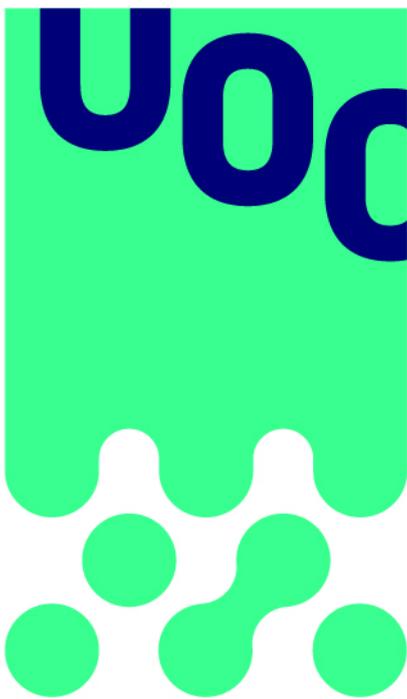


Activismo interseccional entre el sindicalismo y el feminismo

Un análisis de la acción colectiva de Las Kellys



R&I

research.uoc.edu

Universitat Oberta de Catalunya

Tesis doctoral

Autor: Verna Alcalde González

Directora: Ana Gálvez Mozo

PhD in Society, Technology and Culture
Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

Barcelona 2022



A mis padres,

Ramón Alcalde Osorio y María del Pilar González Trueba,

por su infinito cuidado.

Índice

Agradecimientos.....	5
Resumen.....	7
Abstract.....	10
Estructura de la tesis.....	13
I. INTRODUCCIÓN.....	16
1. Contexto de la investigación.....	17
1.1. Origen de la tesis.....	17
1.2. El caso: el movimiento de Las Kellys.....	19
1.3. Relevancia de la tesis.....	24
2. Estado de la cuestión y preguntas de investigación.....	27
2.1. Trabajo sucio, trabajo digno y acción colectiva.....	27
2.2. Identidad colectiva, movimientos sociales y redes sociales.....	32
2.3. Interseccionalidad y movimientos sociales.....	37
3. Diseño de la investigación.....	42
3.1. Estrategia: el estudio de caso.....	43
3.2. Método: la etnografía digital.....	44

3.3. Generación de los datos.....	46
3.3.1. Entrevistas semiestructuradas.....	46
3.3.2. Observación en Facebook.....	50
3.3.3. Documentos públicos.....	53
3.4. Análisis temático de los datos.....	57
3.5. Rigor de la investigación.....	59
3.6. Consideraciones éticas.....	61
II. COMPENDIO DE PUBLICACIONES.....	63
4. Introducción a las publicaciones.....	64
5. Publicaciones.....	67
5.1. <i>No clean rooms, no hotel business: Subversion tactics in Las Kellys' struggle for dignity in hotel housekeeping</i>	67
5.2. <i>"Las Kellys son las que limpian": Collective identity and social media in the mobilisation of room attendants in Spain</i>	67
5.3. <i>Diffusion of intersectionality across contemporary Spanish activism: The case of Las Kellys</i>	68
III. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	69
6. Resumen de los resultados.....	70
6.1. Tácticas de subversión por un trabajo digno.....	70
6.2. Construcción y politización de la identidad colectiva en Facebook.....	73
6.3. Activismo interseccional: difusión y síntesis.....	76

7. Discusión de los resultados.....	79
7.1. Dignidad multinivel para los trabajos feminizados, estigmatizados y precarizados.....	79
7.2. Redes sociales, identidad y acción colectiva.....	82
7.3. Difusión de la interseccionalidad en el activismo contemporáneo.....	84
8. Conclusiones.....	87
8.1. Contribuciones de la tesis.....	87
8.2. Limitaciones del estudio.....	90
8.3. Investigación futura.....	91
IV. BIBLIOGRAFÍA.....	93
V. ANEXOS.....	119
Anexo 1. Guía de entrevista.....	120
Anexo 2. Documento de consentimiento informado.....	127
Anexo 3. Aceptación del artículo para su publicación en <i>Social Movement Studies</i>	134

Agradecimientos

Escribir una tesis doctoral no es tarea fácil. Tampoco es tarea sencilla escribir este apartado de agradecimientos, pues son muchas las personas que han contribuido de una manera u otra a la existencia de esta tesis.

Es de justicia comenzar expresando mi más sincero agradecimiento a todas las *kellys* que de forma voluntaria y desinteresada cedieron su valioso tiempo para participar en esta investigación.

Quiero manifestar mi profunda gratitud a dos personas fundamentales para el desarrollo de esta investigación. Ana Gálvez Mozo, mi directora de tesis, a quien agradezco su generosa disponibilidad, sus atentas lecturas de las diferentes versiones de los artículos incluidos en esta tesis y, sobre todo, su contribución intelectual, orientación y motivación. Y Alan Valenzuela Bustos, quien ha desempeñado un papel primordial en el trabajo de campo, pues suyos son la mitad de los esfuerzos dedicados a la generación de los datos, y ha colaborado en la revisión de los artículos de esta tesis.

Vaya mi reconocimiento también a los revisores anónimos y los editores de las revistas académicas que, con sus rechazos, comentarios y sugerencias, han ayudado a mejorar la calidad de los artículos.

Agradezco a la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) la concesión de la beca doctoral que me permitió acometer esta investigación. Sin el contrato de investiga-

dor predoctoral esta tesis no existiría. Agradezco igualmente el apoyo ofrecido por la Escuela de Doctorado de la UOC y mis compañeros doctorandos.

En el terreno personal, es preciso mencionar a mis amigos, con quienes procuro hablar poco de tesis doctorales y mucho de otras materias importantes e insignificantes. Mención especial para Antonio, también él metido en asuntos de doctorados y de tesis.

Por último, quisiera brindar un afectuoso agradecimiento a mi familia. A madre y padre, a mi hermana, Amia, y a mi hermano, Elio, por su apoyo en las duras y en las maduras y por *ser hogar* en cada uno de nuestros reencuentros en Cantabria y Alemania. También a Laruca, por venir con una diminuta revolución bajo el brazo. Y a ti, Tuğçe, tüm bu yıllarda bana eşlik ettiğin, anlayış ve sevgi gösterdiğin için. İyi ki varsın.

Barcelona, octubre de 2022

Resumen

En el contexto presente de crisis del sindicalismo tradicional y consolidación de formas alternativas de representación colectiva, algunos investigadores han planteado "social movement unionism" (SMU) como una estrategia viable para la revitalización sindical en España, entendida como una forma radical de sindicalismo que presta atención a la composición social de las nuevas clases trabajadoras, las demandas interseccionales y culturas organizacionales de los movimientos sociales y la especificidad de los contextos económicos, sociopolíticos e institucionales. Igualmente, varias autoras feministas han propuesto el feminismo interseccional como revulsivo de las luchas laborales y sociales contemporáneas. Recogiendo ambas sugerencias y reconociendo la importancia de todos los actores colectivos—sindicatos tradicionales, sindicatos informales y movimientos sociales— en la revitalización sindical, dirigimos el foco de atención al lado "social movement" de la estrategia SMU con la intención de arrojar luz sobre los sectores más vulnerables de esas nuevas clases trabajadoras y sobre las demandas interseccionales y culturas organizacionales de los movimientos sociales. Tomamos como caso a Las Kellys, el movimiento de las camareras de pisos en España, para estudiar el fenómeno del activismo interseccional protagonizado por trabajadoras en oficios feminizados, estigmatizados, precarizados y, en gran medida, marginados por los sindicatos, cuya acción colectiva, a caballo entre el sindicalismo y el feminismo, desborda el contexto organizacional y se orienta hacia la crítica del sistema de relaciones sociolaborales y la dignificación de los cuidados.

El núcleo de esta tesis 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. En el primero, sirviéndonos de un marco analítico formado por la noción política de tácticas de subversión y una conceptualización multinivel de la dignidad en el empleo turístico, describimos las tácticas de subversión de Las Kellys para dignificar el oficio de camarera de pisos y exploramos el modo en que estas tácticas inciden en los ámbitos ocupacional, organizacional y sociopolítico. En el segundo, sirviéndonos del modelo de acción colectiva de Van Stekelenburg y Klandermans, describimos el papel de Facebook en la construcción y la politización de la identidad colectiva de Las Kellys y la interrelación de este proceso con otros factores de movilización, tales como los agravios, el arraigo social y la eficacia. Y en el tercero, basándonos en un marco analítico que integra los conceptos de síntesis interseccional y difusión de los movimientos sociales, describimos las prácticas y disputas interseccionales del movimiento de Las Kellys, exploramos sus relaciones de difusión con los ciclos de protesta anti-austeridad y feminista, y, en último término, ofrecemos una explicación del desarrollo de tales prácticas y disputas interseccionales en Las Kellys.

En el diseño de esta investigación cualitativa empleamos la estrategia del estudio de caso y el método de la etnografía digital. Combinamos tres técnicas para la generación de los datos: 40 entrevistas semiestructuradas con activistas de Las Kellys, observación de 19 páginas y grupos públicos de Las Kellys en Facebook y análisis de 44 documentos públicos de Las Kellys. Los datos resultantes fueron sometidos a análisis temático.

Los resultados del primer artículo señalan que Las Kellys despliegan tres tácticas de subversión que inciden en tres ámbitos diferentes pero interrelacionados: ocupacional, organizacional y sociopolítico. Los resultados del segundo artículo indican que las camareras de pisos construyen y politizan su identidad colectiva en Facebook, que funciona a su vez como un grupo de apoyo online y como locus de politización y micromovilización; y que la politización de la identidad colectiva ocurre en interrelación online-offline con el proceso de movilización de consenso

(agravios), el capital social acumulado en redes interpersonales (arraigo social) y la expectativa de cambiar el statu quo a través de la protesta (eficacia). Los resultados del tercer artículo muestran que Las Kellys despliegan prácticas y disputas interseccionales a pesar de no adoptar un enfoque interseccional explícito, y que el desarrollo de estas prácticas y disputas es resultado de procesos de difusión relacionados con el ciclo de protesta contra la austeridad y la actual ola feminista.

Esta tesis doctoral introduce novedad conceptual en el área de los estudios del turismo y la hostelería al aplicar un marco analítico que combina la noción política "táctica de subversión" y una conceptualización multinivel de la dignidad en el empleo turístico. Asimismo, extiende la investigación sobre redes sociales, identidad y acción colectiva a movimientos sociales no *millennial* y al ámbito de los derechos laborales. Por último, ensancha el alcance de la interseccionalidad como estrategia analítica para la investigación de los movimientos sociales.

Palabras clave: acción colectiva, activismo interseccional, camareras de pisos, difusión, dignidad en el trabajo, feminismo, identidad colectiva, interseccionalidad, movimientos sociales, redes sociales, sindicalismo, trabajo sucio.

Abstract

In the current context of crisis of unionism and consolidation of alternative forms of collective representation, some researchers have suggested 'social movement unionism' (SMU) as a feasible strategy for union renewal in Spain, understood as a radical form of unionism that pays attention to the social composition of the new working class, the intersectional demands and organisational cultures of social movements, and the specific economic, sociopolitical, and institutional contexts. Similarly, several feminist authors have suggested intersectional feminism as a catalyst for contemporary labour and social struggles. Drawing upon both suggestions and acknowledging the importance of all collective actors —established unions, indie unions, and social movements— in union renewal, we turn our attention to the 'social movement' side of the SMU strategy so as to shed light on the most vulnerable parts of this new working class and on the intersectional demands and organisational cultures of social movements. We take the case of Las Kellys, a movement of room attendants in Spain, to study the phenomenon of intersectional activism led by women in feminised, stigmatised, and precarious jobs, most often neglected by unions, whose collective action between unionism and feminism goes beyond the organisational context so as to criticise the system of social and labour relations and dignify care work.

The core of this doctoral dissertation is made up of three articles that have been published in international peer-reviewed academic journals which are indexed in the first quartiles (Q1 y Q2) of the Journal Citation Reports. In the first article, we apply the political notion of subversion tactics and a multilevel conceptualisation of

dignity in tourism employment to describe Las Kellys' subversion tactics for dignity in hotel housekeeping and explore the way these tactics impinge on three spheres: occupational, organisational, and sociopolitical. In the second article, we use the model of collective action developed by Van Stekelenburg and Klandermans to describe the role of Facebook in the construction and politicisation of Las Kellys' collective identity and the interplay between this process and other factors of mobilisation, such as grievances, social embeddedness and efficacy. And in the third article, we apply the concepts of intersectional synthesis and social movement diffusion to describe the intersectional practices and disputes within Las Kellys, explore their relations of diffusion with the anti-austerity and feminist protest cycles and, eventually, provide an explanation for the development of such intersectional practices and disputes in Las Kellys.

The qualitative research design is based on case study as a research strategy and digital ethnography as a method. We use three data collection techniques: 40 semi-structured interviews with Las Kellys' activists, observation of 19 Las Kellys' Facebook pages and public groups, and analysis of 44 Las Kellys' public documents. The data were subjected to thematic analysis.

The results of the first article show that Las Kellys deploys three subversion tactics that impinge on three different but interrelated levels: occupational, organisational and sociopolitical. The results of the second article demonstrate that room attendants build and politicise their collective identity on Facebook, which in turn works as an online community of coping and as a locus of politicisation and micro-mobilisation; and that politicisation of collective identity takes place in an online-offline interplay with the process of consensus mobilisation (grievances), the social capital gained within social networks (social embeddedness), and the expectation of changing the status quo through protest (efficacy). The results of the third article indicate that Las Kellys deploys intersectional practices and disputes despite lacking an explicit intersectional approach, and that the development of these intersectional practices and disputes is the result of inter-movement diffusion processes from the anti-austerity protest cycle and the current wave of feminist protest.

This doctoral dissertation adds conceptual novelty to the field of tourism and hospitality research by implementing an analytical framework that integrates the political notion of subversion tactics and a multilevel conceptualisation of dignity in tourism employment. Similarly, it extends research on social media, identity and collective action to non-millennial social movements and the area of labour rights. Finally, it broadens the scope of intersectionality as an analytical strategy for social movement research.

Keywords: collective action, collective identity, diffusion, dignity at work, dirty work, feminism, intersectionality, intersectional activism, room attendants, social media, social movements, trade unionism.

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) en el momento de la publicación. A partir de este núcleo estructuramos la presente memoria de tesis.

En el primer capítulo, *Contexto de la investigación*, explicamos el origen de esta tesis, contextualizamos el caso bajo estudio y justificamos el propósito y la relevancia de la investigación. En el segundo capítulo, *Estado de la cuestión y preguntas de investigación*, revisamos el estado del arte y formulamos las preguntas de investigación. En el tercer capítulo, *Diseño de la investigación*, detallamos la estrategia de investigación, el método y las técnicas de generación de datos utilizadas, el proceso de análisis de los datos y varios aspectos relacionados con el rigor y la ética en la investigación.

En el cuarto capítulo, *Introducción a las publicaciones*, resumimos brevemente los tres artículos que forman el compendio. En el quinto capítulo, *Publicaciones*, referimos los tres artículos publicados en revistas académicas.

En el sexto capítulo, *Resumen de los resultados*, resumimos los resultados de los artículos del compendio con el fin de responder a las preguntas de investigación. En el séptimo capítulo, *Discusión de los resultados*, confrontamos los resultados de la investigación con el estado de la cuestión. Y por último, en el octavo

capítulo, *Conclusiones*, reflexionamos sobre las contribuciones y las limitaciones de esta tesis y sugerimos líneas futuras de investigación.

Dado que la estructura de la tesis gira en torno al compendio de artículos, cada uno está directamente relacionado con un apartado del estado de la cuestión, el resumen de los resultados y la discusión:

- El primer artículo, *No clean rooms, no hotel business: Subversion tactics in Las Kellys' struggle for dignity in hotel housekeeping* (Alcalde-González et al., 2021), se corresponde con:
 - el primer apartado del segundo capítulo (estado de la cuestión): "2.1. Trabajo sucio, trabajo digno y acción colectiva";
 - el primer apartado del sexto capítulo (resumen de los resultados): "6.1. Tácticas de subversión por un trabajo digno";
 - y el primer apartado del séptimo capítulo (discusión de los resultados): "7.1. Dignidad multinivel para los trabajos feminizados, estigmatizados y precarizados".

- El segundo artículo, *"Las Kellys son las que limpian": Collective identity and social media in the mobilisation of room attendants in Spain* (Alcalde-González et al., 2022), se corresponde con:
 - el segundo apartado del segundo capítulo (estado de la cuestión): "2.2. Identidad colectiva, movimientos sociales y redes sociales";
 - el segundo apartado del sexto capítulo (resumen de los resultados): "6.2. Construcción y politización de la identidad colectiva en Facebook";
 - y el segundo apartado del séptimo capítulo (discusión de los resultados): "7.2. Redes sociales, identidad y acción colectiva".

- El tercer artículo, *Diffusion of intersectionality across contemporary Spanish activism: The case of Las Kellys* (Alcalde-González et al., en prensa), se corresponde con:
 - el tercer apartado del segundo capítulo (estado de la cuestión): "2.3. Interseccionalidad y movimientos sociales";
 - el tercer apartado del sexto capítulo (resumen de los resultados): "6.3. Activismo interseccional: difusión y síntesis";
 - y el tercer apartado del séptimo capítulo (discusión de los resultados): "7.3. Difusión de la interseccionalidad en el activismo contemporáneo".

I. INTRODUCCIÓN

1. Contexto de la investigación

En este capítulo explicamos el origen y la motivación de esta tesis, contextualizamos el caso bajo estudio —el movimiento de Las Kellys— y, finalmente, detallamos el propósito de la investigación y justificamos su relevancia.

1.1. Origen de la tesis

El germen de esta tesis doctoral se encuentra en el proyecto de I+D+i *Precariedad femenina, acción colectiva y patriarcado: un análisis de las dimensiones socioculturales y económicas que caracterizan la "feminización de la protesta"*, presentado al Ministerio de Ciencia e Innovación en la convocatoria de 2019 por los investigadores principales Ana Gálvez Mozo, directora de esta tesis, y Francisco Javier Tirado Serrano. A la postre, el proyecto no recibió financiación y no se llevó a cabo; sin embargo, sirvió de base para la concepción de esta tesis.

El propósito del proyecto de I+D+i era analizar la intersección de dos fenómenos contemporáneos, la precariedad femenina (p. ej., Adisa et al., 2019; Alcañiz y Monteiro, 2016; Ivancheva et al., 2019; Vicent Valverde, 2017; Vosko et al., 2009) y la feminización de la protesta (Carreras, 2018), a través de dos casos de acción colectiva en España: el de las camareras de pisos y el de las empleadas domésticas. En la última década hemos sido testigos de un extraordinario auge de las movilizaciones sociales protagonizadas por mujeres —de ahí el término "feminización de la protesta"—, entre ellas, las célebres marchas bajo el lema "Ni una me-

nos", el movimiento #MeToo y la Huelga Feminista del 8-M. Una derivada notable de este fenómeno ha sido la eclosión de una serie de conflictos laborales protagonizados por mujeres que desbordan las reivindicaciones clásicas del sindicalismo poniendo el acento en la división sexual del trabajo, los cuidados y la reproducción social y promoviendo cambios en el modelo de producción patriarcal y liberal que estructura nuestras relaciones sociales y laborales (Carreras, 2018). En este contexto, las camareras de pisos y las empleadas domésticas devienen casos privilegiados para el estudio de la intersección de los dos fenómenos mencionados —precariedad femenina y feminización de la protesta— porque son ocupaciones muy feminizadas y precarizadas (OXFAM, 2018) y su acción colectiva se orienta hacia la crítica del sistema de relaciones sociolaborales y la dignificación de los cuidados, asumidos en gran medida por las mujeres, como elemento fundamental para el funcionamiento de nuestras economías y sociedades.

En suma, el proyecto de I+D+i planteaba la siguiente hipótesis: la acción colectiva de las camareras de pisos y las empleadas domésticas permite visibilizar las diferentes dimensiones —social, económica, laboral, cultural, sanitaria y personal— que convergen en el fenómeno que llamamos precariedad. Asimismo, los objetivos generales del proyecto eran 1) analizar los aspectos organizativos, relacionales y culturales de la acción colectiva de las camareras de pisos y las empleadas domésticas; y 2) 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.

Hemos dicho que el proyecto de I+D+i no se realizó, pero sirvió de base para planear esta tesis, concebida inicialmente como una investigación sobre la acción colectiva en un contexto sociopolítico marcado por la precarización de las condiciones de trabajo, la crisis del sindicalismo y el auge de las protestas feministas. Tomando como caso a Las Kellys, el movimiento de las camareras de pisos en España, el plan de tesis primigenio se apoyaba en cinco áreas de investigación —trabajo hotelero, precariedad, movimientos sociales, revitalización sindical e interseccionalidad— para abordar tres objetivos:

1. caracterizar la acción colectiva de Las Kellys (forma de organización, repertorio de acción y estrategia discursiva);
2. analizar el proceso de formación de la identidad colectiva de Las Kellys;
3. examinar las relaciones de Las Kellys con otros agentes sociales, tales como colectivos de trabajadores precarios, sindicatos y organizaciones feministas.

El plan de tesis original sufrió modificaciones y ganó en concreción a medida que la investigación se desarrollaba. El resultado final es la presente tesis doctoral en forma de compendio de contribuciones.

