiana, lo que genera temor respecto a la calidad de su

trabajo y el latente miedo al despido. El miedo a ser despedidas ha sido descrito como una forma de control managerial en empleos que suponen para las personas una fuente de sobrevivencia básica en la vida contemporánea (Stecher y Soto, 2022). También ha aumentado los procesos de vigilancia frente a las actividades de las Kellys y a quienes son parte del movimiento. La supervisión del trabajo y la vigilancia de las Kellys genera una atmósfera de miedo entre las trabajadoras, quienes prefieren mantener una posición subordinada que intensifica el anonimato y la invisibilidad, inhibiendo a mucha de participar en asociaciones y sindicatos, un efecto ya descrito en la literatura que analiza el fenómeno de la subcontratación (Alberti, 2016; Iannuzzi y Sacchetto, 2020; Wills, 2009).

A pesar de los efectos negativos de la (in)visibilización, también es posible ver ciertos beneficios al ser (in)visible. De hecho, la representación de los trabajadores en términos numéricos y la posición anónima también facilita la participación de Kellys en protestas frente a hoteles en los que ellas no trabajan. Este uso estratégico de posiciones visibles e invisibles es algo que Wasserman y Frenkel (2020) señalan a propósito del uso de ciertos posicionamientos sociales que utilizan mujeres profesionales en contextos de trabajo altamente masculinizados, dando cuenta de una capacidad de moverse estratégicamente para hacerse visibles de ciertas formas cuando la situación lo requiere, e invisibles cuando sea oportuno. Este movimiento estratégico entre lo visible y lo invisible permite precisamente discutir y argumentar la pertinencia de la noción de dispositivo para considerar y analizar la subcontratación como un dispositivo de (in)visibilidad, lo que abre la posibilidad de resistencia a estos procesos (Deleuze, 1989; Villadsen, 2019).

Las Kellys ha encontrado formas de romper o agrietar el dispositivo de (in)visibilidad creado por la subcontratación, contestando el régimen de (in)visibilidad que el gremio hotelero ha generado a partir de la subcontratación, así como proporcionando otras formas de ver y hablar sobre su trabajo. En contra del dispositivo que las vuelve invisibles, Las Kellys ha construido un actor social que reposiciona a las camareras de piso, al menos simbólicamente, como la base estructural de los hoteles (López-González y Medina-Vicent, 2020; Alcalde et al., 2021). Basándose en esta afirmación y en la visibilidad como una función crítica de los hoteles, Las Kellys ha establecido diálogos con

la asociación de empleadores, el gobierno y los sindicatos para detener la subcontratación de las camareras de piso y reposicionarlas como empleadas directas de los hoteles. Esto ha generado tensión en la tendencia de la industria a subcontratar los departamentos de limpieza, con una mayor atención al caso por parte de todas las camareras de piso, intensificando la crítica social e implementando entidades reguladoras por parte del Estado y los diferentes actores. De este modo, el movimiento de Las Kellys emerge como un actor social a través del cual disputar en el ámbito político sus condiciones laborales (López-González y Medina-Vicent, 2020).

7.2. Del cuerpo máquina desgastado de trabajo al cuerpo vector desbordado

Dentro del segundo apartado de resultados exploramos los efectos de la aceleración social de la tardo modernidad (Rosa, 2016) en la configuración del espacio social del hotel, en que el turismo de masas ha irrumpido como una fuerza que ha transformado la vida social, ecológica y económica de los entornos receptores (Steffen et al, 2015). En ese marco, el cuerpo de las camareras de piso se somete a un espacio de trabajo intenso y acelerado, produciendo lo que denominamos como cuerpo vector. El cuerpo vector se entiende como un cuerpo producido y reproducido en el trabajo de las camareras de piso y es el resultado de una serie de prácticas organizativas e individuales que reflejan el impacto de la llegada de la aceleración al lugar de trabajo. Estos hallazgos brindan la oportunidad de reconsiderar las conclusiones obtenidas de estudios anteriores sobre el trabajo de las camareras de piso, especialmente en lo que respecta a categorías como "*trabajo sucio*" (Ashforth y Kreiner, 1999; Ashforth et al., 2007; Brody, 2006; Hughes, 1962; Mendonca, D'Cruz y Noronha, 2022), además de aportar elementos novedosos a la caracterización del trabajo de las camareras como uno físicamente extenuante (Buchanan et al., 2010; Feaster y Krause, 2018; Frumin et al., 2006; Krause et al., 2009; Mantovano, 2015). Si bien estos estudios contribuyen a nuestra comprensión de este tipo de trabajo, no tienen en cuenta los procesos más amplios que han transformado las condiciones en las que las camareras de piso realizan su trabajo.

Las narrativas compartidas por las camareras de piso entrevistadas arrojan luz sobre una experiencia socio-profesional influenciada por transformaciones más grandes, como la externalización (Cañada, 2016) y las crecientes demandas impuestas al personal de hotel

(Cañada, 2018b; Alcalde et al. 2021) a partir del crecimiento y la variabilidad del turismo masivo (Gordon, 2002). Al incorporar el concepto de cuerpo vector, podemos analizar dimensiones más allá de aquellas normalmente asociadas con el trabajo sucio o intenso, como los procesos de aceleración experimentados en el trabajo. Este enfoque revela que la limpieza de hoteles puede parecerse a condiciones de trabajo extremas descritas en otros campos (Gascoigne et al. 2015), especialmente por la vivencia de un trabajo que desborda otros ámbitos de la vida y el uso de medicamentos.

El espacio de trabajo en el hotel acelerado somete a los cuerpos de las camareras de piso a los movimientos de acumulación y crecimiento capitalista (Wajcman, 2014). Si bien el cuerpo siempre es susceptible de reificación e instrumentalización en su uso (Rosa, 2019b), el escenario de aceleración e intensificación del trabajo en el que se encuentran las camareras de piso implica fatiga y deterioro que las llevan a usar medicamentos que, distinto al uso de estos como tecnologías de optimización y mejora propios de las experiencias de trabajo extremo (Bloomfield y Dale, 2015; Le Dévédec, 2020), intentan silenciar y ocultar el dolor físico con el cual las camareras tienen que lidiar.

Así mismo, las prácticas cotidianas para mantener un ritmo acelerado de trabajo, lejos de responder a la idea de un cuerpo proyecto susceptible de ser auto intervenido para optimizar la actividad de trabajo (Sibrian, 2017), responde más bien a una anulación de cualquier intento exitoso de control e intervención efectiva por parte de la trabajadora de sobre su cuerpo. En ese sentido, el trabajo de auto gestionar el propio cuerpo siempre cae en la falta y termina siendo un entramado que inexorablemente se desgasta con el paso del tiempo.

La aceleración del trabajo de las camareras de piso es problemática, en la medida en que la exigencia de hacer más tareas en menos tiempo es imposible de responder, lo que supone una tensión entre el tiempo requerido para realizar las tareas cotidianas y un espacio de trabajo que no siempre es uniforme y estándar. En efecto, el trabajo de una camarera de piso se lleva a cabo en un espacio y una materialidad variable y contingente, que no se ajusta a las cargas de trabajo abstractas que requiere el management. En este contexto, el cuerpo de la trabajadora es el punto de convergencia que expresa la tensión entre el espacio material siempre variable y la cantidad de trabajo

abstracto y material exigido por la dirección del hotel. Según Federici (2020), el capitalismo siempre ha utilizado los cuerpos como si fueran máquinas y los ha sometido a condiciones de trabajo intensas, uniformes, duras y despiadadas, y para lograr esa sumisión, ha utilizado múltiples regímenes disciplinarios y rituales de degradación. Sin embargo, los cuerpos de las camareras de piso se definirían por otro régimen de trabajo, caracterizado por la variabilidad y el constante movimiento. En ese espacio de trabajo de requerimientos variables, los cuerpos se aceleran y vectorizan, en un intento por resolver la tensión entre el espacio de trabajo y los requisitos de trabajo cuantificados, por lo que terminan siendo abrumados en ese proceso, hasta que se agotan.

No es exagerado decir que, para enfrentar la conformación del cuerpo vector, las camareras de piso han comenzado a desplegar formas de movilización colectiva y visibilización política (López-González y Medina-Vicent, 2020), para tratar de frenar y cambiar las condiciones socio estructurales que están modificando sus cuerpos. Así, su lucha como colectivo es un enfrentamiento directo con la llegada de la aceleración como dimensión definitoria de la vida cotidiana. Parte del papel del movimiento desde 2015 ha sido revelar al público y plantear preguntas sobre sus precarias condiciones laborales, los efectos en sus propios cuerpos y transmitir el sufrimiento que experimentan a través de diversas redes sociales y medios de comunicación.

7.3. De la identidad a los agenciamientos colectivos

El movimiento de las Kellys ha supuesto la generación de una agencia disruptiva que resignifica el trabajo de limpieza y resitúa su posición dentro del espacio social del hotel. La comprensión de las Kellys como un agenciamiento supone, a diferencia de la comprensión de identidad colectiva, que son las relaciones y entramados sociomateriales los que preceden y articulan el colectivo. Estos entramados serían de resistencia y solidaridad.

Como muestran los resultados en los tres artículos, aunque fundamentalmente en el tercero, las Kellys crean agencia basada en la construcción de una resistencia contra los propietarios de hoteles. La resistencia, implicada en diversas relaciones de poder (Ortner 2016; Cano, 2019), se articula a partir de un problema compartido que funciona como eje sobre el cual construir un colectivo, pese a las diferencias territoriales, ideológicas y étnicas entre las camareras de piso. El problema del trabajo precario es lo

suficientemente amplio como para resonar entre las camareras de piso y también en un amplio espectro de trabajadoras de la limpieza, funcionando como un referencial que agrega a la multiplicidad de asociaciones. A partir de una construcción basada en la resistencia, las Kellys han sido capaces de crear un bastión donde pueden exigir dignidad (Alcalde et al. 2021) y resonar con una variedad de actores en la sociedad española (López-González y Medina-Vicent, 2020).

Por otro lado, las Kellys se formaron como un entramado de soporte socioafectivo y una red de solidaridad que se evidencia en la conformación de la colectividad y que se mantiene vigente a partir de la resignificación del trabajo de limpieza. Evidentemente, esta red de solidaridad puede explicarse por un problema ocupacional, como se describe en la literatura sobre trabajo sucio (Ashforth y Kreiner, 1999; Brody, 2006; Hughes, 1962), donde puede existir un proceso de autoidentificación positiva por parte de estos colectivos ocupacionales. Sin embargo, el caso de Las Kellys muestra que hay una solidaridad que va más allá de lo estrictamente ocupacional. Su movimiento ha sido capaz de crecer desde simplemente identificarse como camareras de piso hasta identificarse como mujeres que limpian, compartiendo esa característica con muchas otras personas, e incluso con cualquier persona que haya hecho trabajos de limpieza en su vida cotidiana. Al hacer esto, las Kellys han generado un movimiento de desidentificación con el trabajo de camarera de piso para ampliar el alcance y la escala de su entramado colectivo (Cota, 2019). La desidentificación también tiene como objetivo obtener apoyos que luego refuercen su condición de camareras de piso, una de las demandas que han hecho en protesta por los procesos de externalización y los cambios en su categoría laboral (Alcalde et al. 2021).

Adicional a esas dimensiones de solidaridad y resistencia sobre las cuales se construye el agenciamiento colectivo de las Kellys, también se ha generado, como un efecto de su actividad, un perfil identitario con derecho propio: las Kellys. Si bien la idea de agencia y de perfil tienen algunas similitudes, no deben confundirse. Mientras que lo primero se conecta transversalmente con las personas, los grupos, las materialidades que se ponen en movimiento y las acciones, lo último permite que las personas que limpian tengan elementos para definirse de una manera particular, es decir, como “Kellys”. Así, la composición de una agencia como la de las Kellys significa un punto de referencia visible

que no solo genera seguridad para la trabajadora, sino que también ofrece un perfil que funciona como un marcador identitario que les da seguridad posicional en el espacio social de trabajo. Todo esto explica cómo, en última instancia, las Kellys han sabido posicionarse como un referente colectivo e individual que ha reintroducido el conflicto laboral en el espacio de trabajo, dejando atrás formas de resolución de conflicto individualizadas. La potencia de las Kellys consiste en la amplitud de sus consignas, las cuales logran convocar e identificar a las camareras y limpiadoras de hoteles, más allá de su situación contractual y personal.

8. Conclusiones

En este capítulo reflexionamos sobre la presente investigación a la luz de los objetivos de la tesis, los propósitos específicos de los tres artículos y el problema socio espacial planteado al inicio del compendio. Se señalan adicionalmente las limitaciones del estudio y se perfilan algunas líneas de investigación a seguir indagando en el futuro. Tres apartados componen las conclusiones: las contribuciones de esta tesis; las limitaciones del estudio y las líneas de investigación futura.

8.1. Contribuciones de esta tesis

El problema fundamental que trato de abordar este trabajo tenía por objetivo analizar las vivencias cotidianas de las Kellys en el contexto de un espacio de trabajo transformado por la subcontratación y el turismo de masas.

Los resultados y discusiones en torno al trabajo reflejado en los artículos dejan entrever algunas dos líneas de fuerza que han transformado el espacio de trabajo hotelero español: el dispositivo de externalización y la aceleración del trabajo en el sector turístico. Desde el punto de vista del espacio como algo generado por representaciones y estrategias espaciales (Lefebvre, 2013; De Certau, 1999), los artículos evidencian como el espacio socio laboral de las Kellys se caracteriza por invisibilizarlas y visibilizarlas de modos simultáneos, además de ser un espacio acelerado que transforma sus cuerpos a uno que hemos denominado como cuerpo vector.

Frente a esos procesos que han transformado el espacio de trabajo hotelero, las Kellys se presentan como otra línea de fuerza que, a la vez que reproduce algunas de estas dinámicas de aceleración e invisibilización, también disputa y promueve otras formas de pensar el espacio de trabajo hotelero.

En el primer artículo mostramos cómo la externalización funciona como un dispositivo que genera procesos conjuntos de invisibilidad y visibilidad de las Kellys, complejizando aquellas miradas que suelen solo centrarse en la invisibilización de este tipo de trabajo (Kensbock et al. 2016; López-González y Medina-Vicent, 2020; Hunter y Watson, 2006; Onsøyen et al. 2009), o que se centran en los efectos sobre las condiciones salariales y contractuales de estas estrategias de gestión flexible, analizando dinámicas y efectos sociales menos evidentes (Iannuzzi y Sacchetto, 2020). Este dispositivo se caracteriza

por generar invisibilidad a partir de a) mecanismos de exclusión y desplazamiento socio espacial y b) un mecanismo socio legal que modifica la categoría ocupacional de las camareras de piso; pero también por producir un régimen de visibilidad caracterizado por a) la caracterización numérica de parte de la gestión, b) la visibilidad monitorizada que expone a las camareras a una supervisión constante y c) la vigilancia de la actividad de las Kellys más allá del lugar de trabajo. Frente al dispositivo de (in)visibilización, Las Kellys despliegan prácticas de resistencia centradas en la disputa de la visibilidad, haciendo de la estética un eje preponderante de su estrategia colectiva y política.

En nuestro segundo artículo mostramos que la representación y la imagen creada por Las Kellys sobre sus propios cuerpos de trabajo rompe con la idea de un cuerpo que funciona como una máquina (Sibrian, 2017) pero también no se ajusta a aquellas experiencias de trabajos extremos en que el cuerpo es llevado a sus límites (Gascoigne et al. 2015). En términos teóricos, el artículo y la propuesta de cuerpo vector ofrece una representación más adecuada del cuerpo en un contexto laboral, el cual se ve constreñido por procesos como la flexibilización del empleo y la intensificación del trabajo frente al turismo de masas. El concepto de cuerpo vector tiene como objetivo capturar la esencia de esta experiencia laboral e iniciar discusiones sobre las representaciones y manifestaciones relacionadas con el cuerpo en formas que normalmente se describían como repetitivas y extenuantes (Cañada, 2018b). En términos prácticos, abordar esta nueva situación plantea un desafío no solo para los trabajadores, que se comprometen a abogar por mejores condiciones laborales, sino también para la gestión. Requiere una reevaluación de varios aspectos en el ámbito de la organización del trabajo, el diseño de tareas y las condiciones que abarcan la heterogeneidad espacial y material dentro de los hoteles. En efecto, el cuerpo vector refleja un punto de intersección de las tensiones y conflictos en el lugar de trabajo de Las Kellys; en otras palabras, es el producto de una tensión entre el espacio material variable y siempre cambiante y la demanda de trabajo cuantificado que diseña tareas a partir de una representación abstracta y homogénea de los cuerpos, pero también del lugar de trabajo, alineado con las racionalidades de la representación espacial propuestas por Lefebvre (1991, 2013). Frente a este fenómeno, Las Kellys representan

una de las primeras reacciones colectivas a los efectos de la aceleración en el lugar de trabajo, siendo síntomas y denunciante de esa situación.

En el tercer artículo, interpretamos el movimiento de las Kellys a partir de la noción de agenciamiento colectivo (Ortner, 2016), lo que nos permite mirar las condiciones y materialidades contingentes que han permitido conectar la multiplicidad de colectivos en torno a ensamblajes semiótico-materiales que tienen efectos singulares. Tomando distancia de aquellas miradas de la identidad colectiva (Van Stekelenburg y Klandermans, 2017; Alcalde et al. 2022), el artículo permite comprender cómo se construyen las prácticas de acción colectiva a partir de relaciones y entramados contingentes de solidaridad y resistencia que han posibilitado, como efecto en el proceso, la construcción de un perfil identitario que funciona como recurso para que las camareras de piso puedan recodificar su imagen social y cultura. El perfil de la Kelly promueve la imagen de una trabajadora capaz de soportar el arduo trabajo, además de un actor político visible en la sociedad española.