1.2. El caso: el movimiento de Las Kellys

Entre los empleos precarios que abundan en la industria del turismo (Robinson et al., 2019), el oficio de camarera de pisos destaca por sus duras condiciones de trabajo (Hsieh et al., 2013; Kensbock et al., 2016; Knox, 2011; Lundberg y Karlsson, 2011), alta incidencia de accidentes y enfermedades profesionales (Buchanan et al., 2010; Feaster y Krause, 2018; Frumin et al., 2006; Krause et al., 2002, 2005, 2009; Mantovano, 2015), bajos salarios (Dutton et al., 2008; Lloyd et al., 2013; Warhurst et al., 2008), escaso reconocimiento (Hunter Powell y Watson, 2006; Kensbock et al., 2013; Onsøyen et al., 2009) y alta exposición a conductas abusivas por parte de los clientes (Guerrier y Adib, 2000; Kensbock et al., 2015; Nimri, Kensbock, Bailey y Patiar, 2020). La posición subordinada de las camareras de pisos en la organización hotelera refleja diferencias de estatus social, especialmente en los hoteles de lujo, donde la diferencia de estatus entre clientes y trabajadores es más pronunciada (Kensbock et al., 2014).

La segregación ocupacional por género en la hostelería fomenta la concentración de las mujeres en puestos de bajo estatus, en particular, limpieza, atención al

cliente y labores administrativas de baja responsabilidad, que proporcionan salarios inferiores, mayor inestabilidad y escasas oportunidades de promoción (Burrell et al., 1997; Campos-Soria et al., 2011; Huete et al., 2016). Vinculado al "trabajo femenino" y al ámbito privado, el oficio de camarera de pisos ha sido tradicionalmente considerado como una extensión al ámbito público del trabajo doméstico de las mujeres (Pérez y Garazi, 2014). Dado que las mujeres adquieren las destrezas de limpieza en el ámbito doméstico a través de la socialización de género, las destrezas de las camareras de pisos son naturalizadas como inherentes a las mujeres y no son reconocidas como competencias profesionales (Hunter Powell y Watson, 2006). La segregación ocupacional también responde a estereotipos étnico-nacionales y a la vulnerabilidad asociada al estatus migratorio del trabajador (Dyer et al., 2010; McDowell et al., 2007; Zamudio y Lichter, 2008). Así, la composición del personal hotelero varía significativamente dependiendo del espacio en que nos encontremos y del tipo de interacción con los huéspedes. Respecto al personal de limpieza, los hombres trabajan generalmente en los espacios compartidos, mientras que las mujeres —las camareras de pisos— limpian los espacios privados (Puech, 2007); de igual manera, las mujeres inmigrantes y/o pertenecientes a minorías étnicas suelen realizar labores entre bambalinas, donde se espera que sean "invisibles" para los huéspedes (Adib y Guerrier, 2003). No es de extrañar, por tanto, que la gran mayoría de las camareras de pisos sean mujeres (Burrell et al., 1997; Campos-Soria et al., 2011; Huete et al., 2016; Lennon y Wood, 1989) y, muchas de ellas, inmigrantes (Dyer et al., 2010; McDowell et al., 2007; Zamudio y Lichter, 2008).

La acostumbrada precariedad del oficio de camarera de pisos (Cañada, 2015) se ha acentuado en un contexto de reestructuración de la industria hotelera en el que los empresarios han optado por reducir los costes laborales para contrarrestar las fluctuaciones de la demanda y aumentar la rentabilidad (Bernhardt et al., 2003; Vanselow et al., 2010). Si bien las estrategias de flexibilización empresarial no son un fenómeno nuevo en el sector (Adler y Adler, 2003), la tendencia al alza en el uso de agencias de empleo (Lai et al., 2008; Lai y Baum, 2005), la externalización (Cañada, 2016, 2018a; Evans et al., 2007; Seifert y Messing, 2006) y el

trabajo a destajo (Oxenbridge y Moensted, 2011; Warhurst et al., 2008) han deteriorado notablemente las condiciones de trabajo de las camareras de pisos (Cañada, 2018a; Knox, 2010; McNamara et al., 2011; Soltani y Wilkinson, 2010). En España, este proceso de precarización se ha visto acelerado por la reforma laboral de 2012, que favoreció la propagación de la externalización como medio para reducir costes laborales en los hoteles (Cañada, 2018a). Precarización y bajo estatus van de la mano en los departamentos de pisos: no es casualidad que el deterioro de las condiciones de trabajo haya sido más pronunciado en ocupaciones subalternas como la de camarera de pisos (Cañada, 2018a).

En respuesta a este escenario de creciente precarización, las camareras de pisos se han movilizado dando lugar a Las Kellys, un movimiento integrado y liderado por las propias trabajadoras (Cañada, 2018b). Antes de relatar las vicisitudes de Las Kellys, conviene precisar qué es un movimiento social. Partimos de la definición canónica de Diani, ampliamente aceptada entre los estudiosos de la acción colectiva, según la cual "un movimiento social es una red de interacciones informales entre una pluralidad de individuos, grupos y/o organizaciones involucrados en conflictos políticos y/o culturales sobre la base de una identidad colectiva compartida"¹ (1992, p. 13). De esta definición se sigue que un movimiento social es analíticamente diferente de las organizaciones ("social movement organisations" o SMOs) y/o grupos que lo integran y que ningún grupo u organización concreta puede ser un movimiento social (Diani, 1992). Asimismo, un movimiento social se distingue de un acto de protesta (manifestación, marcha, campaña) y de una coalición en el papel que juega la identidad colectiva, que proporciona una base persistente para mantener un sentido de pertenencia que excede los actos de protesta y/o las coaliciones instrumentales que puedan acaecer (Diani, 1992).

Hecha esta precisión, continuamos con las vicisitudes del movimiento de Las Kellys. 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 y digni-

1 Traducción propia.

ficar el oficio. En el marco de esta campaña, el investigador Ernest Cañada publicó un artículo en el diario El País, titulado *Las que limpian los hoteles*, en el que describía las penurias de estas trabajadoras y que tuvo repercusión inmediata en las redes sociales (Cañada, 2018b). Poco después, Eulalia Corralero y Ana Belén García, dos camareras de pisos de Lloret de Mar animadas por la repercusión del artículo y un posterior encuentro con el autor, crearon el grupo de Facebook "Las Kellys" —acrónimo de "las que limpian"—, concebido como un lugar de encuentro en el que camareras de pisos de toda España pudieran compartir experiencias y apoyarse mutuamente (Cañada, 2018b). A lo largo de 2015, la incipiente red online de camareras de pisos devino en locus de politización y micromovilización, dando lugar a la creación de grupos de trabajo en Barcelona, Benidorm, Cádiz, Fuerteventura, Lanzarote, Madrid y Mallorca (Asociación Las Kellys, 2015). Mientras tanto, las centrales sindicales Comisiones Obreras (CCOO) y Unión General de Trabajadores (UGT) impulsaron la campaña de la UITA en España, adquiriendo un protagonismo que fue interpretado como una usurpación por las camareras de pisos que habían comenzado a movilizarse de forma independiente (Cañada, 2018b). Buscando proteger su autonomía con respecto a los sindicatos, las camareras de pisos fundaron la Asociación Las Kellys, primera organización formal del movimiento, en la primavera de 2016 (Cañada, 2018b). Desde entonces se han producido varias escisiones y reorganizaciones dentro del movimiento debido a discrepancias internas en torno a las formas de organización, los repertorios de acción y los estilos de liderazgo. Actualmente coexisten las siguientes organizaciones: a) Asociación Las Kellys, integrada por asociaciones locales autónomas entre sí; b) Kellys Unión, formada también por asociaciones locales relativamente autónomas entre sí (algunas de ellas agrupadas en Kellys Federadas); y c) 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.

El movimiento de Las Kellys surgió en una coyuntura política caracterizada por el declive del ciclo de protestas contra la austeridad (Portos, 2016) y el auge de la actual ola feminista (Campillo, 2019; Gámez Fuentes, 2015). La Gran Recesión, la

proliferación de escándalos de corrupción y las políticas neoliberales de los sucesivos gobiernos españoles provocaron un gran malestar social que desembocó en una desconfianza generalizada hacia la "democracia representativa y los cauces institucionales de representación social y política"² (Las Heras y Ribera-Almandoz, 2017, p. 458). Los sindicatos mayoritarios, CCOO y UGT, priorizaron la concertación social y los arreglos corporativistas frente a estrategias más radicales (Las Heras y Ribera-Almandoz, 2017), contribuyendo a una percepción social de los sindicatos como meros "gestores de la precariedad" (Las Heras, 2018). Esto, sumado a su incapacidad para organizar a los trabajadores precarios (Las Heras y Ribera-Almandoz, 2017), la falta de democracia interna, el clientelismo y los problemas de corrupción, llevó a la "sociedad española a identificarlos como insiders o como parte del sistema político en un momento de gran desafección política"³ (Köhler y Calleja Jiménez, 2015, p. 246). Así las cosas, la respuesta social se dio en la forma de nuevos movimientos, como la Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH), el 15M y las Mareas Ciudadanas, que irrumpieron en el panorama político llamando la atención sobre cuestiones relacionadas con la inclusión y la democracia directa deliberativa y difundiendo conceptos y prácticas políticas no convencionales (Romanos, 2016a, 2016b). De igual manera, varios grupos de trabajadores precarios del sector servicios se autoorganizaron al margen de los sindicatos mayoritarios —entre ellos, las camareras de pisos (Moreno González, 2019)—, optando generalmente por tácticas de confrontación semejantes a la acción de los sindicatos alternativos (Moral Martín y Brunet i Icart, 2018). No obstante, los movimientos emergentes del ciclo de protestas contra la austeridad no prescindieron del sindicalismo tradicional; al contrario, establecieron coaliciones con los sindicatos para llevar a cabo protestas masivas (Portos, 2016).

Al ciclo de protestas contra la austeridad le ha sucedido una ola feminista que ha heredado los aprendizajes del ciclo anterior al tiempo que ha colocado la interseccionalidad y el trabajo de cuidados, entre otros asuntos, en el centro del debate público (Campillo, 2019; Gámez Fuentes, 2015). El movimiento de Las Kellys, a

2 Traducción propia.

3 Traducción propia.

caballo entre el sindicalismo y el feminismo, abreva en este proceso de politización feminista (López-González y Medina-Vicent, 2020) resignificando el trabajo de limpieza (remunerado y no remunerado) como un trabajo de cuidados. De esta manera, su lucha por dignificar el oficio de camarera de pisos desborda el ámbito del trabajo hotelero y converge con otras voces críticas en la lucha por la dignidad de "las que limpian" y las que cuidan.

1.3. Relevancia de la tesis

La globalización y la transformación neoliberal de las relaciones laborales han minado considerablemente el poder de los sindicatos en las últimas décadas desencadenando una "crisis del sindicalismo" (p. ej., Antenas Collderram, 2008; Silver, 2003; Visser, 2012). Toda crisis entraña una oportunidad; así que numerosos autores han visto esta coyuntura como una ocasión para transformar el sindicalismo y recomponer el movimiento obrero (p. ej., Calleja Jiménez, 2017; Frege y Kelly, 2004; Martínez Lucio, 2008; Munck, 2010). La proliferación de formas alternativas de representación colectiva, protagonizadas en los últimos años por trabajadores precarios del sector servicios y la economía de plataformas, ha dado renovado impulso a la revisión crítica del sindicalismo tradicional (p. ej., Alberti, 2016; Alberti y Però, 2018; Atzeni, 2016; Fernández-Trujillo, 2019; Marrone y Finotto, 2019; Moral Martín y Brunet i Icart, 2018; Però, 2020; Vandaele, 2018). Especialmente relevantes para esta investigación son las movilizaciones y las experiencias de sindicalismo alternativo de algunos de los colectivos más feminizados y precarizados del sector servicios, como las trabajadoras del hogar (Agarwala y Saha, 2018; Bernardino-Costa, 2014; Cherubini et al., 2020; Fulladosa-Leal, 2017; Jiang y Korczynski, 2016) y las camareras de pisos (López-González y Medina-Vicent, 2020; Moreno González, 2019), cuyo activismo interseccional contribuye a revalorizar oficios tradicionalmente devaluados y visibilizar las contradicciones del trabajo reproductivo en el capitalismo (Carreras, 2018).

"Social movement unionism" (SMU) es una estrategia de revitalización sindical destacada en la bibliografía especializada. Aunque no existe una definición unívoca de SMU, se entiende como una forma radical de sindicalismo que busca incrementar el papel de los sindicatos en el ámbito sociopolítico (Köhler y Calleja Jiménez, 2018; Tapia y Alberti, 2018) mediante la atención a la composición social de las "nuevas" clases trabajadoras, las demandas interseccionales y culturas organizacionales de los movimientos sociales y la especificidad de los contextos económicos, sociopolíticos e institucionales (Tapia y Alberti, 2018). Dada la crisis del sindicalismo tradicional y la consolidación de nuevas formas de acción colectiva durante la Gran Recesión, Köhler y Calleja Jiménez (2015, 2018) proponen SMU como una estrategia adecuada para la revitalización sindical en España. De igual modo, tanto Carreras (2018) como Cabrera García y Valle Corpas (2018) proponen el feminismo interseccional como revulsivo de las luchas sociales y laborales contemporáneas.

Recogiendo ambas propuestas y reconociendo la importancia de los diferentes actores colectivos —sindicatos tradicionales, sindicatos informales y movimientos sociales— en la revitalización sindical (Smith, 2021), nos centramos en el lado "social movement" de la estrategia SMU con la intención de arrojar luz sobre los sectores más vulnerables de esas nuevas clases trabajadoras y las demandas interseccionales y culturas organizacionales de los movimientos sociales. Tomamos el caso del movimiento de Las Kellys para estudiar el activismo interseccional de trabajadoras en ocupaciones feminizadas, estigmatizadas, precarizadas y, en gran medida, marginadas por los sindicatos, cuya acción colectiva, a caballo entre el sindicalismo y el feminismo, desborda el contexto organizacional y se orienta hacia la crítica del sistema de relaciones sociolaborales y la dignificación de los cuidados.

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). El propósito de

estos artículos es eminentemente exploratorio y descriptivo, aunque en el tercero ofrecemos también una explicación ideográfica (Babbie, 2016, pp. 90-93):

1. En el primer artículo, *No clean rooms, no hotel business: Subversion tactics in Las Kellys' struggle for dignity in hotel housekeeping* (Alcalde-González et al., 2021), describimos las tácticas de subversión de Las Kellys para dignificar el oficio de camarera de pisos y exploramos el modo en que inciden en los ámbitos ocupacional, organizacional y sociopolítico.
2. En el segundo artículo, *"Las Kellys son las que limpian": Collective identity and social media in the mobilisation of room attendants in Spain* (Alcalde-González et al., 2022), describimos el papel de Facebook en la formación y la politización de la identidad colectiva de Las Kellys y la interrelación de este proceso con otros factores de movilización, tales como los agravios, el arraigo social y la eficacia.
3. En el tercer artículo, *Diffusion of intersectionality across contemporary Spanish activism: The case of Las Kellys* (Alcalde-González et al., en prensa), describimos las prácticas y las disputas interseccionales del movimiento de Las Kellys y exploramos sus relaciones de difusión con los ciclos de protesta anti-austeridad y feminista. En último término, ofrecemos una explicación del desarrollo de tales prácticas y disputas interseccionales en Las Kellys.

2. Estado de la cuestión y preguntas de investigación

En este capítulo revisamos el estado de la cuestión y formulamos las preguntas de investigación de acuerdo con los artículos del compendio de publicaciones. Por consiguiente, dividimos el capítulo en tres apartados, uno por cada artículo del compendio⁴. Cada uno de estos apartados contiene una revisión de la bibliografía, nuestra contribución a la misma y las preguntas de investigación.

2.1. Trabajo sucio, trabajo digno y acción colectiva

El concepto de “trabajo sucio” engloba aquellas tareas y ocupaciones que acarrear un estigma físico, por su proximidad con la basura, los fluidos corporales y la muerte y/o por sus condiciones de trabajo nocivas; un estigma social, por su carácter servil o porque implican un contacto regular con personas estigmatizadas; y/o un estigma moral, porque su desempeño viola normas sociales, éticas y/o religiosas (Ashforth y Kreiner, 1999, 2014a; Kreiner et al., 2006). Las personas que desempeñan trabajos sucios suelen tener dificultades para construir una identidad ocupacional positiva, lo que se torna aún más problemático cuando se realiza un trabajo sucio de bajo estatus (Ashforth y Kreiner, 2013).

La estigmatización es un fenómeno intersubjetivo fuertemente influenciado por legados históricos, valores culturales y variables sociodemográficas que fomentan

4 Consultar la sección *Estructura de la tesis*.

una concentración desproporcionada de colectivos vulnerables —personas de extracción humilde, mujeres, inmigrantes y minorías étnicas— en trabajos sucios de bajo estatus (Ashforth y Kreiner, 2014b). No es casualidad que la gran mayoría de las camareras de pisos sean mujeres (Burrell et al., 1997; Campos-Soria et al., 2011; Huete et al., 2016; Lennon y Wood, 1989) y, muchas de ellas, inmigrantes (Dyer et al., 2010; McDowell et al., 2007; Zamudio y Lichter, 2008).

El oficio de camarera de pisos acarrea un doble estigma. Por un lado, estigma físico, puesto que comporta contacto con suciedad y desechos humanos y unas condiciones de trabajo nocivas (Buchanan et al., 2010; Frumin et al., 2006; Hsieh et al., 2013; Kensbock et al., 2016; Krause et al., 2005; Mantovano, 2015); por otro, estigma social, ya que las trabajadoras se ven obligadas a adoptar un rol servil respecto al cliente (Hunter Powell y Watson, 2006; Kensbock et al., 2013, 2014; Onsøyen et al., 2009). Esta circunstancia dificulta la construcción de una identidad ocupacional positiva y priva de dignidad a las camareras de pisos.

La dignidad humana es un atributo inherente —incondicional y universal— al ser humano y también una condición que las personas adquieren mediante acciones socialmente valoradas (Hodson, 2001; Pirson, 2019). Ambas dimensiones de la dignidad humana implican "la capacidad de establecer un sentido de autoestima y respeto a uno mismo y de reconocer el respeto de los demás"⁵ (Hodson, 2001, p. 3) y ambas son importantes para la organización del trabajo, que debería proteger la dimensión incondicional de la dignidad e impulsar las capacidades humanas vinculadas a esta (Pirson, 2019).

La dignidad en el trabajo es un fenómeno multidimensional que comprende una serie de factores objetivos —igualdad de oportunidades, seguridad y salubridad, representación colectiva, estabilidad laboral y retribución adecuada— y subjetivos —sentido, autonomía, respeto y desarrollo (Bolton, 2010). Lamentablemente, la dignidad en el trabajo no siempre se protege o promueve y con frecuencia se ve perjudicada por la mala gestión, el abuso, el exceso de trabajo, la explotación y la falta de autonomía (Hodson, 2001).

5 Traducción propia.

Contra esto, los trabajadores disponen de recursos para defender su dignidad. Scott (1985) muestra cómo los trabajadores precarios, aquellos que carecen de los medios institucionales para actuar colectivamente, recurren a prácticas sutiles de resistencia cotidiana como ralentizar el ritmo de trabajo, el boicot informal, el hurto y el cotilleo. Según Hodson (2001), los trabajadores utilizan cuatro medios para defender su dignidad: a) resistencia activa y pasiva —lo que encaja con las prácticas descritas por Scott (1985); b) "organisational citizenship behaviour", es decir, las acciones que los trabajadores realizan de manera proactiva para mejorar la productividad y la cohesión en el lugar de trabajo; c) sistemas de significado autónomos que permiten construir autoestima ocupacional —lo que Ashforth y Kreiner (2013) denominan ideologías ocupacionales; y d) relaciones de apoyo entre compañeros de trabajo que alientan la cohesión, la solidaridad y la defensa mutua.

En cuanto a las mujeres que desempeñan trabajos sucios feminizados como el de las camareras de pisos, varios estudios muestran que las trabajadoras no son meras víctimas del estigma ocupacional ni de las condiciones de trabajo indignas, sino que son capaces de construir autoestima ocupacional y defender su dignidad en diversos entornos laborales (p. ej., Bolton, 2005; Mavin y Grandy, 2013; Stacey, 2005). Las camareras de pisos recurren a prácticas individuales de resistencia (Adib y Guerrier, 2003; Lundberg y Karlsson, 2011) y desarrollan relaciones de apoyo mutuo (Kensbock et al., 2016; Onsøyen et al., 2009) y contranarrativas que buscan subvertir la percepción tradicional de su oficio como un trabajo sucio y sirven para construir una identidad ocupacional positiva (Hunter Powell y Watson, 2006; Kensbock et al., 2016; Nimri, Kensbock, Bailey, Jennings, et al., 2020). Mediante estas contranarrativas, las camareras de pisos rechazan el "estigma de la sirvienta" poniendo en valor su profesionalidad, la limpieza de alta calidad y el buen servicio al cliente (Hunter Powell y Watson, 2006; Kensbock et al., 2016; Nimri, Kensbock, Bailey, Jennings, et al., 2020).

Dichos estudios se centran en las prácticas de resistencia cotidiana y los procesos de creación de sentido que las mujeres despliegan para defender su dignidad

en trabajos sucios feminizados, pero obvian los procesos de acción colectiva. Por su parte, las investigaciones que abordan la dimensión colectiva quedan fuera del campo de los estudios del turismo y la hostelería (p. ej., Briskin, 2012; Fulladosa-Leal, 2017; Jiang y Korczynski, 2016) y/o no proporcionan una visión integral — esto es, que integre los niveles micro, meso y macro (Baum et al., 2016)— de los conflictos sociolaborales protagonizados por camareras de pisos (Cañada, 2018b; Evans et al., 2007; Liladrie, 2010; López-González y Medina-Vicent, 2020; Moreno González, 2019; Puech, 2007; Seifert y Messing, 2006). En resumen, la bibliografía existente en el área de los estudios del turismo y la hostelería concibe las luchas por la dignidad en el trabajo de dos maneras: como procesos de creación de sentido a pequeña escala o como procesos de acción colectiva orientada a la mejora de las condiciones de trabajo.