Los tres artículos dan cuenta de procesos de interpelación a partir de procesos que han dado forma al espacio de trabajo hotelero. Frente a este espacio de trabajo, que se ha intensificado en la última década, las camareras de piso generan modulaciones y apropiaciones a nivel individual, como se aprecia fundamentalmente en el segundo artículo; pero también resisten a esas interpelaciones de modo colectivo, como se aprecia con mayor fuerza en el primer y tercer artículo.

8.2. Límites y alcances de este trabajo

En términos metodológicos, al ser un estudio de caso, su principal limitación es la generalización de los resultados expuestos (Flick, 2022), pese a que el estudio no tenía pretensiones de generalizar sus hallazgos.

De igual forma, y desde un punto de vista teórico y empírico, los estudios presentados dan cuenta fundamentalmente del espacio de trabajo hotelero y sus interpelaciones desde el punto de vista de las camareras de piso, siendo una mirada específica que no permite generalizar si la interpretación de un espacio que invisibiliza y acelerado son extensivas a otros actores del hotel.

Frente a estas limitaciones, la observación de otros casos y la inclusión de otros actores de los hoteles podrían reducir las limitaciones, ofreciendo perspectivas situadas y más enriquecidas del fenómeno.

8.3. Futuras líneas de investigación

Estudios posteriores deberán abordar concretamente las estrategias y representaciones espaciales que moviliza la gestión de los hoteles caracterizando a un nivel intermedio las interpelaciones generadas por estos actores. Para este efecto, contamos con un artículo en evaluación centrado en esta problemática (Anexo 5), mostrando específicamente las representaciones y estrategia espacial que es posible interpretar a partir de la mercadotecnia. Así mismo, estudios ulteriores debiesen indagar con otras metodologías esta dimensión, incorporando discursos y narrativas de quienes toman las decisiones a la hora de concebir y planificar los espacios hoteleros.

Por otro lado, y si bien hemos interpretado la externalización como un dispositivo que (in)visibiliza en el primer artículo, líneas futuras de investigación debiesen profundizar en la descripción del entramado de actores, normas, materialidad y prácticas que componen este dispositivo. De igual forma, la metáfora de cuerpo vector, construida a partir del caso de las Kellys requiere estudios posteriores en otros ámbitos de trabajo de similares características, que permitan robustecer esta noción. Finalmente, los hallazgos del artículo sobre agenciamiento colectivo dan pistas para profundizar en las dimensiones estéticas de la acción colectiva, un ámbito de investigación que tiene potencial en el caso particular de las Kellys y que podría extenderse a otros movimientos de similares características.

De igual forma, un aspecto poco abordado y que por las características de esta tesis requeriría estudios ulteriores es la implementación de diseños metodológicos que incorporen observaciones in situ en los espacios de trabajo hotelero. Por razones sanitarias y por negativas de la gestión este tipo de trabajo fue particularmente difícil de realizar, pero en otros contextos o a partir de otros problemas puede ser posible abrir ese campo de observaciones para dar cuenta de las prácticas cotidianas de trabajo sin mediaciones narrativas, abriendo otro ámbito de generación de datos.

Finalmente, y si bien los estudios presentados han sido articulados a partir del punto de vista de las Kellys, sería interesante observar cómo su movimiento está siendo percibido por otros agentes sociales del espacio hotelero como gerentes, huéspedes y otros trabajadores del sector.

Referencias

- Abal, P. (2014). *Ser solo un número más*. Buenos Aires: Biblos
- Abarzúa, E. (2008), Acción Sindical de trabajadores contratistas. En Soto (ed.), *Flexibilidad laboral y subjetividades*. Lom Ediciones: Santiago de Chile.
- Adib, A., & Guerrier, Y. (2003). The interlocking of gender with nationality, race, ethnicity and class: The narratives of women in hotel work. *Gender, Work and Organization*, 10(4), 413-432.
- Agamben G. (2011). ¿Qué es un dispositivo? *Sociológica*, 73: 249-264.
- Aguiar, L. & Herod, A. (2006). *The Dirty Work of Neoliberalism: Cleaners in the Global Economy*. Blackwell Publishing Ltd. DOI:10.1002/9781444397406
- Alberti, G. (2016) Moving beyond the dichotomy of workplace and community unionism: The challenges of organising migrant workers in London's hotels. *Economic and Industrial Democracy*, 37(1), 73–94. <https://doi.org/10.1177/0143831x14534907>
- Alberti, G., & Iannuzzi, F. E. (2020). Embodied intersectionality and the intersectional management of hotel labour: The everyday experiences of social differentiation in customer-oriented work. *Gender, Work and Organization*, 27(6), 1165-1180. <https://doi.org/10.1111/gwao.12454>
- Alcalde-González V, Gálvez-Mozo A & Valenzuela-Bustos A (2021) No clean rooms, no hotel business: Subversion tactics in Las Kellys' struggle for dignity in hotel housekeeping. *Annals of Tourism Research*, 91, 103315. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2021.103315>
- Alcalde-González, V., Gálvez-Mozo, A., & Valenzuela-Bustos, A. (2022). 'Las Kellys son las que limpian': Collective identity and social media in the mobilisation of room attendants in Spain. *New Media and Society*, 146144482210978. <https://doi.org/10.1177/14614448221097891>
- Alcalde-González, V., Gálvez-Mozo, A. & Valenzuela-Bustos, A. (2023) Social movement unionism in Spain's feminized precarious service sector: Criticism, cooperation and competition. *British Journal of Industrial Relations*, 00, 1– 20. <https://doi.org/10.1111/bjir.12742>
- Altin, M. (2019). Does resource-based view explain outsourcing intention: Revenue management perspective. *Tourism Economics*, 27(2), 292–306. <https://doi.org/10.1177/1354816619891318>
- Alvesson, M., & Willmott, H. (2002). Identity Regulation as Organizational Control: Producing the Appropriate Individual. *Journal of Management Studies*, 39(5), 619–644. <https://doi.org/10.1111/1467-6486.00305>
- Alvesson, M., Ashcraft, K. L., & Thomas, R. (2008). Identity matters: Reflections on the construction of identity scholarship in organization studies. *Organization*, 15(1), 5-28. <http://dx.doi.org/10.1177/1350508407084426>
- Arnaud, G. & Vanheule, S. (2007). The division of the subject and the organization: a Lacanian approach to subjectivity at work. *Journal of Organizational Change Management*, 20 (3), 359-369. <https://doi.org/10.1108/09534810710740182>

- Ashforth, B. E. Kreiner, G. E., Clark, M. A., & Fugate, M. (2007). Normalizing dirty work: Managerial tactics for countering occupational taint. *Academy of Management Journal*, 50(1): 149-174. <https://doi.org/10.5465/amj.2007.24162092>
- Ashforth, B. E., & Kreiner, G. E. (1999). "How can you do it?": Dirty work and the challenge of constructing a positive identity. *Academy of Management Review*, 24(3), 413-434. <https://doi.org/10.5465/amr.1999.2202129>
- Bahnisch, M. (2000). Embodied work, divided labour: subjectivity and the Scientific Management of the body in Frederick W. Taylor's 1907 "Lecture on Management". *Body and Society*, 6(1), 51 – 68. <https://doi.org/10.1177/1357034x00006001004>
- Bhaskar, R. (1998). Critical realism and dialectic. In M. Archer (ed.), *Critical Realism: Essential Readings* (pp. 575—640). Routledge: London.
- Battistini, O. R. (Ed.). (2004). *El trabajo frente al espejo: continuidades y rupturas en los procesos de construcción identitaria de los trabajadores*. Prometeo libros: Buenos Aires.
- Battistini, O. R. (2009). La precariedad como referencial identitario: un estudio sobre la realidad del trabajo en la Argentina actual. *Psicoperspectivas: Individuo y Sociedad*, 8(2), 120-142. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol8-issue2-fulltext-65>
- Bernard R. (2006). Non Probability sampling and choosing. In Bernard (Ed), *Research methods in anthropology. Qualitative and quantitative approaches* (pp. 186-209). California: Oxford. Altamira Press
- Bernard, R. (1994). *Research methods in anthropology: qualitative and quantitative approaches* (segunda edición) Walnut Creek, CA: AltaMira Press.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57–71. <https://doi.org/10.2307/1252042>
- Bitner, M. J. (2000). The servicescape. In: *Handbook of services marketing and management*, 37-50.
- Bloomfield, B. & Dale, K. (2015). 'Fit for work? Redefining 'Normal' and 'Extreme' through human enhancement technologies'. *Organization*, 22(4), pp. 552–569. doi: 10.1177/1350508415572507
- Boletín Oficial del Estado (BOE) (2012). Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral. *BOE 36, 11/02/2012*. Jefatura del Estado. Ministerio de la presidencia, relaciones con las cortes y memoria democrática: España.
- Böhme, G. (2016). Atmosphere as the subject matter of architecture. In Böhme, the aesthetic of atmosphere (pp. 147–152). London: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315538181-24>
- Böhme, G. (1993). Atmosphere as the fundamental concept of a new aesthetics. *Thesis eleven*, 36(1), 113-126. <https://doi.org/10.1177/072551369303600107>
- Boltanski, L., & Chiapello, E. (2002). *El nuevo espíritu del capitalismo* (Vol. 13). Ediciones Akal.
- Boon, B. (2007). Working within the front-of-house/back-of-house boundary: Room attendants in the hotel guest room space. *Journal of Management and Organization*, 13(2), 160-174. <https://doi.org/10.1017/s1833367200003837>

- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Braun, V. & Clarke, V. (2016). (Mis)conceptualising themes, thematic analysis, and other problems with Fugard and Potts' (2015) sample-size tool for thematic analysis. *International Journal of Social Research Methodology*, 19(6), 739-743. <https://doi.org/10.1080/13645579.2016.1195588>
- Braun, V. & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 11(4), 589-597. <https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1628806>
- Braverman, H. (1998). *Labor and monopoly capital: The degradation of work in the twentieth century*. NYU Press (Original published in 1984)
- Bröckling, U. (2015). *The Entrepreneurial Self, Fabricating a New Type of Subject*. London: Sage Publications
- Brody, A. (2006). The cleaners you aren't meant to see: Order, hygiene and everyday politics in a Bangkok shopping mall. *Antipode*, 38(3): 534-556. <https://doi.org/10.1111/j.0066-4812.2006.00594.x>
- Bruckman, A. (2002). Studying the amateur artist: A perspective on disguising data collected in human subjects research on the Internet. *Ethics and Information Technology*, 4, 217-231. <http://dx.doi.org/10.1023/A:1021316409277>
- Buchanan, S., Vossen, P., Krause, N., Moriarty, J., Frumin, E., Shimek, J. A. M., Mirer, F., Orris, P., & Punnett, L. (2010). Occupational injury disparities in the US hotel industry. *American Journal of Industrial Medicine*, 53(2), 116-125. <https://doi.org/10.1002/ajim.20724>
- Bujosa, A., & Rosselló, J. (2013). Climate change and summer mass tourism: the case of Spanish domestic tourism. *Climatic change*, 117, 363-375. <https://doi.org/10.1007/s10584-012-0554-x>
- Burrell, J., Manfredi, S., Rollin, H., Price, L., & Stead, L. (1997). Equal opportunities for women employees in the hospitality industry: A comparison between France, Italy, Spain and the UK. *International Journal of Hospitality Management*, 16(2), 161-179. [https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(97\)00003-0](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(97)00003-0)
- Campillo, I. (2019). 'If we stop, the world stops': The 2018 feminist strike in Spain. *Social Movement Studies*, 18(2), 252-258. <https://doi.org/10.1080/14742837.2018.1556092>
- Campos-Soria, J. A., Marchante-Mera, A., & Ropero-García, M. A. (2011). Patterns of occupational segregation by gender in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 30(1), 91-102. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.07.001>
- Cañada, E. (2015). *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*. Icaria.
- Cañada, E. (2016). *Externalización del trabajo en hoteles, impacto en los departamentos de piso*. Barcelona: Alba Sud Editorial
- Cañada, E. (2018a). Too precarious to be inclusive? Hotel maid employment in Spain. *Tourism Geographies*, 20(4), 653-674. <https://doi.org/10.1080/14616688.2018.1437765>
- Cañada, E. (2018b). Intensificación del trabajo en los hoteles: La percepción de las Kellys. *Iglesia Viva, Signo de los tiempos*, 275, 117-126.

- Cañada, E. (2018c). La rebelión de las camareras de piso. En Ibarra, Martí, Gomà, y González (Eds.), *Movimientos sociales y derecho a la ciudad. Creadoras de democracia radical* (pp. 118-133). Icaria.
- Caridad, L., & Nuñez, J. (2016). Development of the Spanish hotel industry: the group Melià. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 2(4), 9- 37.
- Carreras, J. (2018). ¿Puede el feminismo ser un revulsivo sindical? *Viento Sur*, 161. <https://vientosur.info/puede-el-feminismo-ser-un-revulsivo-sindical>
- Castel, R. (2010). *El ascenso de las incertidumbres. Trabajo, protecciones, estatuto del individuo*. Buenos Aires: FCE.
- Choi, H. & Kandampully, J. (2019). The effect of atmosphere on customer engagement in upscale hotels: An application of S-O-R paradigm. *International Journal of Hospitality Management*, 77, 40-50. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.06.012>
- Click, R. L. & Duening, T. N. (2005). *Business Process Outsourcing: The Competitive Advance*. Hoboken, NJ: John Wiley.
- Cota, A. (2019). Procesos de agenciamiento junto a Stop Represión Granada y un ejercicio de autoetnografía vulnerable. *Papeles del CEIC*, 2019(1), 207. <https://doi.org/10.1387/pceic.19530>
- Dale, K., & Burrell, G. (2007). *The Spaces of Organisation and the Organisation of Space: Power, Identity and Materiality at Work*. London: Bloomsbury Academic.
- Daniels, A. K. (1987). Invisible work. *Social Problems*, 34(5): 403–15.
- De Certeau, M. (1996). *La invención de lo cotidiano: artes de hacer* (Vol. 1). Universidad Iberoamericana.
- De la Garza Toledo, E. (2000). Flexibilidad del trabajo: discurso y construcción social. *Región y sociedad*, 12(19), 31-81.
- De la Garza Toledo, E. (2009). Trabajo atípico ¿Identidad o fragmentación? Alternativas de análisis. En Pacheco, De la Garza y Reygadas (coord.), *Trabajos atípicos y precarización del empleo*. México: El Colegio de México
- De la Garza Toledo, E. (2011). Introducción. Construcción de la identidad y acción colectiva entre trabajadores no clásicos como problema. En De la Garza Toledo (coord.), *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva Vol. 2*. México D.F.: Plaza y Valdés-UAM
- Dean, D. (2005). Recruiting a self: Women performers and aesthetic labour. *Work, Employment and Society*, 19(4): 761–774. <https://doi.org/10.1177/0950017005058061>
- Deery, S., Kolar, D. & Walsh, J. (2019). Can Dirty Work be Satisfying? A Mixed Method Study of Workers Doing Dirty Jobs. *Work, Employment and Society*, 33(4): 631-647. <https://doi.org/10.1177/0950017018817307>
- Deleuze, G. (1989). ¿Qué es un dispositivo? En Balbier y Deleuze, *Michel Foucault, filósofo* (pp. 155 – 163). Barcelona: Gedisa
- Deleuze, G. & Guattari, F. (1988). *A thousand plateaus: Capitalism and schizophrenia*. Bloomsbury Publishing.
- Domberger, S. (1998). *The contracting organization: A strategic guide to outsourcing*. OUP Oxford.