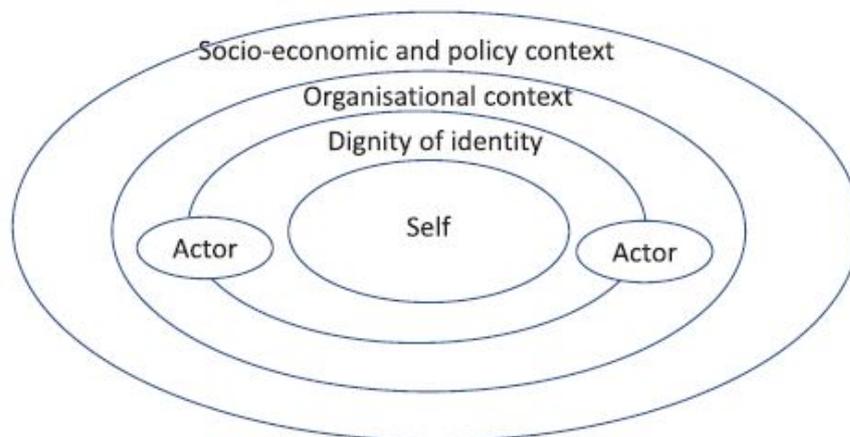
No obstante, consideramos que la lucha de Las Kellys por dignificar el oficio de camarera de pisos requiere mayor complejidad analítica, pues su acción colectiva integra ambas facetas —creación de sentido y reivindicación de mejoras laborales— y, además, desborda el ámbito del trabajo hotelero para incidir en tres niveles diferentes: ocupacional (micro), organizacional (meso) y sociopolítico (macro). Por esto, nuestro análisis se basa en la noción política de "táctica de subversión" (Gálvez et al., 2021) y en una conceptualización multinivel de la dignidad en el empleo turístico (Winchenbach et al., 2019).

La noción de "táctica de subversión" proviene de la interpretación que Gálvez et al. (2021) hacen de la distinción que De Certeau (1984) establece entre "táctica", o arte de los débiles, y "estrategia". "Estrategia" es el conjunto de acciones y prácticas discursivas organizacionales e institucionales que delimitan el campo de acción de un sujeto; en cambio, "táctica" es el curso de acción que los individuos despliegan en un campo de acción definido por una estrategia. Una táctica está siempre en relación con una estrategia: si bien la estrategia impone las reglas de un campo determinado, la táctica funciona como un agente erosivo que subvierte y (re)produce la estrategia (Gálvez et al., 2021). La noción política de "táctica de subversión" hace referencia, por tanto, al entramado de acciones y prácticas dis-

cursivas de carácter disruptivo mediante el cual las personas se empoderan respecto a su posición social y generan valores y normas alternativas (Gálvez et al., 2021). En el caso de Las Kellys, las camareras de pisos articulan estas tácticas para contrarrestar su devaluada situación sociolaboral y subvertir el statu quo del trabajo hotelero y, más allá, de los trabajos de limpieza y cuidado.

Respecto a la conceptualización multinivel de la dignidad en el empleo turístico (Winchenbach et al., 2019), esta nos permite integrar los niveles micro, meso y macro en nuestro análisis (Baum et al., 2016) y, con ello, explorar el modo en que las tácticas de subversión de Las Kellys repercuten en los ámbitos ocupacional (micro), organizacional (meso) y sociopolítico (macro):

Figura 1. Conceptualización psicosocial multinivel de la dignidad en el empleo turístico (Winchenbach et al., 2019, p. 1035)



Dicho esto, estamos en condiciones de formular las preguntas de investigación:

1. ¿Qué tácticas de subversión emplean Las Kellys en su lucha por dignificar el oficio de camarera de pisos?

2. ¿Cómo repercuten las tácticas de subversión de Las Kellys en los ámbitos ocupacional, organizacional y sociopolítico?

Responderemos a estas preguntas en el primer artículo del compendio, titulado *No clean rooms, no hotel business: Subversion tactics in Las Kellys' struggle for dignity in hotel housekeeping* (Alcalde-González et al., 2021).

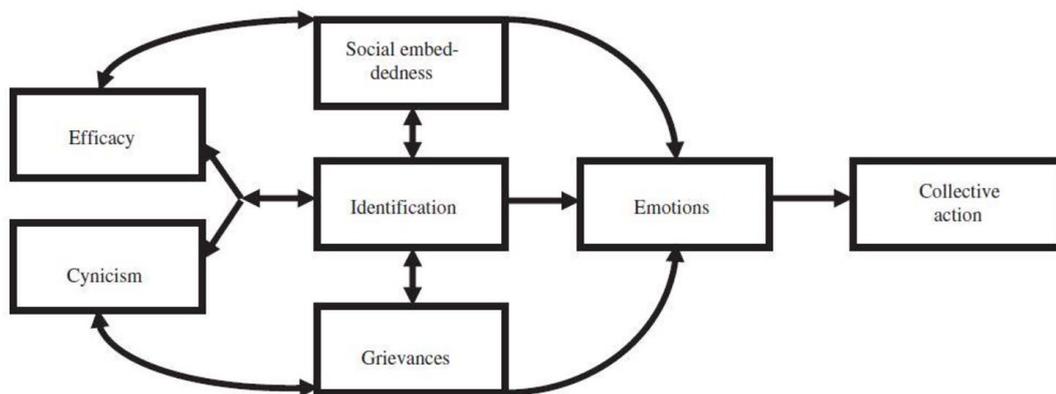
2.2. Identidad colectiva, movimientos sociales y redes sociales

El concepto de identidad colectiva se introduce en la investigación de los movimientos sociales con el fin de cubrir las lagunas de los modelos explicativos más racionalistas y estructuralistas, que soslayan factores importantes de orden psicosocial, emocional y cultural (Flesher Fominaya, 2010). Melucci (1989, 1995) llama la atención sobre la identidad colectiva en un contexto en el que los movimientos de clase están en declive y la participación en los "nuevos movimientos sociales" ya no es atribuible a la posición de clase compartida ni a la conciencia de clase. Para Melucci, la identidad colectiva, lejos de ser un atributo dado, es el puente entre las creencias y significados individuales y la acción colectiva; un puente que es continuamente construido, negociado y reafirmado en las interacciones intragrupal e intergrupales (Flesher Fominaya, 2010).

Al ser la identidad un concepto básico de la psicología social, no es de extrañar que muchos estudios sobre identidad colectiva y movimientos sociales hayan sido realizados por psicólogos sociales, quienes se han preocupado por explorar la vía constructora abierta por Melucci (Drury, 2015). En este estudio, utilizamos el modelo de acción colectiva de dos psicólogos sociales, Van Stekelenburg y Klandermans (2013), en el que los procesos de identificación juegan un papel central en interacción con otros factores de movilización. Esgrimimos dos razones para emplear este modelo de acción colectiva: primera, a diferencia de las teorías de

movilización de recursos (McCarthy y Zald, 1977) y de los nuevos movimientos sociales (Melucci, 1980, 1989), este modelo proporciona una guía para explorar la compleja red de relaciones que interviene en los procesos de construcción de identidades colectivas; y segunda, este modelo arroja luz sobre el alcance y las relaciones de los diversos conceptos utilizados por los investigadores para dar cuenta de los procesos de creación de sentido en los movimientos sociales (McAdam, 2013; Melucci, 1995; Snow, 2013).

Figura 2. Modelo de las rutas de protesta (Van Stekelenburg, 2013, p. 225)



Según Van Stekelenburg y Klandermans (2013), la identificación grupal es el proceso clave que conecta la identidad social y la identidad colectiva y funciona como base para la movilización. Por identificación grupal, los autores entienden la transición de un "yo" a un "nosotros" que tiene lugar cuando, debido a diferencias sociales u otras circunstancias, determinadas identidades sociales devienen prominentes, fomentando la conciencia de un vínculo común entre las personas y, con ello, la formación de una identidad colectiva. El alcance de la identificación grupal varía en intensidad y extensión, lo que a su vez influye en la predisposición del individuo a pensar, sentir y actuar en términos del grupo (P. G. Klandermans, 2014; Van Stekelenburg y Klandermans, 2013).

Como vemos en el modelo, la identificación grupal interactúa con otros factores clave que intervienen en el proceso de movilización para la acción colectiva; estos son "agravios", "arraigo social" y "eficacia". El término "agravios" alude a "la experiencia de desigualdad ilegítima, sentimientos de privación relativa, sentimientos de injusticia, indignación moral por algún estado de cosas o un perjuicio sufrido de improviso"⁶ (Van Stekelenburg y Klandermans, 2013, p. 888). "Arraigo social" se refiere al capital social acumulado en las redes interpersonales⁷ donde los individuos acceden a los recursos necesarios para participar en política (Van Stekelenburg y Klandermans, 2013). En estas redes interpersonales se dan tres procesos básicos: 1) formación de consenso —lo que McAdam (2013) llama "cognitive liberation"—, 2) movilización de consenso —lo que Snow (2013) llama "framing"— y 3) movilización de la acción (B. Klandermans y Van Stekelenburg, 2013). Por último, eficacia es "la expectativa individual de que es posible transformar determinadas condiciones o políticas mediante la protesta"⁸ (Van Stekelenburg y Klandermans, 2013, p. 889).

La identidad colectiva por sí misma no se traduce en acción colectiva. Para que eso suceda, la identidad colectiva debe politizarse. La politización de la identidad colectiva consiste en la reestructuración gradual de las relaciones entre un grupo y su entorno social, siguiendo de manera típica estas fases: 1) reconocimiento de agravios compartidos, 2) atribución de responsabilidad a un oponente externo, 3) demanda de compensación al oponente y 4) implicación de terceros y/o de la opinión pública (P. G. Klandermans, 2014). Así, son tres los rasgos que distinguen la identidad colectiva politizada de la identidad colectiva: supone una mayor conciencia, establece relaciones conflictivas con otros grupos del escenario sociopolítico y es el motor para que el individuo se involucre en la acción colectiva (Van Stekelenburg y Klandermans, 2017).

6 Traducción propia.

7 En el segundo artículo del compendio, *"Las Kellys son las que limpian": Collective identity and social media in the mobilisation of room attendants in Spain* (Alcalde-González et al., 2022), utilizamos los términos "social networks" y "social media", ambos habitualmente traducidos al español como "redes sociales". Para evitar equívocos, aquí traducimos "social networks" como "redes interpersonales" y "social media" como "redes sociales".

8 Traducción propia.

El uso intensivo de las tecnologías digitales de la comunicación por parte de los activistas *millennial* ha llevado a los investigadores a preguntarse por los posibles efectos de estas tecnologías en los movimientos sociales, alimentando una serie de controversias que permanecen en gran medida inconclusas (Earl, 2019; Flesher Fominaya, 2019; Priante et al., 2018). Una de ellas es la disputa entre "acción colectiva" y "acción conectiva", que gira en torno al efecto de las tecnologías digitales de la comunicación sobre los procesos de construcción y politización de la identidad colectiva.

Al calor de la Primavera Árabe, el 15M y Occupy Wall Street, Bennett y Segerberg (2012) acuñan el concepto de "acción conectiva" con el afán de caracterizar la lógica de la acción digital en red propia de estos fenómenos, distinguiéndola así de la acción colectiva típicamente asociada a los movimientos sociales. Desde su punto de vista, los conflictos contemporáneos siguen dos lógicas: a) la lógica de la acción colectiva —en declive—, basada en identidades colectivas y altos niveles de organización, y b) la lógica de la acción conectiva —en auge—, fundada en marcos de acción personalizados y recursos microorganizativos compartidos en redes sociales (Bennett y Segerberg, 2012). En lugar de valerse de las formas de organización convencionales de la acción colectiva clásica, los procesos organizativos en la acción conectiva se basan en la "producción colaborativa de contenidos y recursos diversos que son distribuidos y utilizados por las multitudes"⁹ (Bennett et al., 2014, p. 234).

Del otro lado, son varios los autores que se oponen a este supuesto declive de la dimensión colectiva en la política contemporánea. Gerbaudo (2014) opina que el análisis de Bennett y Segerberg desatiende los procesos de formación de identidad colectiva y liderazgo, sin los cuales las microoperaciones en red "aparecen como un revoltijo desordenado e inconexo de actos minúsculos que, a pesar de la falta de un proyecto común y un sentido de agencia colectiva, mantienen milagrosamente la unidad"¹⁰ (2014, p. 266). Bakardjieva (2015) denuncia el tecnodeterminismo sobre el que se sustenta la teoría de la acción conectiva, mientras que Ger-

9 Traducción propia.

10 Traducción propia.

baudo y Treré (2015) lo achacan a una coyuntura científica en la que se ha descuidado el estudio de la identidad colectiva por el influjo de la teoría de movilización de recursos, el concepto de redes y el análisis de *big data*. Estos investigadores abogan por recuperar los procesos colectivos en la investigación sobre movimientos sociales y redes sociales, sobre todo en lo tocante a la identidad y el liderazgo (Gerbaudo, 2014). Defienden que la identidad colectiva sigue ejerciendo un rol decisivo en el surgimiento, trayectoria y ocaso de los movimientos sociales contemporáneos y sostienen que las redes sociales y las tecnologías digitales de la comunicación son instrumentos fundamentales para la construcción identidades colectivas (p. ej., Gerbaudo, 2014; Gerbaudo y Treré, 2015; Harlow, 2012; Kavada, 2015; Khazraee y Novak, 2018; Treré, 2015). Del mismo modo, mediante el escrutinio del papel de las "vanguardias digitales" (Gerbaudo, 2017) y los "facilitadores digitales de base" (Bakardjieva et al., 2018), estos autores se oponen a las representaciones idealizadas de los movimientos contemporáneos en red, tantas veces descritos como horizontales y no jerárquicos.

En la controversia "acción colectiva vs acción conectiva", coincidimos con los investigadores que promueven la recentralización de la identidad colectiva en los estudios sobre movimientos sociales y redes sociales. Al igual que ellos, pensamos que las redes sociales son locus de formación y politización de identidades colectivas en los movimientos sociales contemporáneos (Bakardjieva, 2015; Gerbaudo, 2014; Gerbaudo y Treré, 2015). Buena parte de las investigaciones que profundizan en esta línea analizan movimientos *millennial* (p. ej., Ferrari, 2016; Kavada, 2015; Monterde et al., 2015; Treré, 2015) liderados por "jóvenes de clase media, urbanitas y cosmopolitas" (Gerbaudo, 2014). Nosotros, en cambio, estudiamos el caso de Las Kellys, un movimiento no *millennial* compuesto por trabajadoras precarias de mediana edad, nacido en Facebook (Cañada, 2018b) y con gran presencia en esta red social (Fernández-Muñoz y Tomé-Caballero, 2020). Las Kellys son ejemplo vivo de que, gracias a la reducción radical de los costes de participación y coordinación (Earl, 2019), las tecnologías digitales de la comunicación ayudan a superar las muchas dificultades que las trabajadoras precarias, rehenes de una "subjetividad precaria" (López Calle, 2019), encuentran a la hora

de actuar colectivamente. Por último, el modelo psicosocial de acción colectiva de Van Stekelenburg y Klandermans (2013) nos permite situar el centro del análisis los procesos de formación y politización de la identidad colectiva en Facebook y, a la par, rastrear sus relaciones de interdependencia con otros factores de movilización, tales como los agravios, el arraigo social y la eficacia.

Dicho esto, estamos en condiciones de formular las preguntas de investigación:

1. ¿Qué papel juega Facebook en la construcción y la politización de la identidad colectiva de Las Kellys?
2. ¿Cómo se relacionan entre sí el proceso de politización online de la identidad colectiva de Las Kellys y los otros factores de movilización: agravios, arraigo social y eficacia?

Responderemos a estas preguntas en el segundo artículo del compendio, titulado *"Las Kellys son las que limpian": Collective identity and social media in the mobilisation of room attendants in Spain* (Alcalde-González et al., 2022).

2.3. Interseccionalidad y movimientos sociales

La interseccionalidad ha adquirido una importancia creciente en la investigación social durante las últimas décadas, especialmente en los estudios de género y de los movimientos de mujeres (Roth, 2021). La interseccionalidad es un "proyecto de conocimiento" centrado en las relaciones de poder y las desigualdades sociales que se asienta sobre la siguiente premisa crítica: "la raza, la clase, el género, la sexualidad, la etnia, la nación, la capacidad y la edad no funcionan como entidades unitarias y mutuamente excluyentes, sino como fenómenos que se construyen recíprocamente y que a su vez dan forma a desigualdades sociales complejas"¹¹ (Collins, 2015, p. 2). La interseccionalidad puede entenderse como: a) un

¹¹ Traducción propia.

campo de estudio en sí mismo; b) una estrategia analítica para las ciencias sociales; y c) una praxis crítica propia de los movimientos que luchan por la justicia social (Collins, 2015).

En cuanto praxis crítica, la interseccionalidad es interpretada y puesta en práctica por los activistas y las "social movement organisations" (SMOs) de muy diversas maneras, de modo que existen varias formas de activismo interseccional (Collins, 2015; Laperrière y Lépinard, 2016). En cuanto estrategia analítica, la interseccionalidad también es interpretada por los académicos de diversas maneras (Collins, 2015). Sin embargo, en el estudio de los movimientos sociales, la interseccionalidad se ha aplicado casi exclusivamente al análisis de SMOs que adoptan un enfoque interseccional explícito, esto es, que abrazan la interseccionalidad como guía para la organización y la movilización; en particular, SMOs de los movimientos por los derechos de las mujeres (Chun et al., 2013; Fisher et al., 2017; García, 2020; Heaney, 2021; Ishkanian y Peña Saavedra, 2019; Laperrière y Lépinard, 2016; Lépinard, 2014; Luna, 2016; Maddison y Partridge, 2014; Weldon, 2006), la justicia reproductiva (Daniel y De Leon, 2020; Mandell et al., 2019; Price, 2017; Roberts y Jesudason, 2013; Zavella, 2017) y los derechos LGBTQ (Price, 2017; Terriquez, 2015; Terriquez et al., 2018), así como otros movimientos progresistas encabezados por activistas *millennial* con estudios universitarios y una cosmovisión política que acentúa la interconexión de la clase, el género, la etnia y la sexualidad (Cruells López y Ruiz García, 2014; Milkman, 2017; Okechukwu, 2014).

En términos generales, la investigación sobre interseccionalidad y movimientos sociales gira en torno a estos tres ejes principales:

- a) Inclusión, participación y democracia interna: Weldon (2006) señala que el desarrollo de procedimientos inclusivos confiere legitimidad a los procesos internos de las SMOs, facilita la cooperación entre distintas fracciones de un movimiento social y aumenta la capacidad de influencia política. Cruells López y Ruiz García (2014) destacan también la importancia de los mecanismos internos que equilibran asimetrías de poder entre los miembros y

fomenten la participación de múltiples voces en los procesos de deliberación. Según Strolovitch (2007), para corregir la subordinación de los subgrupos más vulnerables dentro de una SMO o un movimiento, no basta con la representación descriptiva: además es necesaria la representación sustantiva. Igualmente, Chun et al. (2013) y Daniel y De Leon (2020) ven la creación de oportunidades de liderazgo para estos subgrupos como un medio para superar la subordinación y las barreras a la participación.

- b) Identidades y coaliciones: la interseccionalidad también juega un papel significativo en la formación de coaliciones (Roth, 2021). Cole (2008) y Carastathis (2013) abogan por una interpretación política —no categorial— de la interseccionalidad y, en consecuencia, conciben las identidades sociales como (potenciales) coaliciones. Carastathis (2013) sostiene que la identidad es una base útil para la organización y la movilización política siempre que entendamos las identidades como coaliciones, esto es, como entidades complejas resultado de relaciones de poder intragrupal e intergrupales. Por su parte, Cole (2008) señala que las coaliciones más eficaces combaten las asimetrías de poder intragrupal e intergrupales y no se sustentan en identidades compartidas sino en la común relación de subordinación respecto al poder. Así, varios estudios subrayan la necesidad de orientar el "trabajo identitario" hacia la construcción de identidades colectivas inclusivas sobre la base de problemas transversales con el fin de facilitar las coaliciones entre subgrupos, SMOs y movimientos sociales (Cruells López y Ruiz García, 2014; Price, 2017; Roberts y Jesudason, 2013; Terriquez, 2015).
- c) Marcos de acción colectiva: Terriquez et al. (2018) y Mandell et al. (2019) conceptualizan la interseccionalidad como un marco de acción colectiva flexible que puede tener eco en diferentes SMOs y movimientos sociales y emplearse en diferentes causas.

Recientemente, Montoya (2021) y Roth (2021) han llamado a ampliar el uso de la interseccionalidad como estrategia analítica para el estudio de los movimientos

sociales arguyendo que todos los movimientos están atravesados por múltiples ejes de desigualdad que afectan a la inclusión, la participación, la interpretación de los problemas y la agenda política. En respuesta a esta llamada y teniendo en cuenta el sesgo de las investigaciones previas hacia las SMOs (progresistas y/o *millennial*) con un enfoque interseccional explícito, aplicamos una mirada interseccional al caso de Las Kellys, un movimiento social que difiere de los movimientos abordados en la bibliografía en un conjunto de características clave: a) a pesar de encontrarse en la intersección entre el sindicalismo y el feminismo, carece de un enfoque interseccional explícito; b) está formado por mujeres de mediana edad y de clase trabajadora, sin formación universitaria y, muchas de ellas, inmigrantes, que encajan la actividad política en su tiempo libre (activistas no remuneradas); y c) en cuanto forma alternativa de representación colectiva, Las Kellys pretenden incidir en el ámbito de las relaciones laborales, un campo de estudio con mucho por hacer aún en términos de análisis interseccional (McBride et al., 2015). Las Kellys nacen en un contexto político marcado por el declive del ciclo de protesta anti-austeridad (Portos, 2016), en el que los movimientos sociales de nuevo cuño difundieron conceptos y prácticas políticas no convencionales (Romanos, 2016a, 2016b), y el auge de la actual ola feminista que, entre otros asuntos, ha colocado la interseccionalidad y el trabajo de cuidados en el centro del debate (Campillo, 2019; Gámez Fuentes, 2015). No es extraño, por tanto, que Las Kellys beban de ambos ciclos de protesta.