- Drisko, J. & Maschi, T. (2015). *Content Analysis*. Oxford University Press: New York. doi:10.1093/acprof:oso/9780190215491.003.0004
- Dubar, C. (1991). *La socialisation: Construction des identités sociales et professionnelles*. Paris: Armand Colin.
- Dubet, F. (1989). De la Sociología de la Identidad a la Sociología del Sujeto. *Estudios Sociológicos*, V. VII, No. 21, sept.-dic.
- Dutton, E., Warhurst, C., Lloyd, C., James, S., Commander, J., & Nickson, D. P. (2008). Just like the elves in Harry Potter: Room attendants in UK hotels. En Lloyd, Mason, & Mayhew (Eds.), *Low wage work in the UK* (pp. 96-130). Russell Sage Foundation.
- Dyer, S., McDowell, L. & Batnitzky, A. (2010). The Impact of Migration on the Gendering of Service Work: The Case of a West London Hotel. *Gender, Work and Organization*, 17(6), 635-657. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2009.00480.x>
- Entwistle, J. & Wissinger, E. (2006). Keeping up appearances: Aesthetic labour in the fashion modelling industries of London and New York. *The Sociological Review* 54(4): 774–794. <https://doi.org/10.1111/j.1467-954x.2006.00671.x>
- Feaster, M., & Krause, N. (2018). Job strain associated with increases in ambulatory blood and pulse pressure during and after work hours among female hotel room cleaners. *American Journal of Industrial Medicine*, 61(6), 492-503. <https://doi.org/10.1002/ajim.22837>
- Federici, S. (2020). *Beyond the Periphery of the Skin: Rethinking, Remaking, and Reclaiming the Body in Contemporary Capitalism*. Kairos Publishing: Ontario
- Ferreira, R. (2017). *Aproximación cualitativa al impacto del trabajo en las camareras de piso: Un posible caso de injusticia ocupacional*. Trabajo de grado, Facultad de Ciencias da Saúde. Universidade da Coruña: España
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research*. London: Sage.
- Flick, U. (Ed.). (2022). *The SAGE handbook of qualitative data analysis*. London: Sage.
- Flyvbjerg, B. (2011). Case study. In: *The Sage handbook of qualitative research*, 4, 301-316.
- Foucault, M. (2002). *Vigilar y Castigar: Nacimiento de la prisión*. Siglo XXI: Buenos Aires
- Frumin, E., Moriarty, J., Vossenas, P., Halpin, J., Orris, P., Krause, N., & Punnett, L. (2006). *Workload-related musculoskeletal disorders among hotel housekeepers: Employer records reveal a growing national problem*. Available at: https://www.researchgate.net/publication/237722666_Workload-Related_Musculoskeletal_Disorders_among_Hotel_Housekeepers_Employer_Records_Reveal_a_Growing_National_Problem
- Gámez Fuentes, M. J. (2015). Feminisms and the 15M movement in Spain: Between frames of recognition and contexts of action. *Social Movement Studies*, 14(3), 359-365. <https://doi.org/10.1080/14742837.2014.994492>
- García, F. A. (2014). A comparative study of the evolution of tourism policy in Spain and Portugal. *Tourism Management Perspectives*, 11, 34-50. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2014.03.001>

- Garcia-Ayllon, S. (2018). Urban transformations as an indicator of unsustainability in the P2P mass tourism phenomenon: The Airbnb case in Spain through three case studies. *Sustainability*, 10(8), 2933. <https://doi.org/10.3390/su10082933>
- Gascoigne, C., Parry, E. & Buchanan, D. (2015) 'Extreme work, gendered work? How extreme jobs and the discourse of 'personal choice' perpetuate gender inequality'. *Organization*, 22(4), pp. 457–475. <https://doi.org/10.1177/1350508415572511>
- Gerring, J. (2004). What Is a Case Study and What Is It Good for? *American Political Science Review*, 98(02), 341–354. <https://doi.org/10.1017/s0003055404001182>
- Gilbreth, F. & Gilbreth, L. (1911). *Motion Study: A Method for Increasing the Efficiency of the Workman*. Publisher New York: Van Nostrand. Available at: <https://archive.org/details/motionstudymetho00gilbrich>
- Godino, A. & Molina, O. (2019). Relaunching Collective Bargaining Coverage in Outsourced Services. Who overcomes collective bargaining? Outsourcing practices and regulation in Spain. *RECOVER Policy Paper*. Available at: <https://ddd.uab.cat/record/199546>
- Gordon, B. (2002). El turismo de masas: un concepto problemático en la historia del siglo XX. *Historia contemporánea*, 25, 125 – 156.
- Gorz, A. (1976). *The Division of Labour: The Labour Process and Class Struggle in Modern Capitalism*. Brighton: Harvester.
- Granter, E., McCann, L. & Boyle, M. (2015). 'Extreme work/normal work: Intensification, storytelling and hypermediation in the (re)construction of 'the New Normal''. *Organization*, 22(4), pp. 443–456. doi: 10.1177/1350508415573881.
- Grote, G., & Raeder, S. (2009). Careers and identity in flexible working: Do flexible identities fare better? *Human relations*, 62(2), 219-244. <https://doi.org/10.1177/0018726708100358>
- Guattari, F., & Rolnik S. (2006). *Micropolítica. Cartografías del deseo*. Madrid: Traficantes de sueños.
- Hall, S. (1996). Who needs identity? In: Hall and Du Gay (eds.), *Questions of cultural identity* (pp. 1–17). London: Sage
- Hancock, P. & Spicer, A. (2011). Academic architecture and the constitution of the new model worker. *Culture and Organization*, 17(2), 91-105. <https://doi.org/10.1080/14759551.2011.544885>
- Haraway, D. (2019). *Seguir con el problema: Generar parentesco en el Chthulceno*. Bilbao: Consonni.
- Hatton, E. (2017). Mechanisms of invisibility: rethinking the concept of invisible work. *Work, Employment and Society*, 31(2), 336–351. <https://doi.org/10.1177/0950017016674894>
- Heide, M. & Grønhaug, K. (2006). Atmosphere: Conceptual Issues and Implications for Hospitality Management. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 6:4, 271-286, <https://doi.org/10.1080/15022250600979515>
- Heredia, J. M. (2014). Dispositivos y/o agenciamientos. Contrastes. *Revista Internacional de Filosofía*, 19(1). <https://doi.org/10.24310/contrastescontrastes.v19i1.1080>

- Herring, S. (1996). Linguistic and critical analysis of computer-mediated communication: Some ethical and scholarly considerations. *The Information Society*, 12, 153–168. <http://dx.doi.org/10.1080/911232343>
- Hewlett, S. & Luce, C. (2006). Extreme jobs: the dangerous allure of the 70-hour workweek. *Harvard Business Review*. 84(12): 49-59, 162. PMID: 17183793.
- Hochschild, A.R. (1983). *The Managed Heart: The commercialisation of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hsieh, Y. C., Apostolopoulos, Y. & Sönmez, S. (2013). World at work: Hotel cleaners. *Occupational and Environmental Medicine*, 70(5), 360-364. <https://doi.org/10.1136/oemed-2012-100986>
- Hsieh, Y. C. & Chen, Y. L. (2020). Hotel Housekeepers' Job Stress. *Recreation, Parks, and Tourism in Public Health*, 4(1), 15-32. <https://doi.org/10.2979/rptph.4.1.03>
- Huete, R., Brotons, M., & Sigüenza, M. C. (2016). La desigualdad entre mujeres y hombres en el sector hostelero español. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 25(1), 73-87.
- Hughes, N. (2018). 'Tourists go home': Anti-tourism industry protest in Barcelona. *Social Movement Studies*, 17(4), 471-477. <https://doi.org/10.1080/14742837.2018.1468244>
- Hughes, E. C. (1962). Good People and Dirty Work. *Social Problems*, 10(1): 3-11. <https://doi.org/10.2307/799402>
- Hughes, J., Simpson, R., Slutskaya, N., Simpson, A., & Hughes, K. (2017). Beyond the symbolic: A relational approach to dirty work through a study of refuse collectors and street cleaners. *Work, employment and society*, 31(1), 106-122. <https://doi.org/10.1177/0950017016658438>
- Hunter, P. & Watson, D. (2006). Service unseen: The hotel room attendant at work. *International Journal of Hospitality Management*, 25(2): 297-312. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.04.003>
- Iannuzzi, F. E. & Sacchetto, D. (2020). Outsourcing and workers' resistance practices in Venice's hotel industry: The role of migrants employed by cooperatives. *Economic and Industrial Democracy*. 43 (2), 877-897. <https://doi.org/10.1177/0143831x20960227>
- Ibarra, M. & González, L. (2010). La flexibilidad laboral como estrategia de competitividad y sus efectos sobre la economía, la empresa y el mercado de trabajo. *Contaduría y administración*, (231), 33-52. Recuperado en 05 de julio de 2023, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttextandpid=S0186-10422010000200003andlng=esandtlng=es
- Kandampully, J., Bilgihan, A., and Amer, S. M. (2023). Linking servicescape and experiencescape: creating a collective focus for the service industry. *Journal of Service Management*, 34(2), 316-340. <https://doi.org/10.1108/josm-08-2021-0301>
- Karlsson, J. C. (2012). Looking good and sounding right: Aesthetic labour. *Economic and Industrial Democracy*, 33(1), 51-64. <https://doi.org/10.1177/0143831x11428838>
- Kawulich, B. (2006). La observación participante como método de recolección de datos [82 párrafos]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research [On-line Journal]*, 6(2), Art. 43, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0502430>

- Kensbock, S., Jennings, G., Bailey, J., & Patiar, A. (2014). Distinction work and its consequences for women working as room attendants within five star hotels on the Gold Coast, Australia. *Hospitality and Society*, 4(1), 55-73. https://doi.org/10.1386/hosp.4.1.55_1
- Kensbock, S., Jennings, G., Bailey, J., & Patiar, A. (2016). Performing: Hotel room attendants' employment experiences. *Annals of Tourism Research*, 56, 112-127. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2015.11.010>
- Kensbock, S., Jennings, G., Bailey, J. & Patiar, A. (2013). "The lowest rung": Women room attendants' perceptions of five-star hotels' operational hierarchies. *International Journal of Hospitality Management*, 35: 360–368. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.07.010>
- Knights, D. & Willmott, H. (1989). Power and subjectivity at work: From degradation to subjugation in social relations. *Sociology*, 23(4), 535-558.
- Knox, A. (2011). 'Upstairs, downstairs': An analysis of low paid work in Australian hotels. *Labour and Industry: A Journal of the Social and Economic Relations of Work*, 21(3), 573-594. <https://doi.org/10.1080/10301763.2011.10669421>
- Köhler, H.-D., & Calleja Jiménez, J. P. (2015). "They don't represent us!" Opportunities for a social movement unionism strategy in Spain. *Relations Industrielles / Industrial Relations*, 70(2), 240-261. <https://doi.org/10.7202/1031485ar>
- Kornberger, M., & Clegg, S. R. (2004). Bringing space back in: Organizing the generative building. *Organization studies*, 25(7), 1095-1114. <https://doi.org/10.1177/0170840604046312>
- Kosinski, M., Matz, S. C., Gosling, S. D., Popov, V., & Stillwell, D. (2015). Facebook as a research tool for the social sciences: Opportunities, challenges, ethical considerations, and practical guidelines. *American Psychologist*, 70(6), 543–556. <https://doi.org/10.1037/a0039210>
- Kotler, P. (1973). Atmospheric as a marketing tool. *Journal of retailing*, 49(4), 48-64.
- Krause, N., Rugulies, R., & Maslach, C. (2009). Effort-reward imbalance at work and self-rated health of Las Vegas hotel room cleaners. *American Journal of Industrial Medicine*, 53(4), 372-386. <https://doi.org/10.1002/ajim.20732>
- Lamminmaki, D. (2008). Accounting and the management of outsourcing: An empirical study in the hotel industry. *Management Accounting Research*, 19(2), 163-181. <https://doi.org/10.1016/j.mar.2008.02.002>
- Las Heras, J. (2018). Unions as "managers of precariousness": The entrenchment of micro-corporatism in the Spanish automotive industry and its drawbacks. *Employee Relations*, 40(6), 1054-1071. <https://doi.org/10.1108/ER-12-2017-0293>
- Las Heras, J., & Ribera-Almandoz, O. (2017). When corporatism fails: Trade union strategies and grassroots resistance to the Spanish economic crisis. *Journal of Labor and Society*, 20(4), 449-466. <https://doi.org/10.1111/wusa.12303>
- Law, J. (1999). *Machinic pleasures and interpellations*. United Kingdom: Lancaster University. Retrieved: January 18, 2016, from <http://www.lancaster.ac.uk/fass/resources/sociology-online-papers/papers/law-machinic-pleasures-and-interpellations.pdf>
- Lefebvre (1974). La producción del espacio. *Papers: revista de sociologia*, 3, 219-229. Article retrieved from https://uabiarta.uchile.cl/asset-v1:Universidad_de_Chile+UCH_43+2020+type@asset+block@Lefebvre1974.pdf

- Lefebvre, H. (2013). *La producción social del espacio*. Capitán Swing Libros.
- Line, N. D. & Hanks, L. (2019). The social servicescape: Understanding the effects in the full-service hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(2), Art. 2. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2017-0722>
- Litwin, A. S. (2014). Cleaning Up: How Hospital Outsourcing Is Hurting Workers and Endangering Patients, by D. Zuberi. *Work and Occupations*, 41(4): 518-520. <https://doi.org/10.1177/0730888414535352>
- Lloyd, C., Warhurst, C., & Dutton, E. (2013). The weakest link? Product market strategies, skill and pay in the hotel industry. *Work, Employment and Society*, 27(2), 254-271. <https://doi.org/10.1177/0950017012460310>
- López-González, J. L., and Medina-Vicent, M. (2020) Las Kellys y el turismo: de la invisibilidad del cuidado a la visibilidad política. *Digithum* 25: 1-13. <http://doi.org/10.7238/d.v0i25.3175>
- López-Ruiz V (2016). La salud desclasada: Voces desde las trincheras. *Viento Sur*, 149, 74 - 84.
- Lundberg, H., and Karlsson, J. Ch. (2011). Under the clean surface: Working as a hotel attendant. *Work, Employment and Society*, 25(1), 141-148. <https://doi.org/10.1177/0950017010389246>
- Malo, M. A. (2015). *Labour market measures in Spain 2008–13: the crisis and beyond*. Geneva: ILO.
- Mantovano, P. (2015). *Dolor crónico por trastornos musculoesqueléticos (TME), síntomas de ansiedad y depresión: Estudio descriptivo de la situación de las camareras de pisos en España*. UITA, UTHGRA, CCOO.
- Maureira, M. (2015). La universidad y la producción de conocimiento: del círculo hermenéutico al círculo perverso. *Oxímora. Revista Internacional de Ética y Política*, (6), 27-45.
- Mendieta, G. (2015). Informantes y muestreo en investigación cualitativa. *Investigaciones andina*, 17(30), 1148-1150.
- Mendonca, A., D’Cruz, P. & Noronha, E. (2022) ‘Identity work at the intersection of dirty work, caste, and precarity: How Indian cleaners negotiate stigma’. *Organization*. <https://doi.org/10.1177/13505084221080540>
- Morales-Muñoz, K. & Roca, B. (2022). The spatiality of collective action and organization among platform workers in Spain and Chile. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 54(7), 1411-1431. <https://doi.org/10.1177/0308518x221103262>
- Moreno González, A. (2019). *El sindicato de las Kellys en el marco post-fordista de relaciones industriales*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Morrow, R. A., & Brown, D. D. (1994). *Critical theory and methodology*. London: Sage.
- Neffa, J. C. (2010). La transición desde ‘los verdaderos empleos’ al trabajo precario. *Trabajo, identidad y acción colectiva*, 43-80.
- Nickson, D., & Warhurst, C. (2007). Opening Pandora’s box: Aesthetic labour and hospitality. In *Hospitality: A social lens* (pp. 169-186). Routledge.
- Onsøyen, L. E., Mykletun, R. J. & Steiro, T. J. (2009). Silenced and Invisible: The Work-experience of Room-attendants in Norwegian Hotels. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 9(1): 81-102. <https://doi.org/10.1080/15022250902761462>

- Ortner, S. B. (2016). *Antropología y teoría social: cultura, poder y agencia*. Buenos Aires: UNSAM Edita.
- OXFAM. (2018). *Voces contra la precariedad: Mujeres y pobreza laboral en Europa*. Oxfam Internacional.
- Parada, J. (2004). Realismo crítico en investigación en ciencias sociales: una introducción. *Investigación and Desarrollo*, 12(2), 396-429.
- Park, N. K., Pae, J. Y., & Meneely, J. (2010). Cultural preferences in hotel guestroom lighting design. *Journal of Interior Design*, 36(1), 21-34. <https://doi.org/10.1111/j.1939-1668.2010.01046.x>
- Parsons, J. J. (1973). Southward to the sun: The impact of mass tourism on the coast of Spain. *Yearbook of the Association of Pacific Coast Geographers*, 35(1), 129-146. <https://doi.org/10.1353/pcg.1973.0009>
- Ponferrada, M. L. V. (2015). Evolución del turismo en España: el turismo cultural. *International journal of scientific management and tourism*, 1(4), 75-95.
- Portos, M. (2016). Taking to the streets in the shadow of austerity: A chronology of the cycle of protests in Spain, 2007-2015. *Partecipazione e Conflitto*, 9(1), 181-210. <https://doi.org/10.1285/i20356609v9i1p181>
- Puig de La Bellacasa, M. (2017). *Matters of care: Speculative ethics in more than human worlds* (Vol. 41). University of Minnesota Press.
- Raffnsøe, S., Gudmand-Høyer, M. & Thaning, M. (2016). Foucault's dispositive: The perspicacity of dispositive analytics in organisational research. *Organisation*, 23(2), 272-298. <https://doi.org/10.1177/1350508414549885>
- Ransley, J., & Ingram, H. (2001). What is "good" hotel design? *Facilities*, 19(1/2), 79-86. <https://doi.org/10.1108/02632770110362857>
- Rey, B., Myro, R. L., & Galera, A. (2011). Effect of low-cost airlines on tourism in Spain. A dynamic panel data model. *Journal of Air Transport Management*, 17(3), 163-167. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2010.12.004>
- Reygadas, L. (2011). Trabajos atípicos, trabajos precarios: ¿dos caras de la misma moneda? En Pacheco, De la Garza y Reygadas (coord.), *Trabajos atípicos y precarización del empleo* (21-45). México: El Colegio de México
- Romanos, E. (2016). Immigrants as brokers: Dialogical diffusion from Spanish indignados to Occupy Wall Street. *Social Movement Studies*, 15(3), 247-262. <https://doi.org/10.1080/14742837.2015.1095084>
- Rosa, H. (2016). *Alienación y aceleración: Hacia una teoría crítica de la temporalidad en la modernidad tardía*. Katz editores: Buenos Aires
- Rosa, H. (2019a). *Remedio a la aceleración: ensayos sobre la resonancia*. Ned Ediciones: Barcelona
- Rosa, H. (2019b). *Resonancia: Una sociología de la relación con el mundo*. Katz editores: Buenos Aires.
- Rosenbaum, M. S., & Massiah, C. (2011). An expanded servicescape perspective. *Journal of Service Management*. 22 (4), 471-490. <https://doi.org/10.1108/09564231111155088>

- Ruiz de los Santos, S. (2011). La identidad y la acción colectiva en los vagoneros del metro. En E. De la Garza Toledo (Coord.), *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva, Tomo I* (pp. 53-108). México, DF, México: Plaza y Valdés/Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa.
- Ruiz, C. & Boccardo, G. (2015). *Los chilenos bajo el neoliberalismo: clases y conflicto social*. Santiago: Fundación Nodo Veintiuno.
- Rutes, W. A., Penner, R. H., & Adams, L. (2001). *Hotel design: Planning and development*. Oxford: Architectural Press
- Saavedra, J. M. (2019). Una nueva ola feminista... más allá de# MeToo. Irrupción, legado y desafíos. *Política pública para la equidad*, 2, 177-188.
- Schensul, S., Schensul, J. & LeCompte, M. (1999). *Essential ethnographic methods: Observations, interviews, and questionnaires*. Walnut Creek, CA: AltaMira Press.
- Schöneck, N. (2018). Europeans' work and life – out of balance? An empirical test of assumptions from the “acceleration debate”. *Time and Society*, 27(1), 3-39. <https://doi.org/10.1177/0961463X15577286>
- Sennett, R. (2006). *La corrosión del carácter*. Anagrama.
- Sibrian, N. (2017). De Máquina a proyecto: el cuerpo en el nuevo espíritu de capitalismo. *Revista Reflexiones*, 95(1), 143. <https://doi.org/10.15517/rr.v95i1.27659>
- Silverman, D. (1985). *Qualitative Methodology and Sociology*. Aldershot: Gower.
- Simpson, R., Slutskaya, N., Lewis, P. & Höpfl, H. (eds) (2012) *Dirty Work: Concepts and Identities*. London: Palgrave Macmillan
- Sisto, V. & Zelaya, V. (2014). The Ethnography of Devices as an Analysis Tool and Study of Managerialism as Local Practice. *Universitas Psychologica*, 12(4). <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy12-4.edha>
- Smith, N. H. (2009). Work and the Struggle for Recognition. *European Journal of Political Theory*, 8(1), 46-60. <https://doi.org/10.1177/1474885108096959>
- Sokhanvar, A. (2019). Does foreign direct investment accelerate tourism and economic growth within Europe? *Tourism Management Perspectives*, 29, 86–96. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.10.005>
- Soto, A. (2015). Escenarios del trabajo, una aproximación a la heterogeneidad del trabajo contemporáneo en Latinoamérica. *Revista de Estudios Sociales*, (51), 198–212. <https://doi.org/10.7440/res51.2015.15>
- Soto, A., Stecher, A. & Valenzuela, A. (2017). Interpelaciones identitarias en el trabajo: Propuesta para la comprensión de los procesos de construcción de la identidad laboral. *Estudios de Psicología*, 34(1), 25–39. <https://doi.org/10.1590/1982-02752017000100004>
- Soto, A. (2012). Sección especial: La construcción de identidades en el trabajo en América Latina. *Psykhé* (Santiago), 21(2), 3-7. <https://doi.org/10.7764/psykhe.21.2.537>
- Soto, A. (2009). Formas y tensiones de los procesos de individualización en el mundo del trabajo. *Psicoperspectivas*, 8(2), 102-119. Retrieved: January 15, 2016 from <http://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/view/80>

- Stecher, A. (2013). Un modelo crítico interpretativo para el estudio de las identidades laborales. Contribuciones a la investigación psicosocial sobre trabajo y subjetividad en América Latina. *Universitas Psychologica*, 12(4). <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy12-4.mcie>
- Stecher, A., & Soto, A. (2019). Crisis and transformation of occupational identities in three sectors (retail, mining, state): contributions to understanding workplace subjectivities in neoliberal Chile. *Subjectivity*, 12(4), 309-332. <https://doi.org/10.1057/s41286-019-00080-x>
- Steffen, W., Broadgate, W., Deutsch, L., Gaffney, O., & Ludwig, C. (2015). The trajectory of the Anthropocene: The Great Acceleration. *The Anthropocene Review*, 2(1), 81–98. <https://doi.org/10.1177/2053019614564785>
- Sveningsson, S. & Alvesson, M. (2003). Managing managerial identities: Organizational fragmentation, discourse and identity struggle. *Human relations*, 56(10), 1163-1193. <https://doi.org/10.1177/00187267035610001>
- Taylor, S. & Spicer, A. (2007). Time for space: A narrative review of research on organizational spaces. *International journal of management reviews*, 9(4), 325-346. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2007.00214.x>
- Taylor, F. W. (2004). *Scientific management*. Routledge. (Original work published in 1911)
- Thompson E (1967) Work-Discipline and Industrial Capitalism. *Past and Present*, 38, 56 – 97. <https://doi.org/10.1093/past/38.1.56>
- United Nations World Tourism Organization (UNWTO) (2019) *Panorama del turismo internacional, edición 2019*. Available at <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421237>
- Valenzuela, M. (1991). *Spain: the phenomenon of mass tourism*. London: Belheaven Press
- Valenzuela, A., Stecher, A. & Soto, A. (2022). Abordaje Teórico-Metodológico para el estudio de las identidades en el trabajo flexible. Discusiones a partir del caso de los programas de acción Pública. En Bernasconi, Fardella, and Navarro, (eds.). *Sujetos y subjetividades: aproximaciones empíricas en tiempos actuales*. Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Vayreda, A., Tirado, F. J., & Domènech, M. (2005). Construcción social, narratividad y simetría. En Limón Arce (comp.), *Terapias postmodernas. Aportaciones construccionistas* (141-165). Pax ediciones.
- Villadsen, K. (2019). “The Dispositive”: Foucault’s Concept for Organisational Analysis? *Organisation Studies*, 42(3): 473-494. <https://doi.org/10.1177/0170840619883664>
- Voswinkel, S. (2012). Work, Recognition and the Changing Face of Capitalism: Admiration without Appreciation? The Paradoxes of Recognition of Doubly Subjectivised Work. In *New philosophies of labour* (pp. 271-299). Brill.
- Vrecko, S. (2016). Risky bodies, drugs and biopolitics: On the pharmaceutical governance of addiction and other ‘diseases of risk’. *Body and Society*, 22(3), 54-76. <https://doi.org/10.1177/1357034x16644509>
- Wajcman, J. (2014). *Pressed for Time: The Acceleration of Life in Digital Capitalism*. University of Chicago Press. <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226196503.001.0001>

- Warhurst, C. & Nickson, D. (2001) *Looking Good, Sounding Right: Style Counselling in the New Economy*. London: The Industrial Society.
- Warhurst, C. & Nickson, D. (2007). A new labour aristocracy? Aesthetic labour and routine interactive service. *Work, Employment and Society*, 21(4), 785–798. <https://doi.org/10.1177/0950017007082887>
- Warhurst, C. & Nickson, D. (2009). ‘Who’s got the look?’ Emotional, aesthetic and sexualized labour in interactive services. *Gender, Work and Organization*, 16(3): 385–404. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2009.00450.x>
- Warhurst, C., Van den Broek, D., Hall, R. & Nickson, D. (2009). Lookism: The new frontier of employment discrimination? *Journal of Industrial Relations*, 51(1): 131–136. <https://doi.org/10.1177/0022185608096808>
- Wasserman, V. & Frenkel, M. (2020). The politics of (in)visibility displays: Ultra-Orthodox women manoeuvring within and between visibility regimes. *Human Relations*, 73(12), 1609-1631. <https://doi.org/10.1177/0018726719879984>
- Watson, T. J. (2008). Managing identity: Identity work, personal predicaments and structural circumstances. *Organization*, 15(1), 121-143. <http://dx.doi.org/10.1177/1350508407084488>
- Williams, C. L. & Connell, C. (2010). ‘Looking good and sounding right’: Aesthetic labor and social inequality in the retail industry. *Work and Occupations*, 37(3): 349–377. <https://doi.org/10.1177/0730888410373744>
- Wills, J. (2008). Subcontracted Employment and its Challenge to Labour. *Labour Studies Journal*, 34(4), 441–460. <https://doi.org/10.1177/0160449x08324740>
- Yin, R. K. (2003). Designing case studies. *Qualitative research methods*, 5(14), 359-386.



Anexos

Anexo 1: Pauta de entrevista

DIMENSIÓN 1: LAS KELLYS HABLAN DE ELLAS MISMAS Y DE SU TRABAJO	
Trayectoria	Cuéntame tu trayectoria laboral desde cuando comenzaste a trabajar hasta la actualidad (indagar en tipo de actividad, migraciones, condiciones de empleo y presencia de acción colectiva)
Situación presente y prácticas cotidianas de trabajo en el hotel	<p>¿Cuáles son tus condiciones de empleo en este lugar? (tipo de contrato, si pertenece a empresa externa o no, salario, entre otros)</p> <p>¿En qué consiste tu trabajo como camarera? ¿Cuáles son tus actividades diarias?</p> <p>¿Qué materiales y herramientas sueles usar para tu trabajo?</p> <p>¿Dónde sueles desempeñar tus labores en el hotel (espacios, habitaciones, etc.)? ¿Cómo te desplazas de un lugar a otro dentro del hotel (ascensores, pasillos, etc.)?</p>
Relaciones cotidianas en la actividad de trabajo	<p>En relación con los clientes/usuarios ¿Cómo te relacionas con ellos? ¿Existen protocolos o reglas del hotel para relacionarte con ellos?</p> <p>En relación con otras camareras: ¿Cómo es la relación con ellas? ¿Existen espacios y momentos para coordinar vuestro trabajo cotidiano? (tener presente la posible presencia de camareras del hotel y externalizadas)</p> <p>En relación con otros trabajadores del hotel: ¿Cómo es la relación con ellos? ¿Tienes que coordinarte con algunos para poder desarrollar tu propio trabajo?</p> <p>En relación con tus jefaturas ¿Cómo es la relación con estas? ¿Cómo es la comunicación cotidiana con ellos? ¿A través de qué medios puedes coordinar tu trabajo con ellos (presencial, virtual, etc.)?</p> <p>- ¿Has experimentado en alguna ocasión acoso laboral? (mobbing) ¿Me puedes explicar qué ocurrió?</p>
Precariedad	<p>¿Consideras que eres una trabajadora precaria? ¿Por qué?</p> <p>¿Cuándo hablas de precariedad, a qué te refieres?</p> <p>¿A qué dimensiones de tu vida crees que afecta esta precariedad? ¿De qué manera?</p> <p>¿Afecta a tu vida familiar y personal? ¿Cómo?</p> <p>¿Qué efectos crees que puede tener esta precariedad a corto, medio y largo plazo?</p> <p>Explícame tus proyectos a medio y largo plazo. ¿Crees que están afectados por tu situación de precariedad?</p>
Salud física y psicológica	- ¿Cómo crees que afecta tu trabajo a tu salud física?

	<p>- ¿Cómo crees que afecta tu trabajo a tu salud psicológica? (estrés, ansiedad, depresión, problemas del sueño, ‘síndrome del trabajador quemado’.</p> <p>- Estas consecuencias físicas y psicológicas cómo afectan a las diferentes facetas de tu vida laboral, familiar, personal, de ocio, etc.</p> <p>- Cuáles son los factores laborales concretos que crees que generan estos problemas de salud. Qué crees que habría que modificar en tus condiciones laborales para mejorar tus salud física y psicológica.</p> <p>- ¿Has cogido bajas laborales por estar enferma? ¿Con qué frecuencia te ocurre esto? ¿Qué motivó las bajas laborales? (problemas físicos, psicológicos) ¿Ha tenido consecuencias laborales?</p>
Definición de sí misma como trabajadora	<p>-Si te pregunto quién es X (su nombre y apellidos), ¿saldría en esta definición que eres una Kelly? ¿Por qué? ¿Qué peso crees que tiene el ser una Kelly en tu definición como persona?</p> <p>¿Cómo definirías el trabajo de una camarera de pisos?</p> <p>¿Cómo crees que conciben los/as directivos/as de los hoteles tu trabajo?</p> <p>¿Cómo crees que lo conciben los/as clientes y la sociedad en general?</p>
Proyección a futuro	<p>¿Te gustaría cambiar de trabajo? ¿Por qué?</p> <p>Cómo te ves a ti misma en un corto, medio y largo plazo.</p>
Género, Acoso sexual.	<p>- Cómo crees que afecta el hecho de ser mujer en el contexto de tu trabajo como camarera de hotel.</p> <p>- Has tenido en alguna ocasión una experiencia de acoso sexual en el ámbito laboral? ¿Por parte de quién? ¿Cómo reaccionaste? ¿El Hotel tomó medidas? ¿Y tu empleador?</p> <p>- ¿Cómo lo gestionaste a nivel laboral y psicológico?</p> <p>- ¿Es una experiencia habitual entre el colectivo de camareras de piso? ¿Por qué crees que es así?</p>
Etnia (si es migrante)	<p>- ¿Cómo crees que afecta el hecho de ser migrante a las diferentes facetas de tu vida? (la laboral, la familiar, la personal, la asociativa, etc.)</p> <p>- En tu trabajo ¿has experimentado racismo por el hecho de ser migrante? ¿En qué ocasiones? ¿Cómo has reaccionado?</p>
DIMENSIÓN 2: LAS KELLYS HABLAN DEL COLECTIVO	
Trayectoria en la asociación	<p>¿Por qué te movilizaste? ¿Tienes experiencia previa en otras asociaciones?</p> <p>¿Cómo te incorporaste a la asociación? ¿Participas de manera sostenida o discontinua? ¿Por qué? ¿Y tus compañeras? ¿Cuál es tu rol dentro de la organización?</p>

	<p>¿Para qué sirve la asociación (compartir experiencias, lucha laboral y/o sociopolítica)? ¿Qué cambios has experimentado a partir de tu participación en la asociación (empoderamiento, autorreconocimiento como enclave de práctica feminista)?</p>
Definición del colectivo	<p>¿Qué significa ser una Kelly? ¿Con qué tiene más que ver, con el trabajo que realizáis en los hoteles, con la lucha que lleváis a cabo, con las relaciones dentro de la asociación...?</p> <p>¿Sois un sindicato? ¿Por qué?</p> <p>¿Sois una asociación feminista? ¿Por qué?</p> <p>- ¿Qué imagen crees que tienen vuestros empleadores de vosotras? ¿Y los clientes? ¿Y la sociedad en general?</p>
Composición y organización	<p>¿Qué personas forman vuestra organización (trabajadoras, familiares y/o activistas)? ¿Hay trabajadoras de plantilla y trabajadoras subcontratadas? ¿Cómo se adquiere y mantiene el estatus de miembro?</p> <p>¿Cuál es la estructura de la organización? ¿Cómo es la participación interna (reuniones, asambleas, redes sociales)? ¿Por qué esta forma de participación?</p> <p>¿Cómo decidís los objetivos y las acciones reivindicativas a realizar?</p>
Objetivos, demandas y logros	<p>¿Qué objetivos habéis alcanzado? ¿Cómo los habéis alcanzado? ¿Cuáles son vuestras reivindicaciones actuales?</p>
Prácticas de visibilización y reivindicación. Papel de la Tecnología.	<p>¿Qué acciones de protesta soléis realizar (paros, huelgas, manifestaciones...)? ¿Cómo os organizáis para llevarlas a cabo? ¿Por qué esta forma de protesta?</p> <p>¿Cómo visibilizáis vuestras reclamaciones (<i>mass media</i>, redes sociales, acción directa)?</p> <p>- ¿Por qué es tan importante para vosotras la visibilización del problema? ¿Qué buscáis, qué pretendéis con esta visibilización?</p> <p>- ¿Qué tipo de tecnología utilizáis en vuestras reivindicaciones? ¿Qué papel le atribuíis a la tecnología en vuestro movimiento, su visibilización, etc.</p>
Prácticas de apoyo entre pares	<p>¿Cómo os apoyáis entre las compañeras? ¿Hacéis colectas, cajas de resistencia...?</p>
Acción colectiva y tensiones individuales/personales	<p>¿Cómo gestionáis vuestro tiempo entre el trabajo, la familia, el hogar y la asociación?</p> <p>¿Tus empleadores/as tienen en cuenta la conciliación de tu vida laboral y extra-laboral?</p>

	<p>¿Cuál es el papel de vuestras familias? ¿Os ayudan vuestras parejas en el trabajo doméstico-familiar para que podáis participar en la asociación?</p> <p>¿Se implican vuestras parejas en la asociación?</p> <p>¿Habéis encontrado dificultades como colectivo por ser mujeres o inmigrantes? ¿Qué tipo de dificultades? ¿Cómo las habéis enfrentado?</p>
Percepción de agencia colectiva	<p>¿Cómo persona individual, qué capacidad piensas que tienes para cambiar tu situación? ¿y cómo colectivo? ¿Por qué?</p> <p>¿De qué elementos crees que depende que vuestra situación pueda modificarse-mejorarse?</p>
Acción colectiva y COVID 19	<p>¿Cómo mantenéis la actividad de la asociación durante la crisis del coronavirus COVID-19? ¿Qué problemas estáis teniendo (ERTES, despidos, aislamiento)? ¿Qué papel juegan las redes sociales?</p> <p>- Cómo veis vuestro futuro en este nuevo contexto de crisis general y del turismo en concreto? ¿Creéis que esta situación puede afectar-afecta a vuestras reivindicaciones?</p>
DIMENSIÓN 3: LAS KELLYS HABLAN DE CÓMO EL COLECTIVO SE RELACIONA CON OTROS COLECTIVOS.	
Con otras asociaciones de Kellys y asociaciones de camareras de otros países	<p>¿Qué relación tenéis con Las Kellys o las Kellys Federadas? ¿Qué os diferencia? ¿Qué tenéis en común? ¿Cómo colaboráis?</p> <p>¿Qué relación tenéis con las camareras de piso de otros países (plataforma <i>We End Outsourcing</i>)?</p>
Con otras asociaciones sindicales y patronales	<p>- ¿Qué relación tenéis con los grandes sindicatos (UGT, CCOO)? - ¿Qué os diferencia? ¿Qué tenéis en común? ¿Cómo colaboráis (huelgas, manifestaciones, negociación del convenio, otros)?</p> <p>- ¿Qué relación tenéis con los sindicatos minoritarios (CGT, CNT, por ejemplo)? ¿Qué os diferencia? ¿Qué tenéis en común? ¿Cómo colaboráis (huelgas, manifestaciones, negociación del convenio, otros)?</p> <p>- ¿Qué relación tenéis con la patronal? ¿Cómo asociación os considera para hablar, negociar, etc.</p>
Con otros colectivos de trabajo precario	<p>¿Qué relación tenéis con otros colectivos vinculados al empleo precario? ¿Qué os diferencia? ¿Qué tenéis en común? ¿Cómo colaboráis?</p>
Con colectivos feministas	<p>¿Qué relación tenéis con otros colectivos vinculados al trabajo feminizado (SEDOAC, SindiHogar)? ¿Qué os diferencia? ¿Qué tenéis en común? ¿Cómo colaboráis?</p> <p>¿Qué relación tenéis con otros colectivos feministas? ¿Qué os diferencia? ¿Qué tenéis en común? ¿Cómo colaboráis?</p>

**Con
agrupaciones de
clientes**

¿Qué relación tenéis con los clientes (programa Fair Hotels)? ¿Cómo buscáis su solidaridad?