Basamos nuestro análisis en los conceptos de síntesis interseccional (Tormos-Aponte y Ferrer-Núñez, 2020) y difusión de los movimientos sociales (Soule y Roggeband, 2019). "Síntesis interseccional" es la relación dialéctica entre la conciencia interseccional —conciencia del engranaje y la interacción de los sistemas de poder— y la praxis interseccional —procedimientos que los movimientos sociales llevan a cabo internamente para combatir una multiplicidad de desigualdades (Tormos-Aponte y Ferrer-Núñez, 2020). Dicha síntesis se entiende como un proceso que evoluciona "a medida que los movimientos sociales desarrollan sus interpretaciones de la opresión en la práctica y sus prácticas dan forma a sus inter-

pretaciones de la opresión¹² (Tormos-Aponte y Ferrer-Núñez, 2020, p. 56). Respecto al concepto de difusión de los movimientos sociales (Soule y Roggeband, 2019), este se refiere a la difusión de conductas, ideas y/o formas organizativas en el interior de un movimiento o entre movimientos a través de vínculos directos, vínculos indirectos y/o la mediación de terceros. La difusión no consiste en una transferencia mecánica de conductas, ideas y/o formas organizativas, sino en un proceso en el que las personas y las SMOs interactúan, experimentan con las innovaciones, las "traducen" y las adoptan de diversas formas (Chabot, 2000, 2010; Romanos, 2016a, 2016b).

Dicho esto, estamos en condiciones de formular las preguntas de investigación:

1. ¿Qué prácticas y disputas interseccionales se dan en Las Kellys?
2. ¿Qué relaciones de difusión existen entre el desarrollo de estas prácticas y disputas interseccionales en Las Kellys y el contexto político español, en concreto, los ciclos de protesta anti-austeridad y feminista?

Responderemos a estas preguntas en el tercer artículo del compendio, titulado *Diffusion of intersectionality across contemporary Spanish activism: The case of Las Kellys* (Alcalde-González et al., en prensa).

12 Traducción propia.

3. Diseño de la investigación

En este capítulo explicamos el diseño de nuestra investigación, que establece una conexión coherente entre las preguntas, el paradigma teórico, la estrategia de investigación y los métodos para la generación y el análisis de los datos (Denzin y Lincoln, 2018, p. 21). Con este fin, definimos primero el paradigma y la metodología de partida y, seguidamente, detallamos la estrategia de investigación, el método, las técnicas de generación de datos y el proceso de análisis de los mismos, además de otros aspectos relacionados con el rigor y la ética en la investigación.

Un paradigma es el conjunto de premisas ontológicas, epistemológicas y metodológicas que guía la acción investigativa (Denzin y Lincoln, 2018, p. 19). Nuestra investigación entronca con el paradigma construccionista, fundado en una ontología relativista, una epistemología (inter)subjetivista y una metodología naturalista e interpretativa (Flick, 2018, pp. 36-38; Lincoln et al., 2018, p. 110; Patton, 2002, pp. 96-103). Entretejemos el paradigma construccionista con la perspectiva interseccional, una perspectiva crítica que estudia las relaciones de poder y las desigualdades sociales partiendo de la premisa de que "la raza, la clase, el género, la sexualidad, la etnia, la nación, la capacidad y la edad no funcionan como entidades unitarias y mutuamente excluyentes, sino como fenómenos que se construyen recíprocamente y que a su vez dan forma a desigualdades sociales complejas"¹³ (Collins, 2015, p. 2).

Atendiendo a las preguntas de investigación formuladas en el capítulo anterior y al paradigma teórico aquí definido, optamos por la metodología cualitativa. Esta metodología se distingue por su carácter inmersivo —estudia los fenómenos en

13 Traducción propia.

su contexto social—, diseño flexible y muestreo intencional orientado a la comprensión en profundidad del fenómeno en lugar de a la generalización empírica (Patton, 2002, pp. 40-41). La investigación cualitativa busca ofrecer descripciones ricas en detalles y sensibles al contexto que incorporen la perspectiva de los participantes y reflejen la complejidad del fenómeno estudiado (Patton, 2002, pp. 40-41).

A continuación detallamos la estrategia de investigación, el método y las técnicas de generación de datos utilizadas, el proceso de análisis de los datos y varios aspectos relacionados con el rigor y la ética en la investigación.

3.1. Estrategia: el estudio de caso

La estrategia de investigación localiza el paradigma teórico en un contexto empírico determinado y lo concreta en prácticas metodológicas específicas, es decir, conecta el paradigma con métodos y técnicas de investigación concretos (Denzin y Lincoln, 2018, p. 313). La estrategia de esta investigación es el estudio de caso.

Un caso es un "ejemplo, acontecimiento o parte de algo"¹⁴ (Schwandt y Gates, 2018, p. 341). El caso bajo estudio en esta tesis es el movimiento de Las Kellys, entendido como ejemplo notable de activismo interseccional entre el sindicalismo y el feminismo en España. Seleccionamos el caso de Las Kellys por su relevancia política (Patton, 2002, p. 241) para el problema presentado en el primer capítulo de la tesis.

El estudio de caso es "una heurística transparadigmática que facilita la circunscripción de la unidad de análisis"¹⁵ (VanWynsberghe y Khan, 2007, p. 90) a través de la inmersión en el contexto del caso estudiado, la delimitación espacial y temporal del caso y la interacción recurrente entre caso y unidad de análisis (VanW-

14 Traducción propia.

15 Traducción propia.

ynsberghe y Khan, 2007). El estudio de caso se caracteriza por realizar muestras de pequeño tamaño con el fin de analizarlas en profundidad; ejecutar la investigación en entornos donde hay escaso control sobre los acontecimientos; utilizar múltiples fuentes de datos con vistas a la triangulación; y reflejar la complejidad de los fenómenos sociales analizados mediante la contextualización de los resultados (VanWynsberghe y Khan, 2007).

Dado que el estudio de caso es una heurística transparadigmática y transdisciplinar —y no un método, ni una metodología ni un diseño de investigación—, los investigadores pueden elegir entre distintos métodos y técnicas de generación de datos (VanWynsberghe y Khan, 2007); es más, el estudio de caso puede ser cualitativo, cuantitativo o combinar ambas metodologías (Dooley, 2002). En consonancia con la preguntas formuladas, el paradigma construccionista y la metodología cualitativa que guían nuestra investigación, en este estudio de caso utilizamos el método de la etnografía digital.

3.2. Método: la etnografía digital

La etnografía digital reformula la práctica etnográfica a partir de la premisa de que "los medios y las tecnologías digitales son parte de los mundos cotidianos y más extraordinarios que habitan las personas"¹⁶ (Pink et al., 2015, p. 25). La etnografía digital se funda en cinco principios generales: 1) multiplicidad en la forma de relacionarse con lo digital; 2) descentralización de lo digital (*non-digital-centricness*), lo que implica, de una parte, desplazar los medios digitales del centro de la investigación y focalizar en "aquellos dominios de actividad en los que se utilizan medios digitales, en lugar de en las características o el uso de los medios"¹⁷ (Pink et al., 2015, p. 28), y de otra parte, emplear tecnologías digitales de investigación solo si las preguntas de investigación así lo requieren; 3) apertura a lo emergente;

¹⁶ Traducción propia.

¹⁷ Traducción propia.

4) reflexividad sobre la propia práctica etnográfica; y 5) heterodoxia a través de la atención a formas alternativas de conocimiento y comunicación (Pink et al., 2015).

Mediante la etnografía digital podemos analizar experiencias, prácticas, objetos, relaciones, mundos sociales, lugares y acontecimientos de nuestras sociedades contemporáneas (Pink et al., 2015). Es, por tanto, un método adecuado para responder a las preguntas de investigación formuladas en el segundo capítulo de esta tesis, enfocadas en las experiencias, prácticas y relaciones de Las Kellys:

- para responder a las preguntas del primer artículo, *No clean rooms, no hotel business: Subversion tactics in Las Kellys' struggle for dignity in hotel housekeeping* (Alcalde-González et al., 2021), tenemos que indagar en las experiencias y prácticas imbricadas en las tácticas de subversión de Las Kellys, por un lado, y en sus relaciones con los tres niveles de dignidad en el trabajo, por otro.
- para responder a las preguntas del segundo artículo, *"Las Kellys son las que limpian": Collective identity and social media in the mobilisation of room attendants in Spain* (Alcalde-González et al., 2022), tenemos que examinar las experiencias y las prácticas de Las Kellys en Facebook, por un lado, y las relaciones entre diferentes factores de movilización, por otro.
- para responder a las preguntas del tercer artículo, *Diffusion of intersectionality across contemporary Spanish activism: The case of Las Kellys* (Alcalde-González et al., en prensa), tenemos que indagar en las prácticas interseccionales de Las Kellys, por un lado, y en sus relaciones de difusión con los ciclos de protesta anti-austeridad y feminista, por otro.

Siguiendo los principios de multiplicidad y *non-digital-centric-ness*, combinamos tres técnicas de generación de datos: la entrevista semiestructurada, la observación participante y el análisis documental. En el siguiente apartado reflexionamos sobre este aspecto de nuestro diseño de investigación.

3.3. Generación de los datos

El trabajo de campo se llevó a cabo entre abril de 2020 y marzo de 2021 y consistió en la realización de 40 entrevistas semiestructuradas con activistas de Las Kellys, la observación de 19 páginas y grupos públicos de Las Kellys en Facebook y el análisis de 44 documentos públicos de Las Kellys. Este trabajo corrió a cargo de Verna Alcalde González, autor de la presente tesis, y Alan Valenzuela Bustos, doctorando dedicado al análisis de Las Kellys desde una perspectiva diferente y tercer coautor de los artículos compilados en esta tesis. A cada uno le corresponde la mitad de los esfuerzos invertidos en la generación de los datos: de las 40 entrevistas semiestructuradas, Verna realizó y transcribió 20 y Alan realizó y transcribió 20; de las 19 páginas y grupos públicos de Facebook, Verna observó 11 y Alan observó 8; respecto a los documentos, cada doctorando construyó su propio corpus.

A continuación explicamos las razones para utilizar estas técnicas de generación de datos, el proceso de muestreo vinculado a cada una de ellas y el modo en que las hemos ejecutado.

3.3.1. Entrevistas semiestructuradas

La entrevista busca obtener descripciones del mundo de vida del entrevistado, de su experiencia vivida, con el fin de interpretarlas (Brinkmann, 2018). Frente a otras técnicas de generación de datos, la entrevista presenta tres ventajas fundamentales: 1) permite comprender el objeto de estudio desde la perspectiva de la persona entrevistada, 2) proporciona información contextualizada rica en detalles, y 3) posibilita reajustes y clarificaciones in situ (Fàbregues et al., 2016).

La entrevista no es solamente un instrumento de investigación mediante el cual abordamos el fenómeno bajo estudio; es también una práctica social, un diálogo situado en el que entrevistador y entrevistado co-producen el conocimiento sobre dicho fenómeno (Brinkmann, 2018). La entrevista semiestructurada aprovecha el potencial del diálogo para la producción de conocimiento mejor que la entrevista estructurada, puesto que deja margen para atender a lo que el entrevistado considera importante; por otra parte, en contraste con la entrevista no estructurada, la entrevista semiestructurada dirige la conversación en función de las preguntas de investigación (Brinkmann, 2018). En nuestro estudio, por lo tanto, las entrevistas semiestructuradas nos permiten responder a las preguntas de investigación que exigen abordar la acción colectiva de Las Kellys desde la experiencia de las propias activistas.

El estallido de la pandemia de COVID-19 y el subsiguiente confinamiento nos obligaron a modificar el diseño original, que preveía entrevistas en persona con *kellys* de diversas ciudades españolas, de modo que decidimos realizar entrevistas online mediante aplicaciones de videoconferencia. Las entrevistas por videoconferencia entrañan ciertos riesgos, principalmente relacionados con la calidad de la conexión a Internet, la competencia tecnológica del entrevistador y el entrevistado, los fallos informáticos que pueden afectar el curso normal de la entrevista y la calidad de los datos, y el desconocimiento de los distractores ambientales que pueden afectar la concentración del entrevistado (Deakin y Wakefield, 2014; Hanna y Mwale, 2017; Janghorban et al., 2014; Seitz, 2016). No obstante, las entrevistas por videoconferencia conllevan ciertas virtudes que minimizan los inconvenientes mencionados: acceso a participantes que no son accesibles por otra vía; ahorro de tiempo y dinero en comparación con una entrevista presencial; mayor flexibilidad para la organización y la ejecución de las entrevistas; su naturaleza sincrónica y audiovisual posibilita una interacción comparable a la de una entrevista presencial (interpretación del lenguaje no verbal, reajustes, clarificaciones); facilidad para la captura y registro de los datos; mayor libertad y control para los participantes (Deakin y Wakefield, 2014; Hanna y Mwale, 2017; Janghorban et al., 2014; Seitz, 2016).

Al inicio del trabajo de campo creamos un perfil en Facebook en el que nos identificamos como investigadores. Seguidamente, contactamos con las administradoras de las diversas páginas y grupos públicos de Las Kellys en Facebook para presentarles los objetivos de nuestra investigación y el modo en que queríamos que participaran. Algunas administradoras accedieron a colaborar y, además, nos proporcionaron los medios para contactar con otras *kellys* interesadas en el estudio. El resto de administradoras informó a sus compañeras y nos facilitó igualmente los medios de contacto con otras *kellys* dispuestas a participar. A partir de aquí, construimos la muestra de entrevistadas siguiendo una estrategia de bola de nieve (Patton, 2002, pp. 237–238). Contactamos con las *kellys* que habían manifestado previamente su interés a través de WhatsApp para informarlas personalmente sobre los objetivos de la investigación y el modo de participación y fijar una fecha de entrevista. Asimismo, a estas *kellys* les solicitamos, antes y después de realizar la entrevista, el contacto de otras *kellys* que pudieran estar interesadas en participar en el estudio.

En total, llevamos a cabo 40 entrevistas semiestructuradas con activistas de Las Kellys, todas mujeres con experiencia como camareras de pisos en hoteles de 3, 4 y 5 estrellas. Reconociendo que toda investigación es una actividad limitada por el tiempo y los recursos disponibles, la decisión de acotar la muestra a 40 entrevistas responde a un juicio práctico realizado durante la generación de los datos en el que hemos tenido en cuenta tanto la relevancia, credibilidad y variedad de las fuentes como los estándares de aceptabilidad para el tamaño de las muestras en la investigación cualitativa (Braun y Clarke, 2021a)¹⁸. En la siguiente tabla detallamos los datos sociodemográficos de las entrevistadas:

18 Braun y Clarke señalan el uso frecuentemente impreciso y acrítico del concepto "saturación" como criterio para justificar el tamaño de la muestra en la investigación cualitativa. Opinan que este uso responde a una convención y que, por tanto, funciona más como un recurso retórico, autoexplicativo en muchas ocasiones, que como una práctica metodológica rigurosa. Señalan también la incompatibilidad de este concepto con la modalidad reflexiva del análisis temático, en la que los procesos de codificación, tematización y, en suma, producción de sentido son resultado de una implicación profunda con los datos y una interpretación situada y reflexiva. Hacemos nuestro este punto de vista y, por tanto, no utilizamos el concepto de saturación.

Tabla 1. Información de las entrevistadas*					
Origen		Lugar de trabajo (Provincia)		Situación laboral ¹⁹	
Argentina	1	Asturias	1	Contrato indefinido	27
Bolivia	1	Barcelona	9	– en plantilla del hotel	(23)
Colombia	2	Cádiz	1	– externalizada	(4)
Ecuador	3	Girona	1	Contrato temporal	12
España	25	Granada	3	– en plantilla del hotel	(6)
Honduras	1	Illes Balears	2	– externalizada	(6)
Perú	2	Las Palmas	7	Discapacidad permanente	1
República Dominicana	3	Madrid	3	Organización	
Rumanía	1	Málaga	2	Asociación Las Kellys	14
Uruguay	1	Sta. Cruz de Tenerife	1	Kellys Unión	26
Edad		Sevilla	5	Rol en la organización	
De 20 a 29	3	Tarragona	4	Dirección	18
De 30 a 39	3	Toledo	1	Base	22
De 40 a 49	15	Militancia previa		"Kelly sindicalista" ²⁰	
50 ó más	19	Sí	12	Sí	8
*Tamaño de la muestra = 40		No	28	No	32

Realizamos las entrevistas entre mayo y noviembre de 2020 haciendo uso de varias aplicaciones de videoconferencia, Google Meet, Jitsi, Skype y Zoom, según las preferencias de las participantes. Cada entrevista duró entre una y dos horas y fue grabada para su posterior transcripción. Utilizamos NVivo Transcription para la

19 Con ocasión de la pandemia de COVID-19, las camareras de pisos con contrato indefinido fueron incluidas en los Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) mientras que las camareras de pisos con contrato temporal fueron despedidas. Por tanto, al comienzo de nuestro estudio todas las entrevistadas estaban desempleadas. La mayoría de ellas fue reincorporándose gradualmente al trabajo a medida que mejoraba la situación pandémica.

20 Una "kelly sindicalista" es una activista de Las Kellys que a la vez es representante sindical.

transcripción automatizada de audio a texto y, después, revisamos cada transcripción manualmente en un procesador de textos.

La guía de entrevista (ver Anexo 1), diseñada para cubrir las necesidades de las investigaciones de ambos doctorandos, consta de tres partes: 1) trabajo y subjetividad de las camareras de pisos, 2) el movimiento de Las Kellys y 3) relaciones de Las Kellys. Las dos últimas partes son las relevantes para esta tesis doctoral. Empleamos la guía de entrevista de manera flexible, buscando mediar entre las preguntas recogidas en ella, la idiosincrasia de la entrevistada y el curso concreto de la entrevista (Flick, 2018, pp. 217-218).

Todas las entrevistadas participaron voluntariamente y fueron informadas sobre el propósito de la investigación y el procedimiento de la entrevista con anterioridad. Del mismo modo, las participantes recibieron por correo electrónico un documento de consentimiento informado (ver Anexo 2) en el que se explicita el objetivo del proyecto, el modo de participación y la voluntariedad de la misma, los derechos de los investigadores y las participantes, el tratamiento de la información y los procedimientos para la protección de los datos de carácter personal. Todas las entrevistadas leyeron y firmaron dicho documento.

3.3.2. Observación en Facebook

La observación participante permite identificar y comprender los patrones de conducta e interacción social desde la perspectiva de las personas que habitan los contextos observados (Fàbregues et al., 2016). El acceso directo al entorno cotidiano de los participantes sirve para complementar el carácter indirecto de los datos obtenidos mediante entrevistas (Fàbregues et al., 2016).

El estallido de la pandemia de COVID-19 y el subsiguiente confinamiento nos obligaron a modificar el plan inicial en lo que atañe a la observación participante,

limitando esta a la observación de la actividad de Las Kellys en las redes sociales. Elegimos la red social Facebook porque es en Facebook donde nace el movimiento de Las Kellys y porque su presencia está más arraigada aquí que en otras redes sociales. Facebook funciona como un repositorio de conductas e interacciones sociales expresadas en un entorno natural (Dalsgaard, 2016; Kosinski et al., 2015). La observación de páginas y grupo públicos de Facebook nos faculta para mapear las prácticas cotidianas del movimiento de Las Kellys y sus relaciones con otros agentes sociales y para comprender el sentido que Las Kellys atribuyen a las mismas.

Utilizamos Facebook de dos maneras: como herramienta de comunicación con las personas que participan en la investigación y como contexto de observación y generación de datos (Baker, 2013). Al inicio del trabajo de campo creamos un perfil de investigador en Facebook; seguidamente, buscamos páginas y grupos de Las Kellys en esta red social y contactamos con sus administradoras para presentarles los objetivos de nuestra investigación y el modo en que queríamos que participaran. La respuesta de la mayoría de las administradoras fue positiva, de modo que, además de facilitarnos contactos para las entrevistas, nos dieron acceso a grupos privados de Las Kellys en Facebook y, más tarde, tanto la Plataforma Estatal de Camareras de Pisos (PECAPIS) como Kellys Unión Málaga nos invitaron a sus respectivos canales de Telegram. Aunque tuvimos acceso a estos espacios privados de Las Kellys, decidimos excluirlos del proceso de generación de datos para proteger la privacidad de las personas que participan en ellos y nos centramos en las páginas y grupos de Las Kellys con acceso libre al público.