Anexo 2: Modelo de consentimiento informado para entrevistas

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Esta investigación tiene como principal finalidad analizar la identidad laboral de las camareras de piso y su relación con el espacio físico de trabajo (hoteles). La investigación pretende abordar estas dimensiones a partir de las experiencias y vivencias de las mujeres camareras de piso. Para ello, se analizará el caso concreto de 'Las Kellys', colectivo de camareras de piso que constituye un ejemplo paradigmático de lucha por la visibilización y reconocimiento de su situación laboral.

Investigador/a: Alan Valenzuela Bustos

Dirección electrónica del investigador/a: alan.valenzuela@e-campus.uab.cat

Yo _____ con DNI/NIF: _____

(nombre completo del participante)

MANIFIESTO QUE HE SIDO INFORMADO/A DE LAS CUESTIONES SIGUIENTES RELACIONADAS CON LA RECOGIDA DE DATOS CON FINALIDADES DE INVESTIGACIÓN.

- Mi participación en esta investigación consiste en ser entrevistada sobre aspectos relacionados con mi situación personal y profesional.
- La información facilitada para decidir mi participación ha sido comprensible, he podido formular preguntas y se me han aclarado las dudas antes de aceptar la propuesta de participación.
- La posibilidad de participar voluntariamente y libre en esta investigación.
- El derecho de abandonar la participación en esta investigación en el momento en que lo desee, sin tener que dar explicaciones, y sin perjuicio de ningún tipo.
- No se prevé ningún posible riesgo, molestia o efecto adverso como resultantes de la participación en esta investigación.
- La información que aportaré será exclusivamente para fines docentes o de investigación
- Mis datos personales no serán cedidos a terceras personas, y se preservará el secreto sobre la información y su confidencialidad.
- En caso de hacer pública información personal audiovisual, ya sea en el ámbito docente -aula-, o en la red, se respetará el anonimato de mis imágenes, y sonido registrados.
- Los registros llevados a cabo en soporte papel y / o electrónico (tanto gráficos como audiovisuales), se conservarán por parte del estudiante con las garantías y plazos legalmente previstos, si existen.
- A falta de previsión legal, sin embargo, se conservarán el tiempo necesario para el desempeño de las funciones del proyecto para el que fueron registrados.

- En caso de que aporte algún dato personal que permita identificarme directa o indirectamente, será preservada de forma que se garantice el anonimato.

- La información facilitada será tratada siguiendo en todo momento la normativa de protección de datos vigente: Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 relativo a la protección de las personas físicas en relación el tratamiento de datos de carácter personal "RGPD".

Por tanto, doy mi consentimiento para participar en esta investigación y autorizo la utilización de los datos y los resultados, así como a la difusión que se pueda hacer manteniendo el anonimato, con finalidad de investigación y/o docencia.

Firma del/la participante

Firma del/la investigador/a

Lugar:

Fecha:

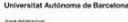
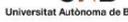
Anexo 3: Aprobación comité de ética UAB



Comisión de Ética en la Experimentación Animal y Humana (CEEAH)

Universitat Autònoma de Barcelona
08193 Bellaterra (Cerdanyola del Vallès)

La Comisión de Ética en la Experimentación Animal y Humana (CEEAH) de la Universitat Autònoma de Barcelona, reunida el día **26-02-2021**, acuerda informar favorablemente el proyecto con número de referència **CEEAH 5367** y que tiene por título "**Identidades laborales y espacio de trabajo: las interpelaciones del espacio físico en los procesos de construcción identitaria en trabajadoras de la industria hotelera**" presentado por **Alan Valenzuela Bustos**

Elaborado:	Aprovado:
Nombre: Nuria Perez Pastor Cargo: Secretària de la CEEA de la UAB Fecha:  2021.03.02  16:38:26 Nuria Perez Pastor Secretaria de la CEEAH Comissió d'Ètica en Experimentació Animal i Humana +01'00'	Nombre: José Luis Molina González Cargo: President de la CEEAH de la UAB Fecha:  2021.03.03  10:38:33 José Luis Molina President of the Ethics Committee (CEEAH) www.uab.cat/ceeah/ceeah +01'00'

Anexo 4: Carta de aceptación artículo 2 "If you don't rush you don't finish":
Accelerating work and production of a vector body in Spanish hotel room
attendants. *Hospitality and Society*

27th June 2023

Dear Alan Valenzuela-Bustos,

Re: Hospitality & Society, Submission 6511

Thank you for submitting your revised manuscript, we are happy to accept it for publication in Hospitality and Society. We will now pass the document to the publisher for typesetting and proofreading. My colleagues will be in touch as the manuscript moves through the production process.

We look forward to receiving high quality submissions from you and your colleagues, and we hope that you will review submissions for us in the future.

Best regards



Peter Lugosi

plugosi@brookes.ac.uk

(Co-Editor, Hospitality & Society)

Upstairs and downstairs: estrategia y tácticas de subversión en la producción espacial de los hoteles

Resumen

A partir de la propuesta de Henri Lefebvre en torno a la producción social del espacio, y del par conceptual estrategia y táctica de Michael de Certeau, analizamos la tensión entre las estrategias y representaciones espaciales que promueven los hoteles y las tácticas de subversión espacial de las camareras de piso. Nuestros resultados evidencian una estrategia de los hoteles que se caracteriza por el uso de mecanismos de producción estética y espacial que generan representaciones asociadas a la limpieza, la salud y el bienestar de clientes, invisibilizando el trabajo y a sus trabajadores. Frente a ella, las camareras de piso despliegan tácticas de subversión espacial que: a) denuncian la invisibilización y exclusión social; b) constatan la sobrecarga laboral y la aceleración del espacio socio laboral; y c) que reivindica un espacio hotelero justo y sustentable para ellas mismas. Se discute como las estrategias de los hoteles y las tácticas de las Kellys son ambas constitutivas del espacio social que define al hotel.

Palabras clave: Espacio sociolaboral, Hoteles, estrategia, tácticas de subversión, camareras de piso

1. Introducción

En España, el sector hotelero ha estado en el centro del debate público debido a las condiciones de empleo precario de trabajadoras como las camareras de piso, quienes se han organizado en asociaciones denominadas las Kellys (Autor 3 et al, 2021). Las Kellys denuncian el uso desmedido de la externalización de servicios y la intensificación del trabajo de limpieza (Cañada, 2018), lo que ha traído como consecuencia una serie de problemas de salud a nivel físico y mental. Del mismo modo, denuncian acusan que estos procesos de precarización han invisibilizado su posición social y las ha excluido del espacio laboral del hotel (Autor 1 et al. 2022).

Como espacio social, el hotel suele estar asociado al descanso y placer, ser un lugar cargado de imaginarios exóticos y paradisiacos en donde los usuarios encuentran un momento de suspensión de sus vidas cotidianas (Pritchard y Morgan, 2006). En efecto, el espacio en los hoteles, desde su arquitectura hasta el diseño y la decoración de sus interiores, es una cuestión relevante para la gestión debido a su importancia en la generación de valor en el servicio que ofrecen (Ransley e Ingram, 2001; Rutes, Penner y Adams, 2001). Sin embargo, los hoteles son también espacios de trabajo, fundamentalmente femenino y de servicios (autor 3 et al, 2021; Alberti, 2016), en donde trabajadoras como las camareras de piso desempeñan una labor fundamental en la construcción y mantención espacial de los hoteles a partir de la limpieza que realizan.

El propósito del artículo es examinar cómo la mencionada tensión forma parte esencial de los procesos de producción espacial de los hoteles. Para ello, utilizaremos el enfoque lefebvriano del espacio (Lefebvre, 1991, 2013) que complementaremos con el par conceptual de estrategia y tácticas de Michael de Certau (1996). El artículo se pregunta por las representaciones

espaciales de los hoteles y cómo esas representaciones contrastan con las prácticas y narrativas de las camareras de piso. A partir del análisis de imágenes y contenido presente en sitios web de varias compañías hoteleras españolas nuestros resultados evidencian, por una parte, una producción y estrategia espacial de los hoteles que: a) emplea dos mecanismos de producción estética del espacio a partir de imágenes y relatos, que son la captura del entorno local y la composición material de un espacio que conecta con imaginarios vinculados a otras localidades; b) produce de representaciones espaciales que se caracterizan por promover los cuidados, el bienestar y la salud; y c) (in)visibiliza del trabajo y a los trabajadores de los hoteles. Por otra parte, se contraponen las tácticas de subversión espaciales que desarrollan camareras de piso, las cuales se caracterizan por: a) denunciar la invisibilización y exclusión del espacio social del hotel; b) constatar la sobrecarga de trabajo y la aceleración cotidiana en el hotel; y c) la reivindicación de un espacio de trabajo en el hotel justo y sustentable para las camareras de piso. Se discute como lo promovido por el hotel y las tácticas de subversión de las camareras de piso contribuyen a una producción espacial atravesada por contradicciones, y como el espacio social se caracterizaría por estar atravesado por líneas de fuerza heterogéneas que lo componen y modulan.

El artículo contribuye a la discusión sobre la producción social del espacio en las organizaciones (Watkins, 2005), ofreciendo una relectura del modelo lefebvriano a partir del par conceptual de estrategia y táctica de Michael de Certeau (1996). Empíricamente, el artículo representa un aporte a la discusión en torno al trabajo de las camareras de piso (Hunter and Watson, 2006; López-González and Medina-Vicent, 2020; Onsøyen, Mykletun and Steiro, 2009), y a las luchas por la visibilización que han llevado adelante colectivos como las Kellys en España (Autor 3 et al, 2021; Autor 1 et al, 2022).

2. Los hoteles y el espacio

El estudio de los espacios en los hoteles suele hacer énfasis en diseños espaciales orientados a proveer una experiencia única a los clientes, manipulando aspectos como la luminosidad o amplitud (Rutes et al., 2001; Park, Pae y Meneely, 2010), introduciendo nuevas tecnologías (Flöck, 2022) o disponiendo de actores sociales que evoquen características deseables por parte de potenciales clientes (Line y Hanks, 2019). Esta consideración desde el diseño tiene una importancia capital para ser competitivos, vinculándose un buen diseño espacial a mayores ventas y ganancias (Ransley e Ingram, 2001; Rutes, Penner y Adams, 2001).

Un operador conceptual dentro de este ámbito de estudio es el de la producción de atmósferas (Kotler, 1973, Heide and Grønhaug, 2006). Las atmósferas funcionan como mecanismos de seducción de consumidores, generando sensaciones y sentimientos en torno a un bien o servicio (Kotler, 1973). Una serie de trabajos al respecto se pueden encontrar en el campo de los hoteles, los cuales reconocen la importancia de generar settings bien cuidados a partir de los cuales proveer una experiencia de consumo diferencial (Heide and Grønhaug, 2006, 2009; Choi y Kadampulli, 2019).

Para Heide y Grønhaug (2006), las atmósferas son resultado de la interacción entre personas (proveedores de servicios, clientes) y el ambiente físico. Basados en el trabajo de Bitner (1992), los autores destacan tres características claves de las atmósferas: i) el ambiente y los factores ambientales (sonido, luces, temperatura), sociales (staff, interacciones, clientes) y de diseño (layout, arquitectura, signos/símbolos); ii) lo percibido por el individuo y una descomposición de

su percepción como la vista, el sonido, las esencias, el tacto/sentir, y el gusto, la cual es puesta en contexto en función del person del individuo; iii) y la evocación de respuesta internas como las cognitivas, afectivas, fisiológicas y comportamentales. Para los autores, estas características funcionan como variables independientes, intermedia y dependiente y pueden ser gestionadas por parte del management hotelero. Los estudios centrados en atmosferas suelen coincidir en una operacionalización y modelización de la noción a partir de correlaciones lineales que permiten gestionar percepciones y comportamientos de los clientes.

Desde enfoques críticos, la construcción de atmosferas espaciales en los hoteles puede ser comprendida como resultado de lo que autores como Böhme (2016) denominan como producción o trabajo estético. Para Böhme, una atmosfera es una producción socio material que emerge entre objetos y sujetos, un intermedio de afectos y efectos que se genera en el encuentro de las materialidades y los actores que habitan un espacio. Sin embargo, el autor es también consciente que la industria ha capturado y subordinado a la estética, lo que da cuenta de una relación cambiante entre arte y negocios, destacando que no solo hay placer estético, si no también manipulación estética (Böhme, 1993). Para Böhme, el arte, una vez subordinado a la industria productiva, reaparece, transformado en diseño. En ese marco, el trabajo estético consistiría en la totalidad de actividades en las cuales se intenta dar una apariencia a las cosas y las personas, generando una atmosfera a partir del ensamblaje de materialidades (Böhme, 1993).

3. El espacio es una producción social: estrategia versus táctica

Hablar de producción del espacio remite inevitablemente al trabajo del autor francés Henri Lefebvre (Lefebvre, 1991, 2013), quien entiende el espacio como producto y productor de las relaciones sociales.

Para Lefebvre, tres son las dimensiones que se ponen en juego en la producción del espacio. En primer lugar, las representaciones del espacio, es decir, las ideas abstractas que se tienen e implementan sobre la territorialidad y que generalmente son desarrolladas por quienes planifican el espacio (arquitectos, los ingenieros, gestores). Para Lefebvre, la representación del espacio es sinónimo de las fuerzas sociales que ejercen autoridad y poder sobre el espacio, que se amparan en la mirada geométrico-matemática que ha dominado el pensamiento occidental y el capitalismo contemporáneo (Lefebvre, 1991). Una segunda dimensión es la práctica espacial, que se refiere a aquellas formas de habitar y moverse en el espacio que configuran sus usos y modulan la forma en que el espacio es vivido, más allá de las prescripciones generadas por quienes planifican el espacio. Finalmente, una tercera dimensión es la de los espacios de representación, es decir, las formas en que los individuos se apropian y resisten, ya a un nivel más simbólico, las representaciones del espacio (Lefebvre, 2013).

El trabajo de Lefebvre ha recibido una relativa atención en los estudios del trabajo y las organizaciones, destacándose algunos aportes al respecto (Burrell y Dale, 2008; Nash, 2019; Watkins, 2005). Burrell y Dale (2008), por ejemplo, utilizan el marco interpretativo lefebvriano para pensar como las organizaciones utilizan el espacio y la arquitectura como un dispositivo de control y subjetivación organizacional. En ese sentido, el espacio organizacional es más que un simple contenedor de individuos, y tiene un papel importante en la construcción de una imagen organizacional y en la generación de prácticas cotidianas en el trabajo (Burrell y Dale, 2008).

Un aspecto relevante que se destaca en la propuesta lefebvriana es el peso que tienen las representaciones del espacio, puesto que es desde donde operan actores con un mayor poder social para definir el espacio (1991). El peso de esta dimensión permite analizar como el espacio es también un lugar en que se imponen con mayor fuerza ciertas lógicas y discursos, como las de los planificadores y gestores. La definición de qué y cómo se usa el espacio, si bien es algo que se va negociando a través del tiempo, ya vendría con una serie de determinantes precedentes, los cuales se imponen con mayor fuerza, aunque sin excluir la diferencia o la contestación. En efecto, el mismo Lefebvre piensa que el espacio es contestado y modulado por quienes lo habitan a partir de su praxis y sus propios imaginarios e intervenciones (2013). Sin embargo, el modelo lefebvriano no permite visualizar de modo claro esta relación y posible desbalance entre las representaciones del espacio y las otras dos dimensiones. En este respecto, consideramos que el par conceptual propuesto por Michael De Certeau (1996) de estrategia y táctica permite arrojar luz sobre este asunto.

Para De Certeau (1996), el análisis del poder debe diferenciar dos planos: primero, está el nivel de la estrategia, que refiere a los discursos, prácticas y acciones implementadas por organizaciones y que definen un campo de acción en donde los individuos deben interactuar. Por su parte, las tácticas refieren a las acciones de creación y subversión frente a la estrategia, y que se expresan en la vida cotidiana a partir de explicaciones menores, quejas, críticas o aserciones (1996), así como apropiar y transformar la estrategia (De Certeau, 1996). Para De Certeau, la táctica esta inevitablemente vinculada a la estrategia, pues no tiene posibilidad de mantenerse por sí misma o retirada de la estrategia, funcionando como movimientos subversivos y creativos frente a esta. En términos espaciales, podemos pensar las representaciones del espacio propuestas por Lefebvre como una dimensión afín a la estrategia, en donde la racionalidad calculadora define un lugar propio; mientras que las tácticas se pueden asociar a las prácticas y espacios de representación, como aquellos momentos o dimensiones de subversión cotidiana del espacio social.

4. Metodología

El estudio se diseñó como una investigación cualitativa a partir de dos fases de trabajo: una primera fase orientada a indagar las representaciones y estrategia espaciales producidas por hoteles; y una segunda fase que buscó identificar y describir las tácticas de subversión espacial de las camareras de piso.

El estudio de las estrategias y representaciones espaciales de los hoteles se generó a partir del análisis de imágenes, siguiendo algunas de las recomendaciones propuestas por Biehl-Missal, B. (2013) y Hancock (2005). Este tipo de análisis, además de su practicidad, por acceder a material visual disponible en sitios web de acceso público, permitió analizar una mayor cantidad de espacios hoteleros publicitados por el marketing. Tras una revisión inicial de documentos e información institucional de los hoteles en España, se comenzó con un proceso de búsqueda de imágenes de espacios hoteleros en los sitios web de las 5 cadenas de hoteles con mayor capital. Para cada cadena hotelera procuró seleccionar: un hotel en las dos principales ciudades turísticas de España (Barcelona y Madrid); un hotel en dos comunidades autónomas con alto flujo turístico (Comunidad valenciana y Andalucía); y un hotel en los dos destinos peninsulares del país (Islas Canarias e Islas Baleares). Finalmente, la muestra se compuso de un total de 26 hoteles (ver Anexo 1: Hoteles analizados).

La muestra de hoteles seleccionada permitió recoger ofertas emplazadas en destinos urbanos (Madrid o Sevilla por ejemplo), destinos urbanos y de playa (Barcelona), y destinos de playa (destinos peninsulares y otras ciudades emplazadas en la costa del mediterráneo).

La recolección de imágenes de cada hotel se realizó a partir de los sitios web de cada cadena hotelera y su oferta para la localidad específica. Esto implicó observar la totalidad de la página, con un especial énfasis en la presentación inicial, las habitaciones, los espacios comunes y otros contenidos que pretendían dar valor añadido a la oferta (servicios de masaje, deportivos, extensión al entorno inmediato del hotel).

Una vez seleccionada la muestra de contenidos narrativo-visuales, se inició un proceso de análisis de contenido temático del material (Braun y Clarke, 2006), siguiendo algunas de las sugerencias del análisis semiótico de imágenes (Hancock, 2005) y el análisis de atmósferas espaciales (Biehl-Missal, 2013). Cuatro preguntas directrices orientaron la codificación y categorización del contenido: ¿Qué elementos narrativos y espaciales se utilizaban para componer el espacio hotelero? ¿Cómo se componían esos elementos discursivos y espaciales en la configuración espacial? ¿Cuáles eran las representaciones del espacio generadas por los hoteles? Y ¿Cuál era el lugar del trabajo y los trabajadores en esas composiciones espaciales? El objetivo de esta primera fase de análisis estaba orientado a describir la estrategia de producción espacial que, a través del marketing, la gestión de los hoteles muestra.

La segunda fase del estudio se orientó a recoger las experiencias del espacio de camareras de piso pertenecientes al movimiento de las Kellys en España, las que permitieron componer las tácticas de subversión espacial de estas trabajadoras. La elección de las camareras de piso responde a dos criterios: uno fundado en la literatura, al ser uno de los colectivos sociolaboral estudiados en el marco de los hoteles que reportan más procesos de invisibilización en el espacio de trabajo (López-Gonzalez and Medina-Vicent, 2020; Onsøyen, Mykletun and Steiro, 2009; autor 1). Y un criterio pragmático, al ser un colectivo organizado que ha sido estudiado recientemente por los autores (Autor 2; Autor 1). Se realizaron 40 entrevistas con camareras entre los meses de abril y septiembre de 2020. Debido a las contingencias y restricciones por la pandemia, la totalidad de estas entrevistas se realizó de forma online. Las entrevistas duraron un promedio de una hora y media y contempló la entrega de consentimientos informados.

En paralelo a las entrevistas, se desarrollaron una serie de observaciones de manifestaciones de una asociación de Kellys en la ciudad de Barcelona. Este proceso se fue transformando paulatinamente en una observación participante semanal por un periodo de 6 meses durante el año 2021. Estas observaciones permitieron una serie de conversaciones informales con las camareras presentes en el lugar y la profundización en algunas temáticas emergentes en los procesos de entrevista.

The analysis de las entrevistas y observations were conducted using the Atlas.ti program, version 8.1. Este programa permitió analizar el material de una manera uniforme. A partir de la codificación de contenidos, se procedió a organizar los diversos códigos en categorías comprensivas que daban cuenta de los mecanismos de producción espacial que las camareras reportaban, así como las vivencias espaciales que tenían y las tácticas de subversión cotidianas que desarrollaban en el marco de las estrategias espaciales de los hoteles. El análisis de entrevistas permitió por un lado corroborar algunas de las interpretaciones del equipo de

investigación en torno a las imágenes de los hoteles, así como observar elementos que no aparecían en ese análisis.

5. Resultados

Nuestros resultados evidencian dos procesos que intervienen en la producción del espacio social del hotel. En primer lugar, se identifican los procesos de producción y estrategia espacial que desarrolla el management y el marketing y que contemplan: a) los mecanismos de composición espacial que conectan imaginarios espaciales locales y globales; b) la representación del hotel como espacio de cuidados, bienestar y salud; y c) la (in)visibilidad del trabajo y los trabajadores del espacio hotelero. En segundo, se presentan las tácticas de subversión espacial que despliegan las camareras de piso: a) la denuncia de la invisibilidad y exclusión; b) la constatación de una experiencia cotidiana acelerada de trabajo intenso; y c) la reivindicación colectiva de un espacio hotelero sustentable y justo.

5.1. Upstairs: la representación espacial del hotel

a) Mecanismos de composición espacial que conectan imaginarios espaciales locales y globales

En la construcción de un espacio social particular en los hoteles destacan dos mecanismos: primero, la captura visual y narrativa de elementos del entorno local, que contribuyen a dar un aura auténtica al espacio promovido; y luego, la composición de un escenario cargado de imaginarios y referencias globales que remiten a otros lugares que se asocian al placer y descanso.

La captura de elementos del entorno

Cuando los hoteles tratan de conectar con elementos locales, suelen referir a dimensiones geográficas, culturales y naturales que circundan a los edificios, capturando en la presentación de sus habitaciones y espacios comunes a espacios como la playa o el skyline de la ciudad en el cual están ubicados. Para ello, los sitios web de los hoteles cuidan que habitaciones y espacios comunes dejen ver claramente el entorno que les rodea, extendiendo el espacio del hotel más allá de sus propios límites, a partir de lo que la mirada y la ventana dejan ver:



The image shows a screenshot of a hotel listing for 'Suite Vista Mar'. On the left, there is a photograph of a balcony with a view of the ocean and a beach. To the right of the photo, the text reads 'Suite Vista Mar >' followed by 'Suites luminosas con vistas al mar con espectacular servicio y sofisticadas instalaciones.' Below this, there is a list of amenities: '4 personas', 'Aire acondicionado', 'Conexión Wi-Fi (sin cargo)', and 'Cocina'. On the far right, the price is listed as 'Desde 157 €/noche' and there is a 'RESERVAR' button.

Imagen extraída el 26 de junio de 2021, Hotel Barceló Castillo Royal: <https://www.barcelo.com/es-es/barcelo-castillo-royal-level/>

A partir de la captura de elementos circundantes, el espacio del hotel se expande más allá de sus muros para generar un espacio que contiene vistas, mar, playa y sol y que se traduce en una diferencia en el valor de las habitaciones. En efecto, elementos como el balcón, la ventana o la forma en que la fotografía es tomada permiten capturar la localidad que rodea al hotel, generando en el espectador una representación que no solo se restringe a la habitación, sino

también al sol y la playa que observa. Esto también ocurre en aquellos hoteles urbanos, los cuales suelen rápidamente capitalizar su ubicación y conexión con los elementos de ciudades mundialmente reconocidas como Barcelona, Madrid o Sevilla.

The Iberostar Selection Paseo de Gracia is a 4-star hotel that inspires creativity and culture. It places you on one of the most emblematic avenues of central Barcelona, **next to the theaters located in Las Ramblas and Gaudi's** marvelous architectural creations. It's also full of artistic details such as its fusion of classic and modern design or the large mural in the patio, created by the urban artists Boa Mistura.

From the pool on the rooftop you can take photos of the **city skyline**. Enjoy creations by our chefs in its restaurants and decor featuring pictures of the sea in each room.

**Due to the current situation, hotel services may be affected.*

[See all the hotel details](#)

Texto extraído el 26 de junio de 2021, Hotel Iberostar Selection Pase de Gracia (Barcelona): <https://www.iberostar.com/en/hotels/barcelona/iberostar-paseo-de-gracia/>

La captura de los elementos del entorno urbano en el cual se ubica el hotel extiende la oferta espacial más allá del edificio, ofreciendo una experiencia que se entrelaza con un entramado discursivo que alude a una red heterogénea de diversos lugares en la ciudad.

la generación de atmósferas temáticas y exóticas que conectan con imaginarios globales

Otro eje de producción del espacio en los hoteles se refiere a la generación de atmosferas específicas en estos edificios. La producción de estas suele evocar imaginarios de otras latitudes del mundo, generalmente cargadas de auras exóticas para clientes occidentales y/o del norte global, como podrían ser los parajes asiáticos o las localidades tropicales. A partir de una serie de elementos socio materiales como el decorado, las plantas y mobiliario, además de una serie de recursos simbólicos, los hoteles ofrecen por ejemplo entornos con un aura asiática, como es el caso del hotel Asia Gardens en Benidorm, en la comunidad Valenciana:



Imagen extraída el 26 de junio de 2021, Hotel Asia Gardens (Benidorm): <https://www.barcelo.com/en-ww/asia-gardens-hotel-thai-spa-a-royal-hideaway-hotel/>

En ese caso, como es posible interpretar a partir de esta imagen, hay toda una composición estética que intenta generar esa aura, la cual queda completamente articulada de la etiqueta "Asia Gardens". A ello se añade al hecho de que es un hotel que por lo demás ofrece un lugar

específico de Asia, como lo es el sudeste asiático y Tailandia, cosa apreciable por el servicio de Thai Spa que se promociona en este hotel:



Thai Spa

The Thai Spa of the Asia Gardens Hotel & Thai Spa, a Royal Hideaway Hotel is a new spa concept, where magic, tradition, wisdom and fantasy are the stars of our range of treatments. Thai wisdom and tradition blend together in the art of finding equilibrium - spiritual and physical well-being.

[See more >](#)

Imagen extraída el 26 de junio de 2021, Hotel Asia Gardens (Benidorm): <https://www.barcelo.com/en-ww/asia-gardens-hotel-thai-spa-a-royal-hideaway-hotel/>

Estas auras o atmosferas más allá de capturar para valorizar elementos del entorno, lo que hacen es componer un espacio imaginado lejano para ponerlo al alcance de los clientes. Estas composiciones socio materiales y visuales suelen poner el juego también a los trabajadores y sus cuerpos, como lo ha mostrado el trabajo de Alberti y Iannuzi (2019), quienes observan como ciertas prácticas de selección de personal buscan relevar etnias específicas que potencian ciertos prejuicios e imaginarios.

b) La representación de un espacio de cuidados, bienestar y salud

Otro eje de producción del espacio hotel que observamos en nuestros análisis tiene que ver con la generación de un espacio de cuidados, en el cual el bienestar y la salud de las personas estarían en el centro. Dos dimensiones destacan en este eje: i) por un lado, la construcción de un espacio que busca optimizar el cuidado y la salud de sus clientes; ii) por otro lado, y tras la reciente irrupción del coronavirus, la producción semiótico-material de una atmosfera segura frente al virus.

Espacio de bienestar

A partir de este eje, los hoteles se ofrecen como espacios para cuidarse en vacaciones, más que como lugares en los cuales vivir excesos. Para producir esta aura de bienestar y salud, los hoteles disponen metros cuadrados y servicios orientados a prácticas como el Spa, con el objeto de mejorar el bienestar de los potenciales clientes.

Bienestar y salud

Para aquellos huéspedes que deseen cuidarse en vacaciones, este resort es el sitio idóneo.

El hotel cuenta con acceso al exclusivo U-Spa situado en el hotel Barceló Fuerteventura Thalasso Spa, un espacio de 3.000 metros cuadrados de superficie con los tratamientos e instalaciones más sofisticados y novedosos.

[Leer más +](#)



Imagen extraída el 26 de junio de 2021, Hotel Barceló Fuerteventura: <https://www.barcelo.com/es-es/barcelo-castillo-royal-level/>

Los hoteles solo reproducen un paradigma extendido sobre la salud en nuestros días, como lo es el de la optimización del sí mismo, generando espacios adecuados para esa lógica de salud. En ese sentido, y orientados a esa lógica de salud, los sitios analizados muestran como un aspecto relevante de la oferta instalaciones como los SPA o los gimnasios, los cuales componen un “universo de experiencias”.

Un aspecto interesante que se destaca en la línea de optimizar la salud de los clientes es la provisión de servicios y profesionales específicos para ello, tales como médicos o servicios terapéuticos:

Cleansing therapy at Iberostar Grand Portals Nous

		
<p>Biological medicine treatment</p> <p>Colon hydrotherapy is an effective method of cleansing the body. Patients will receive colonic treatments and abstain...</p> <p>View more</p>	<p>Doctor Raaul Leor Cohen</p> <p>Doctor Cohen is a naturopath and colon hydrotherapist whose colon cleansing programme in Majorca builds on the success...</p> <p>View more</p>	<p>Therapy benefits</p> <p>The results bring a huge number of benefits. Persistent skin problems disappear, energy levels increase, bad breath goes...</p> <p>View more</p>

Imagen extraída el 26 de junio de 2021, Hotel Barceló Fuerteventura: <https://www.iberostar.com/en/hotels/majorca/iberostar-grand-portals-nous/>

En este sentido, se destaca como trabajadores altamente cualificados como los médicos son visibilizados en el sitio web de un hotel. Anunciar a este tipo de profesionales para el Hotel genera una imagen de rigor médico relacionado con los servicios que se ofrecen, potenciando de modo indirecto el valor y la imagen del hotel como lugar de cuidados.

Atmosfera segura

La crisis del coronavirus significó no solo un uso particular de los hoteles como espacio de aislamiento sanitario en varios Estados, si no también, un nuevo vector que intensificó aspectos como los protocolos de limpieza y sanidad, además de comenzar a generar un nuevo valor espacial en torno al principio de la seguridad sanitaria. Esto comenzó a quedar patente en varias declaraciones del gremio de hoteleros, quienes progresivamente fueron solicitando la aprobación de sellos de sanidad y calidad para volver a operar como espacios turísticos. Estos sellos de calidad estarían basados en la implementación de nuevos protocolos y medidas de refuerzo que se ajustarían a las recomendaciones de organismos internacionales como la OMS:



We Care About You
Barceló Hotel Group's concept of health and safety.



Our seal of health represents and guarantees all our experience and research in health, safety and hygiene, adapted to the new situation. This programme introduces new protocols and strengthens measures to comply with recommendations from WHO, international bodies such as the WTTC (World Travel & Tourism Council) and government institutions in each country where we operate. Visit the **We Care About You** page, where you can find additional information and interactive maps with all the details!

MORE INFORMATION

Imagen extraída el 26 de junio de 2021, Hotel Asia Gardens (Benidorm): <https://www.barcelo.com/en-ww/asia-gardens-hotel-thai-spa-a-royal-hideaway-hotel/>

Este nuevo entorno de alineamiento a nuevas normativas se refleja de modo discursivo en los anuncios de varios hoteles, los cuales tratan de reflejar una imagen de espacios sanitizados y limpios. Esto ha supuesto la declaración de mayores esfuerzos en el trabajo de limpieza y sanitización de espacios dentro de los hoteles, lo que ha generado nuevos procesos de trabajo o la inhabilitación de ciertos servicios hasta antes de la pandemia, trastocando el uso espacial del hotel para los clientes.

Feel Safe at NH

Keeping both our guests and staff safe is one of our biggest priorities. For this reason certain services or amenities may not be available, or only available on request, at this hotel during your stay. For specific information on these restrictions, please contact the hotel directly. We apologize for any inconveniences this may cause. Learn more about what NH Hotel Group is doing to make all our guests, employees and suppliers feel safe by clicking on the link below.

More information



Imagen extraída el 26 de junio de 2021, Hotel NH Las Palmas Playa Las Canteras: <https://www.nh-hotels.com/hotel/nh-las-palmas-playa-las-canteras>

En términos semióticos, el marketing del hotel pretende ostentar una cualidad altamente valorizada en el último tiempo, como lo es lo limpio y sano, articulando una serie de elementos semiótico-materiales que quedarían graficados en esta fotografía: un espacio amplio e iluminado, con ropas de cama y cortinas blancas, mobiliario crema y blanco y un suelo y paredes marfil que se distinguen tenuemente unas de otras. A partir de esta articulación, se genera una atmosfera de seguridad, lo cual es reforzado con la palabra "safe" que actúa como principio articulador de todos esos elementos, organizándolos en un orden semiótico particular.

c) La (in)visibilidad del trabajo en el espacio hotelero

Un último elemento que se destaca del análisis es la casi total invisibilidad de los trabajadores del hotel. Esta invisibilidad sin embargo no se traduce en una invisibilización total del trabajo, sino más bien en la producción de un espacio que muestra una cierta forma del trabajo, fundamentalmente dirigida a clientes y a un perfil de trabajador particular, y excluye de la mirada a los trabajadores de los hoteles, o bien, les presenta de una forma estetizada.