Construimos la muestra de páginas y grupos públicos de Facebook a observar siguiendo los criterios de relevancia —incluimos las páginas y/o grupos con mayor actividad dentro del movimiento— y variedad geográfica —incluimos páginas y/o grupos de múltiples territorios—, dando como resultado una muestra de 19 páginas y grupos públicos de Las Kellys en Facebook. Al igual que con las entrevistas, para determinar el tamaño de esta muestra realizamos un juicio práctico con base en la relevancia, credibilidad y variedad de las fuentes y en los estándares de

aceptabilidad en la investigación cualitativa (Braun y Clarke, 2021a). En esta tabla reflejamos las páginas y grupos públicos de Las Kellys observados:

Tabla 2. Páginas y grupos públicos de Facebook observados	
Organización	Página o grupo de Facebook
Kellys Federadas	https://www.facebook.com/Kellys-Federadas-579616152438712
Kellys Unión Baleares	https://www.facebook.com/Kellys-uni%C3%B3n-baleares-290213611447509
Kellys Unión Cataluña	https://www.facebook.com/groups/1812873972296422
Kellys Unión Gran Canaria	https://www.facebook.com/kellysuniongrancanaria
Kellys Unión Lanzarote	https://www.facebook.com/groups/329502964073778
Kellys Unión Málaga	https://www.facebook.com/kellysunion
Kellys Unión Sevilla	https://www.facebook.com/groups/kellysunionsevilla
Kellys Unión Tarragona	https://www.facebook.com/groups/1128761827508423
Kellys Unión Tenerife	https://www.facebook.com/Kellysuniontenerife
Las Kellys Alicante	https://www.facebook.com/LasKellysAlicante
Las Kellys Barcelona	https://www.facebook.com/LasKellysBCN
Las Kellys Benidorm-Marina Baixa	https://www.facebook.com/KellysBenidorm
Las Kellys Cádiz	https://www.facebook.com/LasKellysCadiz
Las Kellys Fuerteventura	https://www.facebook.com/Las-kellys-Fuerteventura-101355464572572
Las Kellys Lanzarote	https://www.facebook.com/KellysLanzarote
Las Kellys Madrid	https://www.facebook.com/LasKellysMadrid
Las Kellys Mallorca	https://www.facebook.com/LasKellysMallorca
Plataforma Estatal de Camareras de Pisos (PECAPIS)	https://www.facebook.com/PlataformaEstatalCamarerasPisos

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. Cribamos las publicaciones en función de ocho áreas de interés — identidad, feminismo, sindicatos, cuerpo, COVID-19, otros colectivos, recursos, empresarios/políticos— dando como resultado una muestra final de 1061 posts de Facebook a analizar.

Consideramos que las páginas y grupos públicos de Facebook son espacios públicos, por tanto, estimamos que era éticamente aceptable realizar la observación sin solicitar consentimiento a todos los individuos que interactúan en dichos foros. Y esto por varias razones: primero, porque asumimos que los datos fueron publicados de manera consciente (Kosinski et al., 2015); segundo, porque anonimizamos los datos y garantizamos su confidencialidad (Beneito-Montagut, 2011; Kosinski et al., 2015); y tercero, porque no es posible obtener el consentimiento de todas las personas que participan en estos foros (Beneito-Montagut, 2011). Por consiguiente, estimamos que era suficiente el visto bueno de las administradoras de las páginas y grupos de Las Kellys para proceder con el trabajo de campo. Nuestra posición de observación fue principalmente la del "observador como participante", involucrado en situaciones de poca participación (Fàbregues et al., 2016). Las notas de campo incluyeron las clásicas notas manuscritas, capturas de pantalla y links (Stirling, 2016).

3.3.3. Documentos públicos

Los documentos, antes que meras representaciones de la realidad, son medios de comunicación producidos con un propósito concreto (Flick, 2018, p. 378). Los documentos pueden ser impresos o digitales y su acceso puede ser: cerrado, restringido, abierto o público (Flick, 2018, pp. 376-377). Aquí estudiamos documentos públicos de Las Kellys, es decir, documentos publicados y accesibles a cualquiera en los cuales Las Kellys difunden sus puntos de vista y sus acciones de protesta.

El análisis de estos documentos nos permite indagar en las prácticas, relaciones y marcos de acción colectiva del movimiento de Las Kellys.

Construimos la muestra de documentos públicos siguiendo un muestreo emergente (Patton, 2002, p. 240), lo que implica flexibilidad y apertura a nuevas pistas durante el trabajo de campo, a lo no previsto en el diseño de investigación. La muestra final está formada por 44 documentos de Las Kellys publicados principalmente en YouTube entre 2016 y 2020 que reflejan actos de protesta, declaraciones públicas, intervenciones en debates y en cámaras parlamentarias, reportajes en profundidad y ruedas de prensa. De nuevo, fijamos el tamaño de la muestra en función de la relevancia, credibilidad y variedad de las fuentes y los estándares de aceptabilidad en la investigación cualitativa (Braun y Clarke, 2021a). A continuación listamos los documentos públicos de Las Kellys analizados:

Tabla 3. Documentos públicos analizados	
Organización	Documento (sitio web)
Asociación Las Kellys	https://laskellys.wordpress.com
Kellys Unión Sevilla	https://kellysunionsevilla.com
Organización	Documento (vídeo en YouTube)
Asociación Las Kellys	<i>Charla informativa en Benidorm</i> https://www.youtube.com/watch?v=5NYnY85izwg
Asociación Las Kellys	<i>Chotis, Hotel Exe - Hotusa, readmisión ya!</i> https://www.youtube.com/watch?v=aXXp27cJ3pc
Asociación Las Kellys	<i>Concentración en Hilton Diagonal Mar: #ImHilton!</i> https://www.youtube.com/watch?v=MPxj-a1J1mg
Asociación Las Kellys	<i>Concentración en Madrid: #LasKellysEnPlantilla!</i> https://www.youtube.com/watch?v=DrBxAxUMBc4
Asociación Las Kellys	<i>Día de la mujer trabajadora @Las_Kellys</i> https://www.youtube.com/watch?v=0HpjymoIR5w
Asociación Las Kellys	<i>Eliminando la externalización #SOSkellys</i> https://www.youtube.com/watch?v=ZGFvE9nA5B4

Asociación Las Kellys	<i>Hotelera contra el outsourcing #SOSkellys #LeyKelly</i> https://www.youtube.com/watch?v=U4EJqOFQO5A
Asociación Las Kellys	<i>Hotel Praktik #SOSkellys</i> https://www.youtube.com/watch?v=Qo-UmvHbAYM
Asociación Las Kellys	<i>Jornada de Economía Feminista (Ayto BCN)</i> https://www.youtube.com/watch?v=0uFij9QOFJQ
Asociación Las Kellys	<i>La lucha de Las Kellys</i> https://www.youtube.com/watch?v=xdmFfv6mZpU
Asociación Las Kellys	<i>Las Kellys Barcelona en "Terrícolas" (BTV)</i> https://www.youtube.com/watch?v=MFqJ3Dc8_ck
Asociación Las Kellys	<i>Las Kellys Lanzarote en Be Live Experience</i> https://www.youtube.com/watch?v=7qR0Kat8aIU
Asociación Las Kellys	<i>Las Kellys Lanzarote en Hoteles López</i> https://www.youtube.com/watch?v=4fvwhmVRVnk
Asociación Las Kellys	<i>Las Kellys Madrid en las Fiestas de San Cayetano</i> https://www.youtube.com/watch?v=D5USDfHtk6g
Asociación Las Kellys	<i>Manifestación #SOSkellys: No a la #Firma6S!</i> https://www.youtube.com/watch?v=kxUkZRDC5qs
Asociación Las Kellys	<i>Manifiesto 8 de marzo (BCN)</i> https://www.youtube.com/watch?v=-G0zgnZb-d8
Asociación Las Kellys	<i>Marchas de la Dignidad @Las_Kellys</i> https://www.youtube.com/watch?v=INGHj08lgzg
Asociación Las Kellys	<i>Negociación Convenio Hostelería #SOSkellys</i> https://www.youtube.com/watch?v=O6QwrZXrJP0
Asociación Las Kellys	<i>Negociación del Convenio de Hostelería de Catalunya #SOSkellys</i> https://www.youtube.com/watch?v=UMko-dVRyDU
Asociación Las Kellys	<i>Plataforma #SOSkellys: No a la #Firma6S!</i> https://www.youtube.com/watch?v=O8hmZRVgVJc
Asociación Las Kellys	<i>Presentación oficial Las Kellys (resumen)</i> https://www.youtube.com/watch?v=awVGGfwdtG8
Asociación Las Kellys	<i>Readmisión a las 8 compañeras de EXEO despedidas por defender sus derechos en el hotel EXE Hotusa</i> https://www.youtube.com/watch?v=YzcA6-h6ZWw
Asociación Las Kellys	<i>Reportaje Las Kellys</i> https://www.youtube.com/watch?v=2lx8f1sFXHs
Asociación Las Kellys	<i>Rueda de prensa en el Parlamento Europeo #EuroKellys</i> https://www.youtube.com/watch?v=-Z3j1NwDhjc

Asociación Las Kellys	<i>#LeyKelly: Vania Arana - Vamos a ganar</i> https://www.youtube.com/watch?v=m7YFt3fAllc
Asociación Las Kellys	<i>#OrgullDeClase1M BCN</i> https://www.youtube.com/watch?v=TzYzxBhBrh8
Asociación Las Kellys	<i>#SOSkellys desde el Parlament de Catalunya</i> https://www.youtube.com/watch?v=aHLpcCLON0s
Kellys Federadas	<i>Comienzo de Las Kellys</i> https://www.youtube.com/watch?v=YtAUbZn5Vpw
Kellys Federadas	<i>Resumen de la historia de Las Kellys</i> https://www.youtube.com/watch?v=94w5JOH9NKA
Kellys Unión Málaga	<i>1 de mayo de 2020</i> https://www.youtube.com/watch?v=uPaFnP2w-iw
Kellys Unión Málaga	<i>22 de abril de 2020</i> https://www.youtube.com/watch?v=xt2IFMbbwhY
Kellys Unión Málaga	<i>7 de mayo de 2020</i> https://www.youtube.com/watch?v=QUsUZv4SoeU
Las Kellys Fuerteventura	<i>Como #covid hizo aflorar la precariedad que vivimos las camareras de piso #kellys #kellysBenidorm</i> https://www.youtube.com/watch?v=fSr50PGOqdk
Las Kellys Fuerteventura	<i>Kellys Fuerteventura presentación en Gran Tarajal</i> https://www.youtube.com/watch?v=KAyoyHuBsjo
Las Kellys Fuerteventura	<i>Las Kellys: huelga 8 de marzo #LeyKelly</i> https://www.youtube.com/watch?v=vx1d4TtfcPE
Las Kellys Fuerteventura	<i>Plataforma Estatal De Camareras de Pisos, así empezó nuestra andadura</i> https://www.youtube.com/watch?v=H2QGkr_2_DM
Las Kellys Fuerteventura	<i>VideoForum Paulo Freire #KellysFuerteventura, Amparo Pacheco, Enfermedades Profesionales</i> https://www.youtube.com/watch?v=EoAmX4SBgbs
Las Kellys Lanzarote	<i>Cara a cara: Las Kellys y la patronal</i> https://www.youtube.com/watch?v=uVK9Oy3Vly4
Las Kellys Lanzarote	<i>Las Kellys en el Senado</i> https://www.youtube.com/watch?v=j4G_eyuvcZw
Las Kellys Lanzarote	<i>Primer Foro de Turismo de San Bartolomé de Tirajana</i> https://www.youtube.com/watch?v=u1fjdfdyhuQ
Plataforma Estatal de Camareras de Pisos (PECAPIS)	<i>Yolanda García comparece en la mesa de trabajo para la reactivación económica</i> https://www.youtube.com/watch?v=6CmgtZN2cjc

Plataforma Estatal de Camareras de Pisos (PECAPIS)	3 de mayo de 2020 https://www.youtube.com/watch?v=bbWZ66NwXgY
--	--

3.4. Análisis temático de los datos

Si bien la generación de los datos corrió a cargo de Verna Alcalde González y Alan Valenzuela Bustos, ambos doctorandos dedicados al estudio de Las Kellys —aunque desde perspectivas diferentes—, el trabajo de análisis para los artículos aquí compilados le corresponde en exclusiva a Verna Alcalde González, autor de esta tesis.

Sometimos los datos a análisis temático. Braun y Clarke (2006) definen el análisis temático como un método para identificar y analizar temas en los datos. Un tema es un relato sobre un determinado patrón de significado en los datos que el analista organiza en torno a un concepto central (Braun y Clarke, 2006, 2016, 2019). Los temas no "están" en los datos esperando ser descubiertos, sino que 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). Las principales ventajas del análisis temático respecto a otros métodos de análisis cualitativo son su utilidad para sintetizar aspectos clave de un conjunto vasto de datos (Nowell et al., 2017) y su flexibilidad, pues no está vinculado a un paradigma teórico concreto, puede aplicarse a un nivel de significado explícito y/o implícito y puede involucrar un análisis inductivo, deductivo o ambos (Braun y Clarke, 2006).

Braun y Clarke (2019, 2021b) distinguen tres modalidades de análisis temático, cada una con sus respectivos supuestos epistemológicos y procedimientos metodológicos:

- "Coding reliability": enfoque neopositivista de orientación deductiva que se sirve de un libro de códigos y varios codificadores para obtener una codificación precisa, fiable y libre de sesgos. El acuerdo entre codificadores es el estándar de calidad.
- "Codebook": enfoque de orientación deductiva estructurado por un libro de códigos. En ocasiones se combina con análisis inductivo.
- "Reflexive": enfoque de orientación inductiva y/o deductiva que coloca la subjetividad y la reflexividad del investigador en el centro y concibe el análisis como un proceso situado de interpretación. La codificación es orgánica, creativa y flexible, sin referencia a una estructura de codificación o libro de códigos, y los temas son el resultado de los procesos iterativos de codificación y tematización.

En consonancia con el paradigma construccionista que orienta esta investigación—ontología relativista, epistemología (inter)subjetivista y metodología naturalista e interpretativa—, realizamos un análisis temático de corte reflexivo en el que combinamos codificación inductiva y deductiva con el apoyo de ATLAS.ti 9 (Friese et al., 2018). Lejos de ser un proceso lineal, todo análisis implica un proceso iterativo y reflexivo en el que el investigador se mueve adelante y atrás, simultaneando las distintas fases del análisis (Braun y Clarke, 2006); sin embargo, con fines ilustrativos, a continuación secuenciamos las seis fases²¹ de nuestro análisis temático (Braun y Clarke, 2006; Nowell et al., 2017):

1. Familiarización con los datos: revisión de la transcripción de las entrevistas; primera lectura activa de todos los datos; anotación de reflexiones e ideas sobre códigos y temas potenciales.
2. Generación de los códigos: codificación y recodificación de extractos de los datos en función de las preguntas de investigación, prestando atención al

21 Debido a limitaciones de espacio, en los artículos decimos que nuestro análisis consta de tres fases generales. En realidad, estas fases sintetizan las seis fases de Braun y Clarke (2006).

contexto del extracto codificado y a las contradicciones y tensiones dentro de nuestro corpus de datos.

3. Producción de los temas: desarrollo de los temas (o unidades de análisis) a través de la combinación de los códigos y los extractos asociados en temas potenciales.
4. Revisión de los temas: maduración de los temas mediante el escrutinio de su arraigo, coherencia y relevancia en relación con los datos; fusión o división de los temas según los criterios de homogeneidad interna y heterogeneidad externa; evaluación de los temas junto con la directora de tesis.
5. Definición y denominación de los temas: depuración de los temas mediante la organización de sus extractos en un relato analítico coherente y consistente y la identificación de posibles subtemas dentro de los temas; evaluación de los temas junto con la directora de tesis.
6. Escritura del artículo: secuenciación de los temas definitivos y sus respectivos extractos en un relato analítico conciso, coherente y relevante en relación con las preguntas de investigación; revisión del artículo con los coautores.

3.5. Rigor de la investigación

Fiabilidad y credibilidad son dos conceptos habitualmente utilizados para determinar el rigor en la investigación cualitativa. Un estudio es fiable si está basado en un proceso de investigación consistente y estable (Miles et al., 2020, p. 305); de la misma forma, un estudio es creíble si sus resultados están bien enraizados en los datos (Flick, 2018, pp. 548-549).

Atendiendo a los criterios de fiabilidad establecidos por Miles, Huberman y Saldaña (2020, pp. 305-306), en esta investigación: 1) formulamos preguntas claras y definimos un diseño de investigación congruente con ellas; 2) especificamos el paradigma teórico y el marco analítico; 3) describimos el rol del investigador con detalle; 4) generamos datos a partir de fuentes diversas de acuerdo con las preguntas (*kellys*, posts de Facebook y documentos); 5) involucramos a varios investigadores en el trabajo de campo y les proporcionamos los mismos instrumentos para la generación de los datos (guía de entrevista y guía de muestreo en Facebook); 6) involucramos a varios investigadores en la evaluación del análisis; 7) asentamos los resultados en datos provenientes de diferentes fuentes; y 8) sometemos los resultados a revisión por pares (publicación en revistas académicas).

Atendiendo a los criterios de credibilidad establecidos por Miles, Huberman y Saldaña (2020, pp. 306-307), en esta investigación: 1) triangulamos varios marcos teóricos, fuentes de datos e investigadores; 2) presentamos los datos a través de los conceptos del marco teórico; 3) ofrecemos análisis contextualizados; 4) exponemos los resultados de manera clara y coherente; y 5) señalamos las zonas de incertidumbre.

La triangulación es una estrategia fundamental para incrementar la credibilidad de una investigación. Triangular consiste en combinar diferentes perspectivas teóricas, métodos, fuentes de datos, contextos e investigadores con el fin de obtener puntos de vista complementarios sobre un mismo fenómeno, que a su vez sirven para generar descripciones y/o explicaciones más refinadas (Flick, 2018, pp. 191-198). En esta investigación hemos triangulado diferentes:

- teorías, puesto que en cada artículo nos aproximamos al fenómeno bajo estudio desde un marco teórico distinto;
- fuentes de datos, pues entrevistamos a distintas personas en momentos y localizaciones diversas (utilizando la misma guía de entrevista) y observamos distintas páginas y grupos públicos de Facebook (utilizando la misma guía de muestreo);

- técnicas de generación de datos (entrevista semiestructurada, observación participante y análisis documental), de modo que podemos iluminar diferentes dimensiones (experiencia subjetiva, prácticas y relaciones) y momentos (pasado y presente) del fenómeno estudiado;
- e investigadores, ya que involucramos a dos investigadores en el trabajo de campo, al autor y la directora de esta tesis en la evaluación conjunta de los temas resultantes del análisis y a los tres coautores en la revisión de los artículos académicos.

3.6. Consideraciones éticas

Ya hemos adelantado algunas cuestiones éticas en el apartado dedicado a las técnicas de generación de datos. Ahora profundizamos en estas cuestiones con una serie de consideraciones sobre la dimensión ética de nuestra investigación.

El diseño de la investigación fue aprobado el 22 de abril de 2020 por el Comité de Ética de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) 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, las garantías del protocolo experimental respecto a la integridad y la dignidad de las personas, la idoneidad del protocolo en relación con los objetivos del estudio, la justificación adecuada de los posibles riesgos y molestias para las personas participantes y la adecuación de los procedimientos de captación de las personas participantes, obtención del consentimiento informado y compensación por daños que pudieran derivarse de su participación en el estudio. Junto con este dictamen favorable, el Comité de Ética de la UOC proporcionó una serie de directrices en materia de protección de datos: 1) respetar las obligaciones derivadas de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el Reglamento General de Protección de datos (UE) 2016/679 y la legis-

lación complementaria vigente; 2) contactar a Las Kellys mediante los datos públicos existentes e informar de la investigación, el objeto y la finalidad del estudio; 3) facilitar un medio de contacto para las personas interesadas en participar y recoger datos únicamente de las personas interesadas; 4) obtener la firma del documento de consentimiento para la recogida y el tratamiento de datos personales con anterioridad a la recogida de datos; 5) obtener la firma del documento de consentimiento de derechos de imagen con anterioridad a la grabación de una entrevista con una persona participante y grabar únicamente a las personas que hayan firmado dicho documento; 6) almacenar los documentos de consentimiento hasta el final de la investigación; 7) no tomar fotografías sin el consentimiento de las personas participantes; 8) anonimizar los datos personales; 9) eliminar las grabaciones de las entrevistas después de su transcripción; 10) almacenar los datos de la tesis en el Google Drive corporativo de la UOC o en un servidor del ordenador personal del doctorando y encriptar los datos; 11) eliminar los datos y los documentos tras la presentación la tesis doctoral. Hemos seguido estas directrices de manera escrupulosa durante la realización de esta investigación.

Más allá de códigos éticos y directrices específicas, los dilemas éticos han de negociarse *en el campo* (Flick, 2018, p. 137). Como vimos en el apartado sobre la observación en Facebook, no era posible obtener el consentimiento informado de todos los individuos que interactúan en las páginas y grupos bajo estudio. Afortunadamente, dicho consentimiento no era estrictamente necesario dado que solo analizamos foros públicos de Facebook, anonimizamos los datos y garantizamos confidencialidad (Babbie, 2016, p. 65; Flick, 2018, p. 139).

En otro orden de cosas, conviene señalar que hemos informado a las participantes sobre la publicación de los resultados de la investigación mediante Facebook y WhatsApp y haremos lo propio cuando esta tesis doctoral sea publicada. Dado que los artículos están en inglés, hemos escrito esta tesis en español a fin de que sea accesible para todas las interesadas.

II. COMPENDIO DE PUBLICACIONES

4. Introducción a las publicaciones

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 Journal Citation Reports (JCR) en el momento de la publicación. Tomando como caso el movimiento de Las Kellys, en estos artículos investigamos el activismo interseccional de trabajadoras en oficios feminizados, estigmatizados, precarizados y, en gran medida, abandonados por los sindicatos, cuya acción colectiva, a caballo entre el sindicalismo y el feminismo, desborda el contexto organizacional y se orienta hacia la crítica del sistema de relaciones sociolaborales y la dignificación de los cuidados. El propósito de los artículos es principalmente exploratorio y descriptivo, aunque en el tercero ofrecemos también una explicación ideográfica (Babbie, 2016, pp. 90-93). En ellos respondemos a las preguntas de investigación formuladas en el segundo capítulo de esta tesis²².

El primer artículo, *No clean rooms, no hotel business: Subversion tactics in Las Kellys' struggle for dignity in hotel housekeeping* (Alcalde-González et al., 2021), fue publicado en octubre de 2021 en *Annals of Tourism Research*, revista indexada en el primer cuartil (Q1) de Journal Citation Reports (JCR) en las categorías "Hospitality, Leisure, Sport & Tourism" y "Sociology" (año 2021). En este artículo ofrecemos una visión integral de la lucha de Las Kellys por la dignidad del oficio de camarera de pisos en España, abarcando tanto los procesos de creación de sentido como las reivindicaciones laborales articuladas en la acción colectiva. Para ello, nos servimos de un marco analítico formado por la noción política de

²² Consultar la sección *Estructura de la tesis*.

tácticas de subversión y una conceptualización multinivel de la dignidad en el empleo turístico. Los resultados señalan que Las Kellys despliegan tres tácticas de subversión que inciden en tres ámbitos diferentes pero interrelacionados: ocupacional, organizacional y sociopolítico.

El segundo artículo, *"Las Kellys son las que limpian": Collective identity and social media in the mobilisation of room attendants in Spain* (Alcalde-González et al., 2022), fue publicado en junio de 2022 en *New Media & Society*, revista indexada en el primer cuartil (Q1) de Journal Citation Reports (JCR) en la categoría "Communication" (año 2021). En este artículo analizamos el rol de las redes sociales (Facebook) en la construcción y la politización de la identidad colectiva de Las Kellys y describimos las líneas de interrelación entre el proceso de politización online de la identidad colectiva y otros factores de movilización como los agravios, el arraigo social y la eficacia. Para ello, nos basamos en el modelo de acción colectiva de Van Stekelenburg y Klandermans. Los resultados indican que 1) las camareras de pisos construyen y politizan su identidad colectiva en Facebook, que funciona a su vez como un grupo de apoyo online y como locus de politización y micromovilización; y 2) la politización de la identidad colectiva ocurre en interrelación online-offline con el proceso de movilización de consenso (agravios), el capital social acumulado en redes interpersonales (arraigo social) y la expectativa de cambiar el statu quo a través de la protesta (eficacia).

El tercer artículo, *Diffusion of intersectionality across contemporary Spanish activism: The case of Las Kellys* (Alcalde-González et al., en prensa), fue aceptado en octubre de 2022 para su publicación en *Social Movement Studies*, revista indexada en el segundo cuartil (Q2) de Journal Citation Reports (JCR) en las categorías "Political Science" y "Sociology" (año 2021). En este artículo examinamos las prácticas y las disputas interseccionales del movimiento de Las Kellys y rastreamos sus relaciones de difusión con los ciclos de protesta anti-austeridad y feminista. Para ello, basamos nuestro análisis en los conceptos de síntesis interseccional y difusión de los movimientos sociales. Los resultados obtenidos muestran que 1) Las Kellys despliegan prácticas y disputas interseccionales a pesar de no

adoptar un enfoque interseccional explícito, y 2) el desarrollo de estas prácticas y disputas interseccionales es resultado de procesos de difusión relacionados con el ciclo de protesta contra la austeridad y la actual ola feminista.

Los tres artículos están firmados por los tres mismos coautores. El autor de la presente tesis figura como primer autor en todos los casos. Según la taxonomía CRediT (Contributor Roles Taxonomy), los tres coautores hemos contribuido a los artículos de la siguiente manera:

- Verna Alcalde González: conceptualización, metodología, investigación, recursos, gestión de los datos, escritura de los borradores, revisión y edición, visualización;²³
- Ana Gálvez Mozo: conceptualización, metodología, revisión y edición, supervisión, administración del proyecto;
- Alan Valenzuela Bustos: investigación, recursos, gestión de los datos, revisión y edición.

²³ Consultar <https://credit.niso.org> para conocer las actividades que incluye cada categoría.

5. Publicaciones

5.1. *No clean rooms, no hotel business: Subversion tactics in Las Kellys' struggle for dignity in hotel housekeeping*

Alcalde-González, V., Gálvez-Mozo, A. y 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>

5.2. *"Las Kellys son las que limpian": Collective identity and social media in the mobilisation of room attendants in Spain*

Alcalde-González, V., Gálvez-Mozo, A. y 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 & Society*.

<https://doi.org/10.1177/14614448221097891>

5.3. *Diffusion of intersectionality across contemporary Spanish activism: The case of Las Kellys*

Alcalde-González, V., Gálvez-Mozo, A. y Valenzuela-Bustos, A. (en prensa).
Diffusion of intersectionality across contemporary Spanish activism: The case of
Las Kellys. *Social Movement Studies*.

Artículo aceptado para su publicación en *Social Movement Studies* (ver Anexo 3).

III. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

6. Resumen de los resultados

En este capítulo resumimos los resultados de los artículos referidos en el compendio de publicaciones con el fin de dar respuesta a las preguntas de investigación formuladas en el segundo capítulo de esta tesis. Dividimos el capítulo en tres apartados, uno por cada artículo del compendio²⁴.

6.1. Tácticas de subversión por un trabajo digno

Los resultados muestran que Las Kellys despliegan tres tácticas de subversión en su lucha por dignificar el oficio de camarera de pisos. Estas tácticas de subversión inciden en tres ámbitos diferentes pero interrelacionados:

1. ocupacional: camarera de pisos como oficio cualificado y gratificante;
2. organizacional: departamento de pisos como centro de la cadena de valor;
3. y sociopolítico: Las Kellys como agente sociopolítico.

La primera táctica de subversión —camarera de pisos como oficio cualificado y gratificante— pretende socavar la imagen tradicional de la ocupación de camarera de pisos como un trabajo no cualificado e ingrato. Esta táctica incide en la identidad ocupacional de las camareras de pisos y entraña dos cambios con respecto a las ideas dominantes acerca de los trabajos de limpieza:

24 Consultar la sección *Estructura de la tesis*.

- a) De trabajo no cualificado a profesión cualificada. Las Kellys se oponen a la imagen tradicional del oficio de camarera de pisos como un trabajo no cualificado, al tiempo que ponen en valor las destrezas profesionales necesarias para ofrecer un servicio de calidad a los huéspedes del hotel: por un lado, las "hard skills" relacionadas con las labores de limpieza y, por otro, las "soft skills" implicadas en el trato con los huéspedes.
- b) De trabajo alienante a trabajo gratificante. Las Kellys toman distancia de la percepción común del oficio de camarera de pisos como un trabajo monótono e ingrato al tiempo que ponderan el compromiso y la satisfacción del trabajo bien hecho y reconocido por los huéspedes.

Ambos cambios influyen directamente en la identidad ocupacional de las camareras de pisos alimentando la autoestima de las trabajadoras. Sin embargo, lidiar con el estigma no es suficiente cuando persisten las condiciones de trabajo precarias. Es en este punto donde la primera táctica de subversión, dirigida al ámbito ocupacional, engarza con la segunda, dirigida al ámbito organizacional.

La segunda táctica de subversión —departamento de pisos como centro de la cadena de valor— busca contrarrestar la posición subalterna de las camareras de pisos en la estructura hotelera. Esta táctica incide en el ámbito organizacional e implica dos desplazamientos respecto a la posición asignada al departamento de pisos en el negocio hotelero:

- a) Del último escalafón al corazón del ecosistema organizacional. Las Kellys dan un vuelco al organigrama hotelero situando el departamento de pisos, a menudo marginado y maltratado, en el centro mismo de la industria: sin camareras de pisos no hay habitaciones limpias y sin habitaciones limpias no hay negocio hotelero. Dado su papel fundamental en la actividad de los hoteles, el departamento de pisos debería recibir un mejor trato por parte de los gerentes, especialmente en lo tocante a la externalización de camareras de pisos, una forma de maltrato que, además de empeorar sus condiciones de trabajo, no reconoce su contribución esencial a la industria.

- b) De colectivo marginado a comunidad valiosa para el hotel. Las Kellys retratan a las camareras de pisos como una comunidad cuyo saber es valioso para mejorar la experiencia de los huéspedes. Por tanto, esta "comunidad de saber" debe ser protegida y promovida, principalmente a través de una distribución razonable de la carga de trabajo, la inclusión de su voz en los procesos de decisión que afectan al departamento de pisos, la disponibilidad de materiales de trabajo adecuados y el ofrecimiento de oportunidades para el desarrollo profesional.

Ambos desplazamientos influyen en el ámbito organizacional, ya que conllevan un conjunto de reclamaciones que pretende poner fin a las prácticas organizacionales inicuas que degradan las condiciones de trabajo de las camareras de pisos.

La tercera táctica de subversión —Las Kellys como un agente sociopolítico— impulsa el surgimiento de un nuevo sujeto político capaz de articular una acción colectiva e intervenir en el debate público. Esta táctica concierne al ámbito sociopolítico, produciendo dos desplazamientos respecto al estatus de las trabajadoras de la limpieza y los cuidados:

- a) De grupo ocupacional subalterno a interlocutor empoderado. Gracias a Las Kellys, camareras de pisos de toda España se han empoderado y han decidido involucrarse en una lucha colectiva para dignificar su ocupación. Las Kellys han devenido un agente más de la arena política española, estableciendo diálogo —y entrando en conflicto— con la patronal, los sindicatos y los partidos políticos. Del mismo modo, Las Kellys han tratado de ganarse el favor de la opinión pública y, en particular, de los clientes de los hoteles a través de las redes sociales y los medios de comunicación tradicionales. Más allá del ámbito organizacional, Las Kellys piden cambios legislativos y administrativos, tales como la derogación de la reforma laboral de 2012 y una modificación del artículo 42 del Estatuto de los Trabajadores que prohíba la externalización de la actividad principal de una empresa; el fortalecimiento de los mecanismos de control para detectar prácticas de explota-

ción y prevenir fraudes; el reconocimiento de las enfermedades profesionales de las camareras de pisos; y el acceso a la jubilación anticipada.

- b) De la dignidad del trabajo de limpieza a la dignidad del trabajo de cuidados. Las Kellys no solo defienden los derechos de las camareras de pisos, sino de todas las trabajadoras de cuidados, especialmente de las limpiadoras y las trabajadoras del hogar, exponiendo el hilo invisible que une feminización, desvalorización y precarización.

Ambos desplazamientos repercuten en el ámbito sociopolítico, pues Las Kellys, en calidad de agente sociopolítico, cuestionan el estatus degradado de las limpiadoras y, más ampliamente, del trabajo de cuidados. Defender la dignidad de las limpiadoras y las trabajadoras del hogar implica politizar el trabajo de cuidados y, en último término, subvertir un sistema de relaciones sociolaborales regido por la racionalidad meritocrática y la ideología patriarcal.

6.2. Construcción y politización de la identidad colectiva en Facebook

Los resultados muestran que 1) las camareras de pisos construyen y politizan su identidad colectiva en Facebook, que funciona a su vez como un grupo de apoyo online y como locus de politización y micromovilización, y 2) la politización de la identidad colectiva ocurre en interrelación online-offline con el proceso de movilización de consenso (agravios), el capital social acumulado en redes interpersonales (arraigo social) y la expectativa de cambiar el statu quo a través de la protesta (eficacia).

A finales de 2014, dos camareras de pisos de Lloret de Mar crean un grupo privado de Facebook en el que camareras de pisos de toda España comienzan a encontrarse, compartir experiencias laborales y brindarse apoyo emocional. En este

contexto de socialización entre pares, las camareras de pisos entienden que sus cuitas laborales son en realidad problemas generalizados en el sector y toman conciencia de un conjunto de problemas e intereses comunes. Es en este grupo de Facebook, por tanto, donde las camareras de pisos comienzan a construir una identidad colectiva, es decir, a formar un sentido de pertenencia común independientemente de su situación contractual, del hotel en el que trabajan y de la región española en la que residen.

A lo largo de 2015, lo que había comenzado como un grupo de apoyo online deviene locus de politización y micromovilización. Así, las camareras de pisos van formando una comprensión compartida de los problemas que afligen al departamento de pisos y negociando los límites del "nosotras" en relación con "otros", oponentes y aliados. Paralelamente, establecen grupos de trabajo offline en Barcelona, Benidorm, Cádiz, Fuerteventura, Lanzarote, Madrid y Mallorca, y crean nuevos grupos (privados y públicos) de Facebook vinculados a distintos destinos turísticos. A través de estas nuevas páginas y grupos públicos, Las Kellys difunden sus puntos de vista y (re)crean la identidad *kelly* ante la opinión pública con la intención de politizar y, quizá, movilizar a algunos sectores sociales respecto a su lucha con la patronal, los sindicatos y los partidos políticos.

La politización de la identidad colectiva es concomitante con la reinterpretación de los agravios compartidos en términos de injusticia colectiva. Las Kellys denuncian un doble agravio: por un lado, la precarización laboral vinculada principalmente a las estrategias de ajuste en el sector hotelero; por otro lado, la desvalorización clasista y sexista del trabajo de limpieza. Aunque distintos, ambos agravios están íntimamente relacionados. A la hora de reducir los costes de mano de obra, los gerentes hoteleros han optado por atacar el lado más vulnerable: las que limpian; de ahí que la precarización laboral haya sido más pronunciada en el departamento de pisos. Contra la precarización laboral y la desvalorización social, Las Kellys construyen una identidad colectiva que subvierte el estatus de sirvienta asignado por el sistema de relaciones sociolaborales: en el lugar de la chacha

aparece la *kelly*, una profesional esencial para la industria hotelera que debería ser reconocida como tal.

Igualmente, la politización de la identidad colectiva sucede en el seno de redes interpersonales formales e informales en las que las camareras de pisos acceden a los recursos necesarios para la acción política. Aquí distinguimos dos tipos de redes interpersonales: redes intragrupalas, formadas por las camareras de pisos, y redes intergrupales que conectan a las camareras de pisos con otros agentes sociales. Dentro de las redes intragrupalas, encontramos camareras de pisos con experiencia activista previa en sindicatos y movimientos sociales que influyen decisivamente en el proceso de formación de la identidad colectiva de Las Kellys. En cuanto a las redes intergrupales, tres actores coadyuvan a politizar la identidad de Las Kellys: sindicatos, abogados laboristas y organizaciones feministas. Los sindicatos y los abogados laboristas contribuyen a la articulación de una narrativa de precarización laboral en los departamentos de pisos. Por su parte, las organizaciones feministas contribuyen a una politización en clave feminista de las experiencias laborales de las camareras de pisos que lleva a situar sus reclamaciones en la intersección entre los derechos laborales y los derechos de las mujeres, esto es, entre el sindicalismo y el feminismo.

Por último, el proceso de politización de la identidad colectiva está también relacionado con la expectativa de que el cambio es factible a través de la protesta. En línea con la desconfianza del ciclo de protesta anti-austeridad hacia los cauces institucionales de representación, Las Kellys se desmarcan de los principales sindicatos (CCOO y UGT) y partidos políticos españoles para reafirmarse como un movimiento autónomo. Esta autonomía respecto a las organizaciones sindicales y políticas pretende evitar injerencias externas y atraer a las camareras de pisos descontentas con el sindicalismo tradicional. En contraste con los grandes sindicatos, tildados de negligentes y desleales, Las Kellys aparecen como un movimiento legítimo, protagonizado por las propias trabajadoras, transparente y leal al colectivo de camareras de pisos. Este acento en la autonomía, junto con la buena acogida por parte de los medios de comunicación y amplios sectores de la socie-

dad, la progresiva interacción con partidos políticos y sindicatos y algunas sentencias favorables en los juzgados, refuerza la expectativa de cambiar el statu quo a través de la protesta.

6.3. Activismo interseccional: difusión y síntesis

Los resultados indican que, a pesar de no adoptar un enfoque interseccional explícito, Las Kellys despliegan una serie de prácticas interseccionales cuyo desarrollo está condicionado por disputas acerca de la solidaridad intragrupal y las formas de organización:

- a) Marco de acción colectiva multiteje que imbrica la precarización, la feminización y la migración. Las Kellys achacan el maltrato de los gerentes hoteleros y los principales sindicatos a una cultura machista que desvaloriza los "trabajos de mujeres". Según ellas, las precarias condiciones de trabajo de las camareras de pisos tienen su origen en la desvalorización social de los "trabajos de mujeres", en especial de aquellos oficios ubicados en el escalafón inferior del mercado laboral, típicamente desempeñados por mujeres de clase trabajadora. Así, Las Kellys articulan un marco de acción colectiva que entreteje el marco de los derechos laborales, propio del sindicalismo, y el marco de los derechos de las mujeres, propio del feminismo; es decir, que entrelaza los ejes de la clase y el género. A este doble eje, Las Kellys suman un tercer eje de estratificación social —la nacionalidad y el estatus migratorio— en un intento por incorporar los problemas específicos de las camareras de pisos inmigrantes, tales como el desconocimiento de la legislación laboral española, la falta de una red de apoyo sólida, el apremio económico y, en ocasiones, el retraso en la regularización de su estatus migratorio. En definitiva, este marco de acción colectiva multiteje —clase, género y migración— se apoya en una lectura interseccional de los problemas que aquejan a las camareras de pisos, lo que posibilita la identificación de agra-

vios transversales al grupo ocupacional y la inclusión de las necesidades específicas de las trabajadoras inmigrantes.

- b) Mecanismos para equilibrar asimetrías de poder internas. Las Kellys tienen una configuración descentralizada que busca preservar la autonomía de las distintas organizaciones (SMOs) del movimiento. Dado que las camareras de pisos encajan el activismo en los intersticios de su vida laboral, familiar y personal, las SMOs tienden a combinar asambleas online y offline para facilitar la participación en los procesos de toma de decisiones. Además, en las SMOs de Las Kellys, aparte de los liderazgos carismáticos de camareras de pisos con experiencia activista previa, se promueven oportunidades de liderazgo para las camareras de pisos en situaciones de mayor dificultad, externalizadas e inmigrantes, de manera que sus intereses estén mejor representados.
- c) Coaliciones con organizaciones de limpiadoras y trabajadoras de cuidados, especialmente con el Sindicato de Trabajadoras y Cuidadoras del Hogar (Sindihogar), el Servicio Doméstico Activo (SEDOAC) y el Sindicato S.A.D. de Cuidadoras Profesionales Municipales, basadas en la identidad compartida de "las que limpian" y las que cuidan; y coaliciones con otros colectivos de trabajadores precarios del sector de servicios sustentadas en la común relación de subordinación respecto al poder.

El desarrollo de estas prácticas interseccionales está condicionado por disputas en torno a la solidaridad intragrupal y las formas de organización, lo cual ilustra la relación dialéctica entre la conciencia y la praxis interseccional, en otras palabras, el proceso de síntesis interseccional en curso en el movimiento de Las Kellys.

Por otra parte, los resultados muestran que el desarrollo de prácticas y disputas interseccionales en Las Kellys es consecuencia de procesos de difusión relacionados con el ciclo de protesta contra la austeridad y la actual ola feminista. Del ciclo anti-austeridad, Las Kellys heredan la preocupación por la democracia directa deliberativa y la inclusión política y la "traducen" en mecanismos internos para

equilibrar asimetrías de poder. Los medios para la difusión de esta praxis/conciencia interseccional son camareras de pisos con experiencia activista en los movimientos del ciclo anti-austeridad, por un lado, y vínculos directos entre SMOs de Las Kellys y SMOs de los movimientos nacidos durante ese ciclo, como la Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH), por otro.

Del actual ciclo de protesta feminista, Las Kellys adoptan la politización del trabajo de cuidados y la "traducen" en un marco de acción colectiva que imbrica la precarización, la feminización y la migración y en coaliciones con trabajadoras de la limpieza y los cuidados. Los medios para la difusión de esta praxis/conciencia interseccional son camareras de pisos que militan en organizaciones feministas, por un lado, y vínculos directos entre SMOs de Las Kellys y organizaciones feministas de orientación interseccional, como la Agrupación de Mujeres Pan y Rosas, Feministas en Lucha Málaga y Señoras Feministas en Fuerteventura, por otro.

7. Discusión de los resultados

En este capítulo confrontamos los resultados de la investigación con el estado de la cuestión revisado en el segundo capítulo de la tesis. Dividimos el capítulo en tres apartados, uno por cada artículo del compendio de publicaciones²⁵.

7.1. Dignidad multinivel para los trabajos feminizados, estigmatizados y precarizados

Nuestro estudio integra dos líneas de investigación desarrolladas en el área de los estudios del turismo y la hostelería respecto a las luchas de los trabajadores por dignificar su oficio: por un lado, la investigación sobre las narrativas de trabajadores contra el estigma ocupacional, en particular, sobre las contranarrativas de trabajadoras en ocupaciones feminizadas, estigmatizadas y precarizadas como la de camarera de pisos (Hunter Powell y Watson, 2006; Kensbock et al., 2016; Nimri, Kensbock, Bailey, Jennings, et al., 2020), y, por otro lado, la investigación sobre los procesos de acción colectiva orientados a la transformación de las condiciones de trabajo (Cañada, 2018b; Evans et al., 2007; Liladrie, 2010; Moreno González, 2019; Puech, 2007; Seifert y Messing, 2006). Al integrar ambas líneas investigativas, podemos observar el modo en que las contranarrativas sustentan y legitiman las reivindicaciones laborales articuladas a través de la acción colectiva. Asimismo, el andamiaje analítico compuesto por la noción política de "táctica de subversión" (Gálvez et al., 2021) y una conceptualización multinivel de la dignidad en el

²⁵ Consultar la sección *Estructura de la tesis*.

empleo turístico (Winchenbach et al., 2019) nos permite obtener una visión matizada de los procesos de empoderamiento y movilización de este grupo ocupacional subalterno y observar su incidencia en los distintos niveles de dignidad en el trabajo: ocupacional (micro), organizacional (meso) y sociopolítico (macro) (Baum et al., 2016).

La primera táctica de subversión incide en el nivel ocupacional (micro) contrastando la imagen tradicional del oficio de camareras de pisos como no cualificado e ingrato. La identidad ocupacional es un elemento básico de la experiencia de los trabajadores (Winchenbach et al., 2019) y el problema de las personas que desempeñan oficios estigmatizados, a menudo sujetas a condiciones de trabajo precarias, es que tienen mayor dificultad para construir una identidad ocupacional positiva (Ashforth y Kreiner, 2013). A pesar de esto, la acción de Las Kellys está animando la autoestima del colectivo de camareras de pisos en dos sentidos: por un lado, Las Kellys combaten la desvalorización clasista y sexista de las trabajadoras de la limpieza mediante la puesta en valor de la calidad y la profesionalidad del servicio; por otro lado, Las Kellys rechazan el "estigma de la sirvienta" mediante la interpretación de la relación trabajadora-huésped como una relación de servicio en lugar de una relación servil.