Un ejemplo de estas formas estetizadas de trabajo refiere a la composición de espacios en que se pueden desarrollar actividades laborales como reuniones y eventos sociales de negocios. En este sentido, los hoteles se articulan como un lugar en donde no solo se puede ir a descansar y tener placer, sino también en donde desarrollar actividades laborales, siendo difusa la división entre el placer o el trabajo

Right on the seaside, this hotel is ideal for those visiting for business or pleasure

Occidental Atenea Mar - Adults Only**** is an urban hotel that stands out for its excellent location, just **150 m from Nova Mar Bella beach** and a 15-minute walk from the **CCIB** (Barcelona International Convention Centre) and Diagonal Mar shopping centre. There is a bus stop opposite the hotel and a metro station a short walk away connecting the hotel with the city's main attractions.

The hotel has **191 spacious modern rooms**, all of which are outward facing and very bright, with views of the sea or the city. Guests visiting the city, whether accompanied or alone, have the option of staying in a modern room with free Wi-Fi and full of luxury features.

Texto extraído el 26 de junio de 2021, Hotel Occidental Atenea Mar: <https://www.barcelo.com/es-es/occidental-atenea-mar/>

Lo interesante del anuncio es que trabajo y placer coexisten espacialmente, y lejos de ser dimensiones excluyentes, se conectan en un entramado narrativo y material. La presencia de gente que se encuentra por motivos laborales en un hotel supone que estos espacios articulen un entramado de facilidades que sirven para el trabajo, tales como escritorios o estudios en lugares como las habitaciones. Pero también se destaca la provisión de espacios para eventos profesionales, los cuales no solo convocan a individuos, sino también a organizaciones de diversa índole al espacio hotelero:

Meetings and Events

The **Barceló Sevilla Renacimiento****** hotel was specially designed for hosting professional events in its magnificent facilities.

The hotel has the **Sevilla International Convention Centre (SICC)**, the largest convention centre in Seville with **5,000 square metres** of surface area spread over 36 meeting rooms.

[More information and bookings >](#)



Texto e imagen extraídos el 26 de junio de 2021, Hotel Barceló Sevilla Renacimiento: <https://www.barcelo.com/es-es/barcelo-sevilla-renacimiento/>

Como se puede apreciar en la imagen seleccionada, hoteles como el analizado cuentan con amplias instalaciones para eventos y reuniones organizacionales, ofreciendo una serie de comodidades para la ocasión. En muchos casos, estas instalaciones pueden rentarse de modo especial, o bien, contemplar que los usuarios utilicen los servicios de hospedería.

Frente a estas composiciones espaciales para ciertos aspectos del trabajo, se destaca la poca presencia visual de trabajadores de los propios hoteles. En efecto, gran parte de los sitios web de los hoteles muestran espacios vaciados de presencia humana, y solo muy puntualmente se dejan entrever algún trabajador, como la siguiente imagen que se encontró tras la revisión de todos los sitios webs e imágenes



Servicio de mayordomo

Imagen extraída el 26 de junio de 2021, Hotel Iberostar Gran Salomé: <https://www.iberostar.com/hoteles/tenerife/iberostar-grand-salome/>

Más allá de estas presencias casi testimoniales de trabajadores, se destaca como en los mismos sitios web sean los clientes quienes destaquen y reconozcan a los trabajadores de los hoteles, resituándolos en el espacio del hotel

EXPERIENCIA FANTASTICA

●●●●○ 23 de enero de 2020

todo el personal y las atenciones perfectas, el trato personal, inmejorable, los horarios de las comidas, buenos, mejoraría un poco la comida, pues lo que hacen en vivo, está frío, pero en general, experiencia muy agradable.

RELAJANTE

●●●●○ 30 de enero de 2020

Excelente hotel para relajarse y desconectar!! Buena situación, con unas vistas de sol impresionantes! Mención especial para Raquel (camarera del comedor) por su amabilidad y recomendaciones para visitar lugares de La Palma

Comentarios extraídos el 26 de junio de 2021, Meliá Hotel Sol la Palma: <https://www.melia.com/es/hoteles/espana/la-palma/sol-la-palma/>

Los clientes destacan como una de las primeras cosas la atención del personal, dando cuenta de que es el primer elemento que se visibiliza por parte de ellos. Este orden contrasta con el énfasis que los hoteles dan al propio espacio material y a la casi nula referencia de los trabajadores de

los hoteles. Este ejercicio de visibilización por parte de los clientes es un valor agregado que no está completamente reflejado por el marketing del propio hotel.

La presencia de los trabajadores mediante la experiencia de los propios clientes da cuenta de cómo estos reintroducen a camareras de piso, de comedor, entre otros, al espacio social del hotel. En efecto, estos comentarios surgen a partir de una experiencia y praxis espacial que también es participe en la construcción espacial del hotel, pero que tensiona o complejiza la construcción espacial generada desde el marketing (y eventualmente el management). Los comentarios aquí señalados funcionan como fugas que se escapan al espacio calculado y producido mediante relatos, imágenes y capturas, dando cuenta de que el espacio hotelero es mucho más complejo de lo que se presenta, pero también de tensiones entre lo que se hace visible o no a los ojos del cliente y de quienes habitan el espacio hotelero.

5.2. Downstairs: las vivencias y tácticas de las camareras de piso

Frente a las representaciones del espacio del hotel promovidas por el marketing y el management, las camareras de piso organizadas despliegan un conjunto de tácticas subversivas. Estas pretenden alterar el orden promulgado por el management y modulan lo que los espacios hoteleros son. Hemos identificado 3 tipos de tácticas subversivas: a) una táctica de denuncia de la invisibilidad y exclusión; b) una constatación de sobrecarga y aceleración del trabajo; c) La reivindicación de un espacio hotelero más justo y sostenible.

a) La denuncia frente a la invisibilidad y la exclusión espacial

La invisibilidad se genera a partir de prácticas como las del marketing, que en varias de las imágenes y expresiones escritas no hace referencia a los trabajadores de hotel (a excepción de algunas imágenes muy periféricas). En efecto, esa práctica de invisibilización en el espacio hotelero se corresponde con una experiencia cotidiana de invisibilidad y exclusión que viven las camareras

Mucho miedo, todo está en el aire... por ejemplo, sé de hoteles que tienen su propio sindicato pero el staff es aún despedido... el hotel X es uno de ellos, y el otro hotel, el cual es muy grande, el cual es una cadena... despidió a toda su gente, bueno, a parte de su gente. Entonces déjame decirte, nosotras somos números, no somos visibles, somos un sector que está ahí y no está al mismo tiempo, porque si tú estás pero no te ves, entonces tú no estás. (Kelly 3)

La limpieza que el hotel ofrece al público a través de la publicidad, aparece como algo 'mágico'. Las kellys a través de esta táctica subversiva denuncian esto y presenta la actividad de limpieza e higiene como el resultado de la profesionalidad y dedicación de su actuación como trabajadoras

Cuando un trabajador hace bien su trabajo, es recompensado por el cliente porque el cliente, en cuanto entra a su habitación, lo primero que ve es el olor y la limpieza. Aunque el hotel se esté cayendo a pedazos, lo que se nota al entrar el cliente es la limpieza. Dice: "¿Quién lo ha limpiado?". A lo mejor le gusta y te da tus cinco euros o tus diez euros. El cliente valora tu limpieza. No está valorando el hotel, está valorando la limpieza. (Kelly 6)

Las camareras denuncian que el hotel no visibiliza todo el trabajo que implica mantener la limpieza de ellos lugares y se presentan ellas mismas como las responsables de la limpieza,

desinfección, de gran parte de los elementos que se presenta en el hotel relacionados con la salud y el bienestar

con el covid se supone que hay que desinfectar y se supone que hay que hacerlo bien, no es pasar, entonces (...) porque si lo haces bien y a correr, la perfección no existe, a ver la perfección no existe porque un trabajo bien hecho a carreras no será...no se puede (Kelly 30)

Además de la denuncia de invisibilización de las camareras como las agentes de la limpieza de los espacios del hotel, se suman procesos de exclusión socio espacial que intensifican la experiencia de invisibilización. no es el uno mecanismo que opera. La posibilidad de ser despedidas y excluidas de los hoteles genera temor y una sensación de ser personas reemplazables para la gestión. Esta vivencia de exclusión del espacio social del hotel es más intensa en quienes prestan sus servicios a través de compañías externalizadas y empresas que proveen trabajadores temporales, lo que añade no solo la no permanencia oficial al hotel, sino que una transitoriedad en cada espacio de trabajo:

Qué nos sucede a nosotras como trabajadoras temporales... después de tres contratos con un hotel ellos te tienen que hacer permanente, pero esos dueños de negocios, son todos muy inteligentes y saben todos los trucos y trampas legales, tú has trabajado tres temporadas en un hotel y entonces ellos no te quieren para una cuarta. Ellos no te quieren. O sea, ellos te tiran fuera un año... entonces ¿Qué sucede? Y ahora, obviamente cualquier cosa irá a peor. O sea, las empresas de subcontratación son terribles.... Porque ellos te envían a un hotel por un año, luego a otro hotel otro año, y tú nunca sabes dónde terminarás, no puedes (Kelly 1)

La temporalidad en la permanencia y la condición contractual de las camareras de piso tiene como efecto una sensación de segregación espacial, en la cual reconocen haber sido parte de los hoteles, pero luego externalizadas y reintegradas de modo parcial. Esta segregación contractual y espacial se vive como un despojo que incrementa la invisibilidad de estas trabajadoras, la cual se añade a la invisibilidad que históricamente se les exige al desempeñar su trabajo frente a los clientes. Sin embargo, como hemos evidenciado previamente, esto contrasta con la percepción de los clientes, quienes mencionan y visibilizan el trabajo de las camareras como uno de los puntos positivos en sus estadías en los hoteles.

b) Constatación y denuncia a la sobre carga y aceleración cotidianas

La vivencia cotidiana de las camareras de piso está marcada por una experiencia que atraviesa la manera de habitar el espacio de los hoteles: la aceleración y el trabajo intenso. Esta experiencia se manifiesta como un desplazamiento rápido entre lugares que requieren ser limpiados, algo de lo que dejan constancia de modo transversal las trabajadoras

18 habitaciones en 8 horas. Pero habitaciones que pueden ser, por ejemplo... te dire sobre esta ultima. Una habitación, más lounge, más terraza, baño y ventanas. Todo esto en 20 minutos, sin ser una suite. Si tu tienes que hacer una suite, olvídate. Es imposible hacer una suite en 20 minutos. El paso en todos esos hotels es usualmente 20 minutos por habitación (Kelly 19)

Un aspecto que se destaca es que las trabajadoras evidencian una brecha entre el trabajo requerido y el trabajo real en las habitaciones. El primero supone una espacialidad abstracta, calculada y que supone que una habitación es estándar y posible de limpiar en 20 minutos; El trabajo real reconoce una espacialidad concreta, que considera diferencias materiales y de mobiliario, tamaño y tipo, que suponen tiempos de limpieza y desplazamientos variables. La brecha entre lo prescrito y lo real es resuelto por las camareras a partir de una práctica de

trabajo acelerada, lo que permite reducir las distancias entre lo que se requiere hacer y lo que se puede hacer.

Yo no puedo decir que trabajo 8 horas. No es verdad. Yo trabajo a un paso que es impuesto sobre mí y que es mi orden de trabajo diaria. Esta orden de trabajo, la cual tiene una excesiva sobrecarga, es lo que me hace correr como una mujer loca ¿Qué pasa entonces? Todos los autos coreen a 300, pero tú no corres tu auto a 300 todos los días ¿cierto cariño? Eso es lo que ellos no están haciendo. Nosotras tenemos que estar a 300 KpH por 8 horas (Kelly 2)

Como efecto de este constante correr para hacer el trabajo, las camareras manifiestan una sobrecarga de trabajo con consecuencias en la salud física y mental. Las vivencias de las Kellys están marcadas por el estrés y la ansiedad, y una profunda sensación de falta y culpa por no lograr hacer lo que les piden hacer

¿Por qué nos vemos todas nerviosas todo el tiempo? Pero por supuesto, cuando tu experimentas esto, lo que haces... todos los días, correr, correr, correr, y tú piensas que nunca terminarás, correr toda nerviosa... tu siempre tienes que hacer cosas, y tú puedes ver a un montón de camareras así, esa es la por qué terminamos tomando tranquilizantes (Kelly 22)

Frente a esta brecha no resuelta, las camareras de piso dejan constancia manifiesta de los procesos de sobrecarga a los que son sometidas, vinculándolos directamente a una mala práctica por parte de la gestión. La denuncia de la sobrecarga se ha convertido en efecto en una de las piedras angulares de la colectivización de las Kellys, quienes solicitan el “Cumplimiento del capítulo III de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales” y “la realización de estudios ergonómicos para calcular y limitar las cargas de trabajo según las características de cada hotel”⁴.

c) Las Kellys y la reivindicación de un espacio hotelero justo y sostenible

Junto a las denuncias y constataciones, las camareras generan dos tácticas de subversión generativas: la táctica de la visibilización mediática de las Kellys como miembros estructurales de los hoteles y agentes responsables de la limpieza; y la táctica de creación de una plataforma que visibilice los hoteles con buenas prácticas de trabajo y empleo.

Visibilización de las Kellys como miembros del hotel y agentes de la limpieza

Dentro de las tácticas de subversión espaciales se destaca la visibilización de las camareras de piso en el ámbito de las redes sociales como miembros activos de los hoteles. En efecto, las Kellys se han caracterizado por hacer público lo que hasta hace poco era un problema de cada trabajadora y han hecho de la visibilización un eje de lucha

⁴ Manifiesto de la Asociación de Kellys, revisado el 03 de Marzo de 2023 en: <https://laskellys.wordpress.com/manifiesto/>

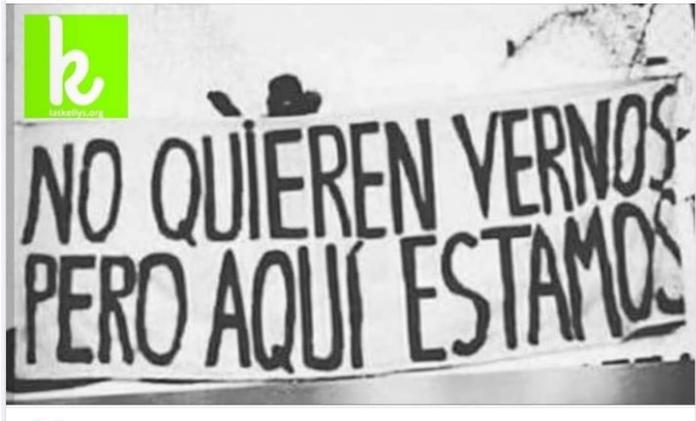
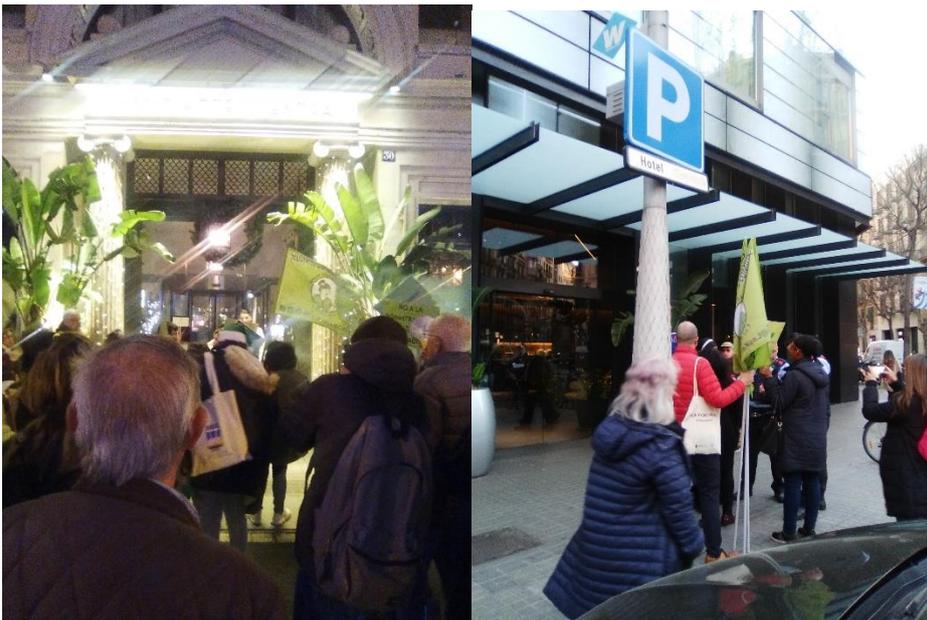


Imagen extraída el 28 de Noviembre de 2021, perfil de Facebook Kellys de Fuerteventura: “no quieren vernos, pero aquí estamos” (https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=416864459688336&id=101355464572572)

Esta visibilización apunta a destacar dos consignas básicas: primero, que la limpieza es una actividad estructural en el negocio de los hoteles; y segundo, que las Kellys son los agentes responsables de esa limpieza, siendo una dotación clave en el negocio

Yo siempre lo he dicho muchas veces: las camareras somos la base estructural del hotel. O sea, un hotel sin habitaciones no es un hotel; es un bar, es un restaurante pero no es un hotel, con lo cual, somos la base del hotel. Y hay que empezar a perder esa connotación negativa que tiene la palabra “la que limpia” como algo despectivo. No, yo soy la que limpia. Y además lo hago bien, y desinfecto bien para que la gente que venga aquí no se coja ninguna enfermedad, no se coja nada (Kelly 1)

Algunas asociaciones de Kellys, como la observada en la ciudad de Barcelona, han hecho de las entradas a los hoteles su campo de batalla, siendo la vía pública un espacio ocupado para visibilizar sus problemáticas. De esta forma, las asociaciones de Kellys se constituyen como actores visibles para clientes, transeúntes y los mismos hoteles



Imágenes propias tomadas durante la observación de manifestaciones en el frontis de dos hoteles de la ciudad de Barcelona, Diciembre 2019

Varias de las tácticas emprendidas por las Kellys desafían la imagen de quietud y paz que se busca promover desde el marketing de los hoteles. Al hacer esto, las Kellys subvierten esas representaciones espaciales, a partir de prácticas que reintroducen y visibilizan no solo el trabajo, sino también el conflicto laboral entre trabajadoras y el management.