La segunda táctica de subversión incide en el nivel organizacional (meso) confrontando la posición subalterna del departamento de pisos en la estructura hotelera. Como señalan Winchenbach et al. (2019), la dignidad en el trabajo puede ser protegida y estimulada o, por el contrario, socavada por prácticas organizacionales concretas. Apoyándose en la contribución esencial de las camareras de pisos al negocio hotelero, Las Kellys luchan por desterrar una serie de prácticas organizacionales nocivas para las camareras de pisos, a saber: carga de trabajo excesiva, externalización, falta de participación en las decisiones que afectan al departamento de pisos, escasez de equipos de trabajo adecuados y ausencia de oportunidades para el desarrollo profesional. Desde la perspectiva de la gestión humanista del trabajo (Pirson, 2019), interpretamos la acción colectiva de Las Kellys como una reclamación de reconocimiento y protección de las camareras de pisos,

en cuanto colectivo valioso para el negocio hotelero, así como de promoción de sus competencias profesionales.

La tercera táctica de subversión incide en el nivel sociopolítico (macro) impulsando el surgimiento de un nuevo sujeto político capaz de intervenir en el debate público. Como se ha visto, la estigmatización laboral es un fenómeno influenciado por legados históricos, valores culturales y variables sociodemográficas (Ashforth y Kreiner, 2014b); del mismo modo, la forma en que evaluamos la dignidad en el trabajo está influenciada por los contextos económicos, sociales y políticos (Winchenbach et al., 2019). Superando diversos obstáculos de orden cultural, social y político, tales como el estigma ocupacional, el trato indigno en el lugar de trabajo y el abandono por parte de los grandes sindicatos, Las Kellys han logrado hacerse un hueco en la arena política española. En la base de este logro encontramos un proceso de politización del oficio de camarera de pisos que desborda el contexto organizacional para cuestionar el estatus social de "las que limpian" y las que cuidan. En calidad de agente sociopolítico, Las Kellys no buscan solamente mejorar las condiciones de trabajo de las camareras de pisos, sino también sensibilizar a la clase política y a la opinión pública con el fin de impulsar cambios en las políticas laborales y en los valores sociales.

Dado que una táctica está siempre en relación con una estrategia (De Certeau, 1984), entendemos que estas tácticas de subversión operan en respuesta a dos estrategias que estigmatizan el oficio de camarera de pisos: de una parte, la desvalorización clasista del trabajo de servicios, en particular, del trabajo de limpieza, y, de otra parte, la desvalorización machista del trabajo de cuidados. Así, las tácticas de subversión de Las Kellys convergen para socavar el estereotipo de la camarera de pisos como una trabajadora servil y no cualificada. Para ellas, el trabajo de limpieza, lejos de ser indigno, es una actividad fundamental para el negocio hotelero que implica cualificación, profesionalidad y compromiso. Lo indigno del oficio no es lidiar con la suciedad y la basura (estigma físico) ni servir a los demás (estigma social), sino hacerlo en condiciones precarias y sin la consideración de la gerencia, los compañeros ni los huéspedes del hotel. Más allá de la precaria si-

tuación de las camareras de pisos, Las Kellys luchan por revalorizar el trabajo de limpieza (remunerado y no remunerado), un trabajo socialmente necesario pero que acarrea un fuerte estigma y recae en gran medida sobre los hombros de las mujeres de clase trabajadora.

7.2. Redes sociales, identidad y acción colectiva

Nuestro estudio se suma al corpus de investigación que recupera la centralidad de la identidad colectiva en los análisis sobre movimientos sociales y redes sociales (Bakardjieva, 2015; Gerbaudo, 2014; Gerbaudo y Treré, 2015). Al igual que en Harlow (2012), mostramos el modo en que personas diversas forjan una identidad colectiva en Facebook como paso intermedio para la movilización. A diferencia del movimiento transversal guatemalteco analizado por Harlow (2012), en el caso de Las Kellys existía una base previa para la construcción de una identidad colectiva, puesto que las personas que integran el movimiento comparten el mismo oficio: camarera de pisos. Esto no implica, sin embargo, que preexistiera una fuerte identidad colectiva basada en la ocupación. Muy al contrario, las camareras de pisos forjaron y politizaron la identidad colectiva de Las Kellys principalmente a través de la interacción online en Facebook.

Inspirándonos en el concepto "community of coping" (Korczynski, 2003), acuñamos el término "online community of coping" (grupo de apoyo online), el cual tiene cierta semejanza con las "digital comfort zones" (Treré, 2015) donde los activistas forman y consolidan su identidad colectiva. No obstante, en contraste con Treré (2015), nuestro análisis abarca tanto las dinámicas comunicativas entre bastidores como las dinámicas comunicativas *front stage*, de manera que podemos reflejar el diferente trabajo comunicativo que acontece en los grupos privados y en las páginas y grupos públicos de Facebook.

Como ya señalamos, la mayoría de los estudios sobre redes sociales, identidad y acción colectiva se centra en movimientos *millennial* (Ferrari, 2016; Kavada, 2015; Monterde et al., 2015; Treré, 2015). Nosotros, en cambio, estudiamos el caso de Las Kellys, un movimiento formado por trabajadoras precarias de mediana edad, muchas de las cuales son inmigrantes. Como se desprende de nuestro análisis, las camareras de pisos en España han hecho uso de las posibilidades que ofrecen las redes sociales (Earl, 2019), concretamente, Facebook (Khazraee y Novak, 2018), para forjar una identidad colectiva y movilizarse contra la precarización laboral y la desvalorización social. Así, Las Kellys han logrado hackear la "subjetividad precaria" (López Calle, 2019) que entorpece cualquier proyecto de acción colectiva.

La aplicación del modelo psicosocial de acción colectiva de Van Stekelenburg y Klandermans (2013) nos ha servido para ahondar en las relaciones intragrupalas e intergrupales (online y offline) que intervienen en los procesos de creación de sentido en los movimientos sociales, en particular, en los procesos de formación y politización de identidades colectivas. Mostramos que la politización de la identidad colectiva no tiene lugar únicamente a través de la interacción en Facebook, sino también en relación con una intrincada red de procesos online-offline, tales como la movilización de consenso (agravios), la acumulación de capital social en redes interpersonales (arraigo social) y la generación de una expectativa respecto al cambio del statu quo mediante la protesta (eficacia).

Por último, aunque más allá de las preguntas de investigación planteadas, vale la pena señalar el liderazgo de determinadas personas dentro de las redes intragrupalas en las que las camareras de pisos se politizan y movilizan. Este hallazgo abunda en los resultados de estudios recientes sobre liderazgo en la acción colectiva mediada por las tecnologías digitales de la comunicación, los cuales refutan la supuesta horizontalidad de los movimientos contemporáneos en red (Bakardjieva et al., 2018; Gerbaudo, 2017).

7.3. Difusión de la interseccionalidad en el activismo contemporáneo

Las Kellys no adoptan la interseccionalidad como guía para la organización y la movilización, pues no hemos encontrado en los datos ninguna referencia directa a la interseccionalidad ni reflexión de carácter teórico sobre el activismo interseccional. Por tanto, podemos decir que, a diferencia de los casos de activismo progresista analizados en la bibliografía, vinculados al feminismo, la justicia reproductiva, los derechos LGBTQ y/o la generación *millennial* (p. ej., Cruells López y Ruiz García, 2014; Heaney, 2021; Mandell et al., 2019; Milkman, 2017; Terriquez et al., 2018), Las Kellys carecen de un enfoque interseccional explícito. Esto puede explicarse por la composición social del movimiento: mujeres de mediana edad, de clase trabajadora —muchas de ellas, inmigrantes— y sin educación universitaria que ejercen de activistas en su tiempo libre y, por consiguiente, son ajenas a la complejidad conceptual y la jerga académica de la interseccionalidad.

Aun careciendo de un enfoque interseccional explícito, nuestro estudio muestra que Las Kellys despliegan un conjunto de prácticas interseccionales, tales como:

- un marco de acción colectiva multiteje basado en una lectura interseccional de las desigualdades (Cruells López y Ruiz García, 2014) que imbrica los fenómenos de la precarización, la feminización y la migración;
- mecanismos para equilibrar asimetrías de poder y fomentar la inclusión, la participación y la democracia interna (Chun et al., 2013; Daniel y De Leon, 2020; Strolovitch, 2007; Weldon, 2006);
- y una combinación de coaliciones con otras trabajadoras precarias, especialmente con trabajadoras de la limpieza y los cuidados, que utilizan la identidad compartida de "las que limpian" y las que cuidan como base para la organización y la movilización política (Carastathis, 2013), y coaliciones con otros colectivos de trabajadores precarios sustentadas en una común

relación de subordinación respecto al poder más que en identidades compartidas (Cole, 2008; Cruells López y Ruiz García, 2014; Terriquez, 2015).

Tal y como se ha visto en los resultados, el desarrollo de estas prácticas interseccionales está condicionado por una serie de disputas acerca de la solidaridad intragrupal y las formas de organización. De esta manera, nuestro análisis ilustra el proceso de síntesis interseccional que se da en el movimiento de Las Kellys, esto es, la relación dialéctica entre la conciencia y la praxis interseccional (Tormos-Aponte y Ferrer-Núñez, 2020).

Sostenemos que el desarrollo de estas prácticas y disputas en Las Kellys, un movimiento que carece de enfoque interseccional explícito, es resultado de procesos de difusión (Soule y Roggeband, 2019) acaecidos en el marco de los ciclos de protesta anti-austeridad y feminista a través del rol mediador de integrantes de Las Kellys con experiencia activista y de vínculos directos con otros movimientos sociales. Si bien es cierto que el ciclo de protestas contra la austeridad tuvo un fuerte sesgo de clase media (Romanos et al., 2022), también es verdad que los movimientos de este ciclo pusieron el acento sobre la inclusión política y la democracia directa deliberativa (Romanos, 2016a, 2016b). El análisis de los datos invita a interpretar los mecanismos destinados a equilibrar asimetrías de poder dentro de Las Kellys como una "traducción" de aquella preocupación por la democracia interna y la inclusión política. Asimismo, si bien es cierto que las feministas encontraron cierta oposición inicial dentro del 15M, también lo es que lograron transformar el movimiento poniendo la interseccionalidad en el centro del debate y propiciando alianzas que desembocaron en las Mareas Ciudadanas (Gámez Fuentes, 2015). El análisis de los datos invita a interpretar el marco de acción colectiva multiteje y las coaliciones de Las Kellys, especialmente con trabajadoras de la limpieza y los cuidados, como una "traducción" de esta preocupación del feminismo actual por la interseccionalidad y el trabajo de cuidados (Campillo, 2019).

Por último, conviene señalar que nuestro estudio profundiza en el conocimiento disponible sobre los fenómenos de difusión de los movimientos sociales (Soule y Roggeband, 2019), en particular, sobre la difusión contemporánea de conductas,

ideas y/o formas organizativas vinculadas a la interseccionalidad, entendida esta como praxis crítica. A este respecto, sostenemos que el caso de Las Kellys forma parte de un proceso más amplio de difusión de la interseccionalidad en el activismo español contemporáneo a resultas de los ciclos de protesta anti-austeridad y feminista. No obstante, dada la limitada capacidad de generalización de nuestro diseño de investigación, esta afirmación constituye una hipótesis a comprobar en futuros estudios.

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 sociopolítico dibujado en el primer capítulo de la tesis. Igualmente, señalamos las limitaciones del estudio y sugerimos algunas líneas de investigación futura.

8.1. Contribuciones de la tesis

En un contexto de crisis del sindicalismo tradicional en el que los sindicatos son percibidos como "gestores de la precariedad" (Las Heras, 2018), son muchos los autores que han reflexionado sobre la viabilidad de diversas estrategias de revitalización sindical (p. ej., Calleja Jiménez, 2017; Frege y Kelly, 2004; Martínez Lucio, 2008; Munck, 2010). En España, Köhler y Calleja Jiménez (2015, 2018) han propuesto "social movement unionism" (SMU) como una estrategia viable de revitalización, entendida como una forma radical de sindicalismo que busca incrementar la influencia de los sindicatos en el ámbito sociopolítico (Köhler y Calleja Jiménez, 2018; Tapia y Alberti, 2018) mediante la atención a la composición social de las "nuevas" clases trabajadoras, las demandas interseccionales y culturas organizacionales de los movimientos sociales y la especificidad de los contextos económicos, sociopolíticos e institucionales (Tapia y Alberti, 2018). De igual manera, Carreras (2018), Cabrera García y Valle Corpas (2018) han propuesto el feminismo interseccional como revulsivo de las luchas laborales y sociales contemporáneas.

Recogiendo ambas propuestas y reconociendo la importancia de los diferentes actores colectivos —sindicatos tradicionales, sindicatos informales y movimientos sociales— en la revitalización sindical (Smith, 2021), en esta tesis nos hemos centrado en el lado "social movement" de la estrategia SMU, es decir, hemos dejado a un lado la perspectiva *top-down* del sindicato para dirigir una mirada *bottom-up* a los movimientos sociales con la intención de arrojar luz sobre los sectores más vulnerables de esas nuevas clases trabajadoras y sobre las demandas interseccionales y culturas organizacionales de los movimientos sociales. Así, tomando como caso a Las Kellys, un movimiento de camareras de pisos en España, hemos estudiado el fenómeno del activismo interseccional por parte de trabajadoras en oficios feminizados, estigmatizados, precarizados y a menudo marginados por los sindicatos, cuya acción colectiva, a caballo entre el sindicalismo y el feminismo, desborda el contexto organizacional y se orienta hacia la crítica del sistema de relaciones sociolaborales y la dignificación de los cuidados.

Los objetivos generales del plan de tesis —1) caracterizar la acción colectiva de Las Kellys; 2) analizar el proceso de formación de la identidad colectiva de Las Kellys; y 3) examinar las relaciones de Las Kellys con otros colectivos de trabajadores precarios, sindicatos y organizaciones feministas— fueron concretándose a medida que avanzaba la investigación hasta tomar la forma de propósitos específicos en los tres artículos compilados:

1. En el primer artículo, *No clean rooms, no hotel business: Subversion tactics in Las Kellys' struggle for dignity in hotel housekeeping* (Alcalde-González et al., 2021): describir las tácticas de subversión que despliegan Las Kellys para dignificar el oficio de camarera de pisos y explorar cómo repercuten en los ámbitos ocupacional, organizacional y sociopolítico.
2. En el segundo artículo, *"Las Kellys son las que limpian": Collective identity and social media in the mobilisation of room attendants in Spain* (Alcalde-González et al., 2022): describir el papel de Facebook en la formación y la politización de la identidad colectiva de Las Kellys y la interrelación de este

proceso con los otros factores de movilización (agravios, arraigo social y eficacia).

3. En el tercer artículo, *Diffusion of intersectionality across contemporary Spanish activism: The case of Las Kellys* (Alcalde-González et al., en prensa): describir las prácticas y disputas interseccionales del movimiento de Las Kellys y explorar sus relaciones de difusión con los ciclos de protesta anti-austeridad y feminista.

El primer artículo ofrece una visión integral de la lucha de las camareras de pisos por dignificar su oficio, abarcando tanto las narrativas de las trabajadoras contra el estigma ocupacional como las reivindicaciones laborales articuladas a través de la acción colectiva. Asimismo, introduce novedad conceptual en el área de los estudios del turismo y la hostelería al aplicar un marco analítico que combina la noción política "táctica de subversión" (Gálvez et al., 2021) y una conceptualización multinivel de la dignidad en el empleo turístico (Winchenbach et al., 2019). Este marco analítico permite obtener una visión más compleja de los procesos de empoderamiento y movilización de las camareras de pisos y otros grupos ocupacionales subalternos —feminizados, estigmatizados y/o precarizados— y observar su incidencia sobre los distintos niveles de dignidad en el trabajo: micro u ocupacional, meso u organizacional y macro o sociopolítico (Baum et al., 2016). De este modo, podemos hablar de una dignidad multinivel en el trabajo, un concepto de gran relevancia para los debates actuales sobre "trabajo decente" en el turismo y la hostelería (Cañada, 2018a; International Labour Office, 2017; Robinson et al., 2019; Winchenbach et al., 2019).

El segundo artículo adhiere a la línea investigativa que recupera la centralidad de la identidad colectiva en los análisis sobre movimientos sociales y redes sociales (Bakardjieva, 2015; Gerbaudo, 2014; Gerbaudo y Treré, 2015). Asimismo, realiza dos contribuciones: 1) expande el estudio sobre redes sociales, identidad y acción colectiva a un movimiento no *millennial* y al ámbito de los derechos laborales (escasamente analizado en la bibliografía) y 2) aplica el modelo psicosocial de acción colectiva de Van Stekelenburg y Klandermans (2013) al análisis cualitativo

de los procesos de formación y politización de identidades colectivas en redes sociales, lo cual sirve para ahondar en las relaciones intragrupalas e intergrupales (online y offline) que intervienen en los procesos de creación de sentido en los movimientos sociales.

El tercer artículo ensancha el alcance de la interseccionalidad como estrategia analítica para la investigación de los movimientos sociales. En respuesta a las llamadas de Montoya (2021) y Roth (2021) a ampliar el papel analítico de la interseccionalidad, el artículo aborda un movimiento formado por mujeres de mediana edad y de clase trabajadora que no adopta un enfoque interseccional explícito y que pretende incidir en el ámbito de las relaciones laborales, un área de estudio con mucho por hacer en términos de análisis interseccional (McBride et al., 2015). Asimismo, el artículo introduce novedad conceptual al aplicar un marco analítico que incorpora los conceptos de síntesis interseccional (Tormos-Aponte y Ferrer-Núñez, 2020) y difusión de los movimientos sociales (Soule y Roggeband, 2019). Este marco analítico permite, por un lado, reflejar la relación dialéctica entre la conciencia y la praxis interseccional en los movimientos sociales, y por otro lado, rastrear el origen y los medios de difusión de determinadas prácticas y disputas interseccionales en el activismo español contemporáneo.

8.2. Limitaciones del estudio

En esta tesis doctoral nos hemos centrado exclusivamente en la parte "social movement" de la estrategia de revitalización sindical SMU. Por tanto, esta investigación tiene un carácter parcial que debería complementarse con la perspectiva de otros actores relevantes para el desarrollo de una estrategia SMU en España, principalmente, los sindicatos.

Por otra parte, el diseño de la investigación, basado en la estrategia del estudio de caso, no permite generalizar los resultados. Para esto será necesario analizar

otros ejemplos de activismo interseccional entre dos aguas, las del sindicalismo y el feminismo, protagonizados por trabajadoras en oficios feminizados, estigmatizados y precarizados. De cualquier modo, el andamiaje analítico utilizado en los artículos de esta tesis es perfectamente aplicable a otros casos de activismo interseccional.

8.3. Investigación futura

Investigaciones futuras podrían abordar otros casos de activismo interseccional liderados por trabajadoras de los sectores más feminizados, estigmatizados y precarizados, prestando especial atención a sus relaciones con otros agentes sociales relevantes como los sindicatos, la patronal, las organizaciones feministas y los clientes. El andamiaje analítico utilizado en esta tesis puede ser de utilidad para estudios subsiguientes sobre activismo interseccional.

Respecto a la investigación sobre redes sociales, identidad y acción colectiva, futuros estudios podrían analizar la interrelación entre la identidad colectiva y la identidad pública en las redes sociales con el fin de capturar "la influencia que la opinión pública tiene sobre el modo en el que los integrantes de los movimientos sociales piensan sobre sí mismos"²⁶ (Johnston et al., 1994, p. 18).

También son necesarios ulteriores estudios para contrastar nuestra hipótesis sobre la difusión de la interseccionalidad en el activismo español contemporáneo a resultas de los ciclos de protesta anti-austeridad y feminista.

Actualmente tenemos un artículo en proceso de revisión en el que, a través del caso de Las Kellys, ofrecemos evidencias sobre la viabilidad de SMU como estrategia de revitalización sindical en las áreas más feminizadas y precarizadas del sector servicios español. Valdría la pena realizar un estudio similar en relación

26 Traducción propia.

con otros grupos ocupacionales feminizados y precarizados, como las trabajadoras del hogar y de los servicios de atención domiciliaria.

Por último, futuras investigaciones podrían aproximarse al modo en que distintos grupos de trabajadoras, especialmente en los sectores más feminizados y precarizados de la "economía del cuidado" (International Labour Office, 2018), conceptualizan su oficio como un trabajo de cuidados.