La creación de una plataforma de reservas con hoteles justos y sustentables

Las Kellys han llevado su lucha y tácticas de subversión más allá de las disputas por conseguir mejoras para el colectivo, y han emprendido un proyecto en la ciudad de Barcelona para incidir en el negocio mismo de reservas de hoteles.

“Esta Central de Reservas pretende ser una herramienta de transformación social que va más allá de la contratación de alojamiento en los Hoteles. Queremos Limpiar el Mundo e inaugurar la Nueva Era del Turismo basado en el Respeto, la Belleza y el Bienestar, que anteponga los intereses humanos a los mercantiles en todo el planeta” (texto extraído desde: <https://www.goteo.org/project/las-kellys?fbclid=IwAR3bu1wlytQkC1oTWmiiLqIwvzey4hEuU1hSHkTrRFL4n7CjPHpTOIWmFQw>)

La plataforma de reservas permite que las mismas Kellys definan una oferta de hoteles que respete condiciones de empleo dignas y justas para ellas. Las Kellys se articulan como agentes que visibilizan a los hoteles, imaginando una alternativa distinta para organizar los espacios hoteleros. A partir de esta plataforma, las Kellys pasan a ser agentes que componen un nuevo régimen visual para consumidores, y que se basa en valores que ellas mismas promulgan: el respeto por su trabajo y el bienestar de quienes trabajan y habitan los hoteles. En ese sentido, extienden las categorías que los hoteles ofertan a sus clientes para los trabajadores del hotel.

La plataforma de reservas de las Kellys, como posibilidad aún en proceso, es una táctica de subversión en potencia, que desafía y disputa las estrategias y el régimen de visibilidad de los hoteles. Es una táctica de subversión que incide en la construcción espacial de hoteles más justos y sustentables.

6. Discusión

Teóricamente, el artículo complementa la propuesta de la producción espacial de Lefebvre a partir del par conceptual de estrategia y táctica de Michael de Certeau. Al cruzar y complementar ambas propuestas conceptuales, el artículo otorga mayor visibilidad a la asimetría de poder que existe en la triada espacial lefebvriana, pues las representaciones espaciales funcionan como una estrategia que se concretiza en un marco que condiciona las prácticas espaciales y los espacios de representación.

En ese sentido, en los análisis se evidencia una divergencia entre las composiciones espaciales de los hoteles y la experiencia vivida de un grupo de actores a los cuales no se dirige precisamente esa composición espacial. Estas composiciones suponen un trabajo estético (Böhme, 1993) cuidado a partir del cual se generan representaciones particulares del espacio social del hotel. En nuestros análisis destacamos dos mecanismos que contribuyen a la composición espacial: la captura del entorno y la evocación a imaginarios espaciales. Estos mecanismos co-funcionan en la articulación de un espacio local-global, configurando lo que Augé (1992) ha denominado como no lugares. Paralelo a esa construcción imaginaria de un espacio cargado de referencias locales-globales, los hoteles generan también espacial y visualmente la invisibilidad de las camareras de piso, una característica que ha sido ampliamente

expuesto en la literatura que ha analizado esta ocupación laboral (Liliadrie, 2010; Morgan and Pritchard, 2019; Rabelo and Mahalingam, 2019; Valenzuela et al, 2022).

Frente a ese trabajo estético de composición visual en que el trabajo se vuelve invisible, las camareras de piso, sin embargo, realizan un trabajo de mantención de esos espacios que los hoteles publicitan. No obstante, y a diferencia de aquellas formas de trabajo estético que ha destacado la literatura (Warhurst and Nickson, 2001, 2007) y que suele enfatizar el uso del cuerpo de quienes trabajan frente al cliente, las camareras de piso denuncian la posición de invisibilidad en ese trabajo producto de un mecanismo de exclusión socio espacial (Hatton, 2017; Valenzuela et al. 2022), reproduciendo la posición de estas mujeres en el escenario laboral global de explotación y de falta de reconocimiento social (Alcalde et al, 2021; Liliadre, 2010).

Desde el punto de vista Lefebvriano, las representaciones del espacio suelen provenir de aquellos actores con mayor poder (Lefebvre, 1974), y por tanto, pre condicionan las posibilidades de injerencia en la producción social del espacio que pudiesen tener otros actores a partir de su practica espacial o de espacios de representación diversos. Sin embargo, la relectura del marco teorico lefebvriano a partir del par conceptual estrategia y tactica de Michael de Certeau (1996) permitió observar algunas modulaciones y fisuras de estas estrategias espaciales. Por ejemplo, se destaca la presencia de trabajadores a partir del relato de clientes que comentan en foros, lo cual da cuenta de una subversión de la imagen espacial promovida a partir de la vivencia espacial de los propios clientes, para quienes los trabajadores constituyen un aspecto fundamental de su experiencia de consumo.

Por otro lado, las camareras de piso desarrollan sus propias tácticas de subversión espacial a partir de narrativas que manifiestan una vivencia espacial que difiere de lo promovido por parte del management. En ese sentido, las camareras representan un vector de producción espacial que complejiza la forma de mirar el espacio del hotel, pues no sólo reafirman la invisibilidad a la cual son sometidas, sino también dan cuenta de una experiencia de aceleración que resulta contradictoria por momentos con esas representaciones de salud y bienestar. La aceleración que vivencian estas trabajadoras se vincula estrechamente a una serie de tesis que han destacado este proceso como uno de los fundamentales de la tardomodernidad (Rosa, 2016, 2020), siendo la intensificación de la actividad cotidiana de trabajo expresion de ese fenomeno. Parte del problema de la vivencia de aceleración e intensificación se evidencia como un problema de desajuste entre las representaciones del espacio promovidas desde el management de los hoteles, y las condiciones espaciales y materiales concretas con las cuales tienen que lidiar las trabajadoras. Al acelerar el ritmo, los cuerpos de las camareras se ven expuesto a una serie de enfermedades musculoesqueleticas y a problemas psicologicos como el estrés y la ansiedad constante, aspectos que ha sido expuesto y denunciado en el contexto español por parte del movimiento de las Kellys (Cañada, 2018; Alcalde et al., 2021). Frente a lo anterior, las camareras organizadas no solo se mantienen al nivel de la queja como tactica, sino también han desarrollado tacticas generativas que buscan promover espacios imaginados y proyectados que tensionan las configuraciones actuales de los hoteles.

7. Conclusiones

El "Hotel" es un espacio social construido sobre una gran tensión. Por un lado, los hoteles y el marketing producen una estrategia y representaciones espaciales marcadas por la salud y el bienestar, invisibilizando en este proceso a sus trabajadores. Por otro lado, las camareras

desarrollan tácticas caracterizadas por la denuncia a la invisibilización y la exclusión social, la constatación de la sobrecarga de trabajo y el trabajo acelerado, y la reivindicación de un espacio hotelero justo y sustentable para ellas mismas.

En efecto, las prácticas espaciales y los espacios de representación se manifiestan como tácticas subversivas que si bien modulan e intervienen en la producción espacial, no escapan a la referencia constante de la estrategia espacial. Por otro lado, la noción de trabajo estético permite entender el trabajo productivo del marketing y el management de los hoteles en esa producción espacial, el cual compone un entramado de imágenes y narrativas que evocan ciertas auras que buscan ostentar cualidades de bienestar, salud y descansos. Así mismo, esta noción permite entender el trabajo de actores como las camareras de piso en la composición y mantención de ese espacio, pese a su posición invisible en el proceso. Empíricamente, el estudio del espacio de los hoteles y el caso de las camareras de piso sirven como ilustración de estas dinámicas de producción espacial asimétricas y en conflicto.

El contraste entre las representaciones del espacio del hotel promovidas por el marketing, y las vivencias espaciales de las camareras dan cuenta de dos aristas que si bien divergentes, son parte de un mismo proceso de producción espacial. Estas diferencias pueden leerse como resultado de la posición social de los actores que vivencian el espacio: por un lado, el hotel diseña y produce una estrategia espacial, orientada al consumo y al cliente; por otro lado, los trabajadores, en el marco de esa estrategia, generan tácticas de resistencia y generativas que participan en el proceso de producción espacial. Estos niveles de producción del espacio coexisten y son parte de un espacio hotelero fragmentario, un aspecto que requiere mayor análisis en investigaciones futuras a partir de otros actores y métodos.

Referencias

Albarracín, D. (2013). Las trabajadoras de los establecimientos hoteleros. Trayectorias en el túnel silencioso de la subordinación. *Sociología del Trabajo*, 77, 27-45

Augé, M. (1992). Los no lugares "Espacios del anonimato". Una antropología de la sobremodernidad. España: Gedisa.

Biehl-Missal, B. (2013). The atmosphere of the image: an aesthetic concept for visual analysis. *Consumption, Markets & Culture*, 16(4), 356-367.

Bitner, M. J. (2000). The servicescape. *Handbook of services marketing and management*, 37-50.

Böhme, G. (2016). Atmosphere as the subject matter of architecture. In Böhme, the aesthetic of atmosphere (pp. 147–152). London: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315538181-24>

Böhme, G. (1993). Atmosphere as the fundamental concept of a new aesthetics. *Thesis eleven*, 36(1), 113-126.

Borch, C. (2009). Organizational Atmospheres: Foam, Affect and Architecture. *Organization*, 17(2), 223–241. doi:10.1177/1350508409337168

Braun V and Clarke V (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.

- Cañada, E. (2016) Externalización del trabajo en hoteles, impacto en los departamentos de piso. Barcelona: Alba Sud Editorial
- Cañada, E. (2018) Too precarious to be inclusive? Hotel maid employment in Spain. *Tourism Geographies*, 20(4), 653-674.
- Chela-Alvarez, X., Sanchez-Rodriguez, C., Bulilete, O., Vidal-Thomàs, Mc., & Llobera, J. (2022). Experiences and Concerns of Female Hotel Housekeepers in the First Stages of the COVID-19 Lockdown in the Balearic Islands (Spain): A Qualitative Study. *Qualitative Report*, 27(12), 2816–2838. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2022.5153>
- Chen, X. A., Wang, R., & Zhang, J. (2022). Divide and Conquer: A Hygienic, Efficient, and Reliable Assembly Line for Housekeeping. *Manufacturing & Service Operations Management*, 24(2), 938-955.
- Choi, H. y Kandampully, J. (2019), The effect of atmosphere on customer engagement in upscale hotels: An application of S-O-R paradigm. *International Journal of Hospitality Management*, 77, 40-50. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.06.012>.
- De Certeau, M. (1996). *La invención de lo cotidiano: artes de hacer* (Vol. 1). Universidad iberoamericana.
- Dale, K. and Burrell, G. (2008). *The Spaces of Organization and the Organization of Space: Power Identity and Materiality at Work*. Basingstoke: Palgrave Macmillan
- Flöck, J. (2022) Assessing the Optimal Implementation of Artificial Intelligence Within the Hotel Industry for Generation Y. Bachelor Thesis for Obtaining the Degree Bachelor of Business Administration in Tourism & Hospitality Management. Modul University of Vienna.
- Flock, B. (2018). Enhancing the Business Traveler Experience Through Hotel Design (Doctoral dissertation, The Florida State University).
- Godino, A., & Molina, O. (2018): "Who overcomes collective bargaining? Outsourcing practices and regulation in Spain". *RECOVER Policy Paper*. Available at: <https://ddd.uab.cat/record/199546>
- Guerrier, Y., & Abid, A. (2000). Working in the hospitality industry. In C. Lashley (Ed.), *In Search of Hospitality* (pp. 255-275). Oxford: Butterworth-Heinemann
- Hancock, P. (2005). Uncovering the semiotic in organizational aesthetics. *Organization*, 12(1), 29-50.
- Hatton E (2017) Mechanisms of invisibility: rethinking the concept of invisible work. *Work, Employment and Society*, 31(2), 336–351.
- Heide, M. & Grønhaug, K. (2006) Atmosphere: Conceptual Issues and Implications for Hospitality Management. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 6:4, 271-286, DOI: [10.1080/15022250600979515](https://doi.org/10.1080/15022250600979515)
- Heide, M., & Grønhaug, K. (2009). Key Factors in Guests' Perception of Hotel Atmosphere. *Cornell Hospitality Quarterly*, 50(1), 29–43. <https://doi.org/10.1177/1938965508328420>

Hunter P and Watson D (2006) Service unseen: The hotel room attendant at work. *International Journal of Hospitality Management*, 25(2): 297-312.

Jiménez, E. & Vargas, I (2017). Hoteles y sanatorios: Influencia de la tuberculosis en la arquitectura del turismo de masas. *História, Ciências, Saúde-Manguinhos*, 24(1), Art. 1. <https://doi.org/10.1590/s0104-59702017000100006>

Kotler, P. (1973). Atmospherics as a marketing tool. *Journal of retailing*, 49(4), 48-64.

Lefebvre (1974). La producción del espacio. *Papers: revista de sociologia*, 3, 219-229. Artículo recuperado en https://uabierta.uchile.cl/asset-v1:Universidad_de_Chile+UCH_43+2020+type@asset+block@Lefebvre1974.pdf

Lefebvre, H. (2013). *La producción social del espacio*. Capitán Swing Libros.

Liladrie S (2010) 'Do not disturb/please clean room': Hotel housekeepers in Greater Toronto. *Race & Class*, 52(1): 57-69.

Line, N. D., & Hanks, L. (2019). The social servicescape: Understanding the effects in the full-service hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(2), Art. 2. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2017-0722>

López-González J L and Medina-Vicent M (2020) Las Kellys y el turismo: de la invisibilidad del cuidado a la visibilidad política. *Digithum* 25: 1-13.

Morgan N and Pritchard A (2019) Gender Matters in Hospitality (invited paper for "luminaries" special issue of International Journal of Hospitality Management). *International Journal of Hospitality Management*, 76: 38-44.

Nash, L. (2018). City rhythms: Walking and sensing place through Rhythmanalysis. In *Organizational Space and Beyond* (pp. 161-188). Routledge.

Onsøyen, L. E., Mykletun, R. J. & Steiro, T. J. (2009) Silenced and Invisible: The Work-experience of Room-attendants in Norwegian Hotels. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 9(1): 81-102.

Park, N. K., Pae, J. Y., & Meneely, J. (2010). Cultural preferences in hotel guestroom lighting design. *Journal of Interior Design*, 36(1), 21-34.

Pritchard, A., & Morgan, N. (2006). Hotel Babylon? Exploring hotels as liminal sites of transition and transgression. *Tourism Management*, 27(5), 762-772.

Rabelo, V. C., & Mahalingam, R. (2019). "They really don't want to see us": How cleaners experience invisible "dirty" work. *Journal of Vocational Behavior*, 113, 103-114

Ransley, J., & Ingram, H. (2001). What is "good" hotel design?. *Facilities*, 19(1/2), 79-86.

Rosa H (2016), Alienación y aceleración: Hacia una teoría crítica de la temporalidad en la modernidad tardía. Katz editores: Buenos Aires

Rosa H (2019) Resonancia: Una sociología de la relación con el mundo. Katz editores: Buenos Aires.

Rutes, W. A., Penner, R. H., & Adams, L. (2001). Hotel design, planning and development. New York, NY: W.W. Norton.

Wajcman J (2014). *Pressed for Time: The Acceleration of Life in Digital Capitalism*. University of Chicago Press. <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226196503.001.0001>

Warhurst C.; Nickson D. (2001), "Looking Good and Sounding Right: Style Counselling and the Aesthetics of the New Economy.", *Industrial Society*, Loughton, UK.

Warhurst C.; Nickson D. (2007), "Employee Experience of Aesthetic Labour in Retail and Hospitality", *Work, Employment and Society*, Vol. 21, No. 1, pp. 103 - 120.
<https://doi.org/10.1177/0950017007073622>

Watkins, C. (2005). Representations of space, spatial practices and spaces of representation: An application of Lefebvre's spatial triad. *Culture and Organization*, 11(3), 209-220.

Anexo 1: hoteles analizados

	Madrid	Barcelona	Andalucía	Comunidad Valenciana	Islas Canarias	Islas Baleares
Meliá Hotels	Meliá Castilla	Meliá Barcelona Sky	Hotel Colón Gran Meliá	Meliá Benidorm	Sol la Palma	Hotel de Mar
Ibero Stars	Iberostar las Letras Gran Vía	Iberostar Selection Paseo de Gracia	Iberostar Malaga	No hay	Iberostar Gran Salomé	Gran Portals Nous
Riu Hotels	Hotel Riu Plaza España	No hay	Hotel Riu Mónica Malaga	No hay	Hotel Riu Gran Canaria	Hotel Riu San Francisco
Barceló Groups	Barceló Torre Madrid	Occidental Atenea Mar	Sevilla Renacimiento	Asia Gardens (Alicante)	Castillo Roya Level (Fuerteventura)	Occidental Playa de Palma
NH hotels	NH Collection Paseo del Prado	NH Collection Barcelona Gran Hotel Calderón	NH Sevilla Plaza de Armas	NH Alicante	Las Palmas Playa Canteras	No hay

Elaboración propia