IV. BIBLIOGRAFÍA

- Adib, A. y 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. <https://doi.org/10.1111/1468-0432.00204>
- Adisa, T., Abdulraheem, I. y Isiaka, S. B. (2019). Patriarchal hegemony: Investigating the impact of patriarchy on women's work-life balance. *Gender In Management: An International Journal*, 34(1), 19-33. <https://doi.org/10.1108/GM-07-2018-0095>
- Adler, P. A. y Adler, P. (2003). Seasonality and flexible labor in resorts: Organizations, employees, and local labor markets. *Sociological Spectrum*, 23(1), 59-89. <https://doi.org/10.1080/02732170309208>
- Agarwala, R. y Saha, S. (2018). The employment relationship and movement strategies among domestic workers in India. *Critical Sociology*, 44(7-8), 1207-1223. <https://doi.org/10.1177/0896920518765925>
- Alberti, G. (2016). Mobilizing and bargaining at the edge of informality: The “3 Cosas Campaign” by outsourced migrant workers at the University of London. *WorkingUSA*, 19(1), 81-103. <https://doi.org/10.1111/wusa.12228>
- Alberti, G. y Però, D. (2018). Migrating industrial relations: Migrant workers' initiative within and outside trade unions. *British Journal of Industrial Relations*, 56(4), 693-715. <https://doi.org/10.1111/bjir.12308>

- Alcalde-González, V., Gálvez Mozo, A. y 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. y 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 & Society*, 14614448221097892. <https://doi.org/10.1177/14614448221097891>
- Alcalde-González, V., Gálvez-Mozo, A. y Valenzuela-Bustos, A. (en prensa). Diffusion of intersectionality across contemporary Spanish activism: The case of Las Kellys. *Social Movement Studies*.
- Alcañiz, M. y Monteiro, R. (2016). She-austerity. Women's precariousness and labor inequality in Southern Europe. *Convergencia*, 23(72), 39-68.
- Antenas Collderram, J. M. (2008). Los sindicatos ante la globalización. ¿Hacia qué nuevas formas de solidaridad internacional? *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 26(1), 35-55.
- Ashforth, B. E. y 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>
- Ashforth, B. E. y Kreiner, G. E. (2013). Profane or profound? Finding meaning in dirty work. En B. J. Dik, Z. S. Byrne y M. F. Steger (Eds.), *Purpose and meaning in the workplace* (pp. 127-150). American Psychological Association.
- Ashforth, B. E. y Kreiner, G. E. (2014a). Dirty work and dirtier work: Differences in countering physical, social, and moral stigma. *Management and Organization Review*, 10(1), 81-108. <https://doi.org/10.1111/more.12044>

- Ashforth, B. E. y Kreiner, G. E. (2014b). Contextualizing dirty work: The neglected role of cultural, historical, and demographic context. *Journal of Management & Organization*, 20(4), 423-440.
<https://doi.org/10.1017/jmo.2014.38>
- Asociación Las Kellys. (2015). *Quiénes somos*. Asociación Las Kellys.
<https://laskellys.wordpress.com/quienes-somos>
- Atzeni, M. (2016). Beyond trade unions' strategy? The social construction of precarious workers organizing in the city of Buenos Aires. *Labor History*, 57(2), 193-214. <https://doi.org/10.1080/0023656X.2016.1086537>
- Babbie, E. R. (2016). *The practice of social research*. Cengage.
- Bakardjieva, M. (2015). Do clouds have politics? Collective actors in social media land. *Information, Communication & Society*, 18(8), 983-990.
<https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1043320>
- Bakardjieva, M., Felt, M. y Dumitrica, D. (2018). The mediatization of leadership: Grassroots digital facilitators as organic intellectuals, sociometric stars and caretakers. *Information, Communication & Society*, 21(6), 899-914.
<https://doi.org/10.1080/1369118X.2018.1434556>
- Baker, S. (2013). Conceptualising the use of Facebook in ethnographic research: As tool, as data and as context. *Ethnography and Education*, 8(2), 131-145.
<https://doi.org/10.1080/17457823.2013.792504>
- Baum, T., Kralj, A., Robinson, R. N. S. y Solnet, D. J. (2016). Tourism workforce research: A review, taxonomy and agenda. *Annals of Tourism Research*, 60, 1-22. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2016.04.003>
- Beneito-Montagut, R. (2011). Ethnography goes online: Towards a user-centred methodology to research interpersonal communication on the internet. *Qualitative Research*, 11(6), 716-735.
<https://doi.org/10.1177/1468794111413368>

- Bennett, W. L. y Segerberg, A. (2012). The logic of connective action: Digital media and the personalization of contentious politics. *Information, Communication & Society*, 15(5), 739-768.
<https://doi.org/10.1080/1369118X.2012.670661>
- Bennett, W. L., Segerberg, A. y Walker, S. (2014). Organization in the crowd: Peer production in large-scale networked protests. *Information, Communication & Society*, 17(2), 232-260. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2013.870379>
- Bernardino-Costa, J. (2014). Intersectionality and female domestic workers' unions in Brazil. *Women's Studies International Forum*, 46, 72-80.
<https://doi.org/10.1016/j.wsif.2014.01.004>
- Bernhardt, A., Dresser, L. y Hatton, E. (2003). The coffee pot wars: Unions and firm restructuring in the hotel industry. En E. Appelbaum, A. Bernhardt y R. J. Murnane (Eds.), *Low-wage America: How employers are reshaping opportunity in the workplace* (pp. 33-76). Russell Sage Foundation.
- Bolton, S. C. (2005). Women's work, dirty work: The gynaecology nurse as 'other'. *Gender, Work & Organization*, 12(2), 169-186.
<https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2005.00268.x>
- Bolton, S. C. (2010). Being human: Dignity of labor as the foundation for the spirit-work connection. *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 7(2), 157-172. <https://doi.org/10.1080/14766081003746422>
- Braun, V. y Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
<https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Braun, V. y 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. y 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>
- Braun, V. y Clarke, V. (2021a). To saturate or not to saturate? Questioning data saturation as a useful concept for thematic analysis and sample-size rationales. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 13(2), 201-216. <https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1704846>
- Braun, V. y Clarke, V. (2021b). One size fits all? What counts as quality practice in (reflexive) thematic analysis? *Qualitative Research in Psychology*, 18(3), 328-352. <https://doi.org/10.1080/14780887.2020.1769238>
- Brinkmann, S. (2018). The interview. En N. K. Denzin y Y. S. Lincoln (Eds.), *The SAGE handbook of qualitative research* (pp. 576-599). SAGE.
- Briskin, L. (2012). Resistance, mobilization and militancy: Nurses on strike. *Nursing Inquiry*, 19(4), 285-296. <https://doi.org/10.1111/j.1440-1800.2011.00585.x>
- Buchanan, S., Vossenas, P., Krause, N., Moriarty, J., Frumin, E., Shimek, J. A. M., Mirer, F., Orris, P. y 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>
- Burrell, J., Manfredi, S., Rollin, H., Price, L. y 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)
- Cabrera García, E. y Valle Corpas, I. (2018). Notas para una historia de las reivindicaciones feministas en y tras mayo de 1968: Contradicciones, alianzas y desafíos. *Dossiers feministes*, 24, 75-94.

- Calleja Jiménez, J. P. (2017). Estrategias para la recuperación de poder sindical en España. *Lan Harremanak - Revista de Relaciones Laborales*, 35, 290-304. <https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.17498>
- 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. y Roperero-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. Impactos en los departamentos de pisos*. Alba Sud.
- 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). La rebelión de las camareras de piso. En P. Ibarra, S. Martí, R. Gomà y R. González (Eds.), *Movimientos sociales y derecho a la ciudad. Creadoras de democracia radical* (pp. 118-133). Icaria.
- Carastathis, A. (2013). Identity categories as potential coalitions. *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, 38(4), 941-965. <https://doi.org/10.1086/669573>
- Carreras, J. (2018). ¿Puede el feminismo ser un revulsivo sindical? *Viento Sur*, 161. <https://vientosur.info/puede-el-feminismo-ser-un-revulsivo-sindical>

- Chabot, S. (2000). Transnational diffusion and the African American reinvention of Gandhian repertoire. *Mobilization: An International Quarterly*, 5(2), 201-216. <https://doi.org/10.17813/maiq.5.2.c433532545p7864n>
- Chabot, S. (2010). Dialogue matters: Beyond the transmission model of transnational diffusion between social movements. En K. M. Roberts, R. K. Givan y S. A. Soule (Eds.), *The Diffusion of Social Movements: Actors, Mechanisms, and Political Effects* (pp. 99-124). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511761638.007>
- Cherubini, D., Geymonat, G. G. y Marchetti, S. (2020). Intersectional politics on domestic workers' rights: The cases of Ecuador and Colombia. En E. Evans y E. Lépinard (Eds.), *Intersectionality in Feminist and Queer Movements* (pp. 236-254). Routledge.
- Chun, J. J., Lipsitz, G. y Shin, Y. (2013). Intersectionality as a social movement strategy: Asian Immigrant Women Advocates. *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, 38(4), 917-940. <https://doi.org/10.1086/669575>
- Cole, E. R. (2008). Coalitions as a model for intersectionality: From practice to theory. *Sex Roles*, 59(5), 443-453. <https://doi.org/10.1007/s11199-008-9419-1>
- Collins, P. H. (2015). Intersectionality's definitional dilemmas. *Annual Review of Sociology*, 41(1), 1-20. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-073014-112142>
- Cruells López, M. y Ruiz García, S. (2014). Political intersectionality within the Spanish Indignados social movement. En L. M. Woehrle (Ed.), *Intersectionality and Social Change* (Vol. 37, pp. 3-25). Emerald. <https://doi.org/10.1108/S0163-786X20140000037001>
- Dalgaard, S. (2016). The ethnographic use of Facebook in everyday life. *Anthropological Forum*, 26(1), 96-114. <https://doi.org/10.1080/00664677.2016.1148011>

- Daniel, M. y De Leon, C. (2020). Leadership succession in intersectional mobilization: An analysis of the Chicago Abortion Fund, 1985–2015. *Mobilization: An International Quarterly*, 25(4), 461-474. <https://doi.org/10.17813/1086-671X-22-4-461>
- De Certeau, M. (1984). *The practice of everyday life*. University of California Press.
- Deakin, H. y Wakefield, K. (2014). Skype interviewing: Reflections of two PhD researchers. *Qualitative Research*, 14(5), 603-616. <https://doi.org/10.1177/1468794113488126>
- Denzin, N. K. y Lincoln, Y. S. (Eds.). (2018). *The SAGE handbook of qualitative research*. SAGE.
- Diani, M. (1992). The concept of social movement. *The Sociological Review*, 40(1), 1-25. <https://doi.org/10.1111/j.1467-954X.1992.tb02943.x>
- Dooley, L. M. (2002). Case study research and theory building. *Advances in Developing Human Resources*, 4(3), 335-354.
- Drury, J. (2015). Social movements: A social psychological perspective. En J. D. Wright (Ed.), *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences (Second Edition)* (pp. 447-453). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.24094-4>
- Dutton, E., Warhurst, C., Lloyd, C., James, S., Commander, J. y Nickson, D. P. (2008). Just like the elves in Harry Potter: Room attendants in UK hotels. En C. Lloyd, G. Mason y K. Mayhew (Eds.), *Low wage work in the UK* (pp. 96-130). Russell Sage Foundation.
- Dyer, S., McDowell, L. y Batnitzky, A. (2010). The impact of migration on the gendering of service work: The case of a West London hotel. *Gender, Work & Organization*, 17(6), 635-657. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2009.00480.x>

- Earl, J. (2019). Technology and social media. En D. A. Snow, S. A. Soule, H. Kriesi y H. J. McCammon (Eds.), *The Wiley Blackwell Companion to Social Movements* (pp. 289-305). John Wiley & Sons.
- Evans, Y., Wills, J., Datta, K., Herbert, J., McIlwaine, C. y May, J. (2007). «Subcontracting by stealth» in London's hotels: Impacts and implications for labour organising. *Just Labour*, 10, 85-97. <https://doi.org/10.25071/1705-1436.97>
- Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez-Gómez, D. y Paré, M.-H. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. UOC.
- Feaster, M. y 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>
- Fernández-Muñoz, C. y Tomé-Caballero, M. (2020). Empleo del storytelling y las narrativas en primera persona en la comunicación de Las Kellys como referente para las ONGs. *Profesional de la Información*, 29(3), e290325. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.25>
- Fernández-Trujillo, F. (2019). *Sindicalismo y movilizaciones laborales en 2018* (Anuario de Movimientos Sociales 2018). Fundación Betiko.
- Ferrari, E. (2016). Social media for the 99%? Rethinking social movements' identity and strategy in the corporate web 2.0. *Communication and the Public*, 1(2), 143-158. <https://doi.org/10.1177/2057047316642608>
- Fisher, D. R., Dow, D. M. y Ray, R. (2017). Intersectionality takes it to the streets: Mobilizing across diverse interests for the Women's March. *Science Advances*, 3(9), eaao1390. <https://doi.org/10.1126/sciadv.aao1390>

- Flesher Fominaya, C. (2010). Collective identity in social movements: Central concepts and debates. *Sociology Compass*, 4(6), 393-404.
<https://doi.org/10.1111/j.1751-9020.2010.00287.x>
- Flesher Fominaya, C. (2019). Collective identity in social movements: Assessing the limits of a theoretical framework. En D. A. Snow, S. A. Soule, H. Kriesi y H. J. McCammon (Eds.), *The Wiley Blackwell Companion to Social Movements* (pp. 429-445). John Wiley & Sons.
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research*. SAGE.
- Frege, C. M. y Kelly, J. E. (Eds.). (2004). *Varieties of unionism: Strategies for union revitalization in a globalizing economy*. Oxford University Press.
- Friese, S., Soratto, J. y Pires, D. (2018). Carrying out a computer-aided thematic content analysis with ATLAS.ti. *MMG Working Papers*, 18-02.
- Frumin, E., Moriarty, J., Vossenias, P., Halpin, J., Orris, P., Krause, N. y Punnett, L. (2006). *Workload-related musculoskeletal disorders among hotel housekeepers: Employer records reveal a growing national problem*. Unite Here.
- Fulladosa-Leal, K. (2017). *Mujeres en movimiento: Ampliando los márgenes de participación social y política en la acción colectiva como trabajadoras del hogar y el cuidado* [Universitat Autònoma de Barcelona].
<http://www.tdx.cat/handle/10803/455567>
- Gálvez, A., Tirado, F. y Alcaraz, J. M. (2021). Resisting patriarchal cultures: The case of female Spanish home-based teleworkers. *Work, Employment and Society*, 35(2), 369-385. <https://doi.org/10.1177/0950017020987390>
- 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, R. R. (2020). Latinx feminist politicmaking: On the necessity of messiness in collective action. *Mobilization: An International Quarterly*, 25(4), 441-460. <https://doi.org/10.17813/1086-671X-25-4-441>
- Gerbaudo, P. (2014). The persistence of collectivity in digital protest. *Information, Communication & Society*, 17(2), 264-268. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2013.868504>
- Gerbaudo, P. (2017). Social media teams as digital vanguards: The question of leadership in the management of key Facebook and Twitter accounts of Occupy Wall Street, Indignados and UK Uncut. *Information, Communication & Society*, 20(2), 185-202. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2016.1161817>
- Gerbaudo, P. y Treré, E. (2015). In search of the 'we' of social media activism: Introduction to the special issue on social media and protest identities. *Information, Communication & Society*, 18(8), 865-871. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1043319>
- Guerrier, Y. y Adib, A. S. (2000). 'No, we don't provide that service': The harassment of hotel employees by customers. *Work, Employment and Society*, 14(4), 689-705. <https://doi.org/10.1177/09500170022118680>
- Hanna, P. y Mwale, S. (2017). 'I'm not with you, yet I am ...': Virtual face-to-face interviews. En D. Gray, V. Clarke y V. Braun (Eds.), *Collecting qualitative data: A practical guide to textual, media and virtual techniques* (pp. 235-255). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781107295094.013>
- Harlow, S. (2012). Social media and social movements: Facebook and an online Guatemalan justice movement that moved offline. *New Media & Society*, 14(2), 225-243. <https://doi.org/10.1177/1461444811410408>
- Heaney, M. T. (2021). Intersectionality at the grassroots. *Politics, Groups, and Identities*, 9(3), 608-628. <https://doi.org/10.1080/21565503.2019.1629318>

- Hodson, R. (2001). *Dignity at Work*. Cambridge University Press.
- Hsieh, Y.-C., Apostolopoulos, Y. 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>
- Huete, R., Brotons, M. y Sigüenza, M. C. (2016). La desigualdad entre mujeres y hombres en el sector hostelero español. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 25(1), 73-87.
- Hunter Powell, P. y 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>
- International Labour Office. (2017). *ILO guidelines on decent work and socially responsible tourism*. ILO.
- International Labour Office. (2018). *Care work and care jobs for the future of decent work*. ILO.
- Ishkanian, A. y Peña Saavedra, A. (2019). The politics and practices of intersectional prefiguration in social movements: The case of Sisters Uncut. *The Sociological Review*, 67(5), 985-1001.
<https://doi.org/10.1177/0038026118822974>
- Ivancheva, M., Lynch, K. y Keating, K. (2019). Precarity, gender and care in the neoliberal academy. *Gender, Work & Organization*, 26(4), 448-462.
<https://doi.org/10.1111/gwao.12350>
- Janghorban, R., Roudsari, R. L. y Taghipour, A. (2014). Skype interviewing: The new generation of online synchronous interview in qualitative research. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 9(1), 24152. <https://doi.org/10.3402/qhw.v9.24152>

- Jiang, Z. y Korczynski, M. (2016). When the 'unorganizable' organize: The collective mobilization of migrant domestic workers in London. *Human Relations*, 69(3), 813-838. <https://doi.org/10.1177/0018726715600229>
- Johnston, H., Laraña, E. y Gusfield, J. R. (1994). Identities, grievances, and New Social Movements. En E. Laraña, H. Johnston y J. R. Gusfield (Eds.), *New Social Movements: From ideology to identity* (pp. 3-35). Temple University Press.
- Kavada, A. (2015). Creating the collective: Social media, the Occupy Movement and its constitution as a collective actor. *Information, Communication & Society*, 18(8), 872-886. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1043318>
- Kensbock, S., Bailey, J., Jennings, G. y Patiar, A. (2015). Sexual harassment of women working as room attendants within 5-star hotels. *Gender, Work and Organization*, 22(1), 36-50. <https://doi.org/10.1111/gwao.12064>
- Kensbock, S., Jennings, G., Bailey, J. y 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>
- Kensbock, S., Jennings, G., Bailey, J. y Patiar, A. (2014). Distinction work and its consequences for women working as room attendants within five star hotels on the Gold Coast, Australia. *Hospitality & Society*, 4(1), 55-73. https://doi.org/10.1386/hosp.4.1.55_1
- Kensbock, S., Jennings, G., Bailey, J. y 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>
- Khazraee, E. y Novak, A. N. (2018). Digitally mediated protest: Social media affordances for collective identity construction. *Social Media + Society*, 4(1), 1-14. <https://doi.org/10.1177/2056305118765740>

- Klandermans, B. y Van Stekelenburg, J. (2013). Social movements and the dynamics of collective action. En L. Huddy, D. O. Sears y J. S. Levy (Eds.), *The Oxford Handbook of Political Psychology* (pp. 774-811). Oxford University Press.
- Klandermans, P. G. (2014). Identity politics and politicized identities: Identity processes and the dynamics of protest. *Political Psychology*, 35(1), 1-22. <https://doi.org/10.1111/pops.12167>
- Knox, A. (2010). 'Lost in translation': An analysis of temporary work agency employment in hotels. *Work, Employment and Society*, 24(3), 449-467. <https://doi.org/10.1177/0950017010371652>
- Knox, A. (2011). 'Upstairs, downstairs': An analysis of low paid work in Australian hotels. *Labour & 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. y 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>
- Köhler, H.-D. y Calleja Jiménez, J. P. (2018). Social movement unionism in Spain? En J. R. Grote y C. Wagemann (Eds.), *Social Movements and Organized Labour. Passions and Interests* (pp. 128-148). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315609553-7>
- Korczynski, M. (2003). Communities of coping: Collective emotional labour in service work. *Organization*, 10(1), 55-79. <https://doi.org/10.1177/1350508403010001479>
- Kosinski, M., Matz, S. C., Gosling, S. D., Popov, V. y 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>
- Krause, N., Lee, P. T., Scherzer, T., Rugulies, R., Sinnott, P. L. y Baker, R. L. (2002). *Health and working conditions of hotel guest room attendants in Las Vegas*. Culinary Workers' Union.
- Krause, N., Rugulies, R. y 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>
- Krause, N., Scherzer, T. y Rugulies, R. (2005). Physical workload, work intensification, and prevalence of pain in low wage workers: Results from a participatory research project with hotel room cleaners in Las Vegas. *American Journal of Industrial Medicine*, 48(5), 326-337. <https://doi.org/10.1002/ajim.20221>
- Kreiner, G. E., Ashforth, B. E. y Sluss, D. M. (2006). Identity dynamics in occupational dirty work: Integrating social identity and system justification perspectives. *Organization Science*, 17(5), 619-636. <https://doi.org/10.1287/orsc.1060.0208>
- Lai, P. y Baum, T. (2005). Just in time labour supply in the hotel sector: The role of agencies. *Employee Relations*, 27(1), 86-102. <https://doi.org/10.1108/01425450510569328>
- Lai, P., Soltani, E. y Baum, T. (2008). Distancing flexibility in the hotel industry: The role of employment agencies as labour suppliers. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(1), 132-152. <https://doi.org/10.1080/09585190701764048>
- Laperrière, M. y Lépinard, E. (2016). Intersectionality as a tool for social movements: Strategies of inclusion and representation in the Québécois

women's movement. *Politics*, 36(4), 374-382.

<https://doi.org/10.1177/0263395716649009>

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. y 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>

Lennon, J. J. y Wood, R. C. (1989). The sociological analysis of hospitality labour and the neglect of accommodation workers. *International Journal of Hospitality Management*, 8(3), 227-235. [https://doi.org/10.1016/0278-4319\(89\)90019-4](https://doi.org/10.1016/0278-4319(89)90019-4)

Lépinard, É. (2014). Doing intersectionality: Repertoires of feminist practices in France and Canada. *Gender & Society*, 28(6), 877-903. <https://doi.org/10.1177/0891243214542430>

Liladrie, S. (2010). ‘Do not disturb/please clean room’: Hotel housekeepers in Greater Toronto. *Race & Class*, 52(1), 57-69. <https://doi.org/10.1177/0306396809354177>

Lincoln, Y. S., Lynham, S. A. y Guba, E. G. (2018). Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences. En N. K. Denzin y Y. S. Lincoln (Eds.), *The SAGE handbook of qualitative research* (pp. 108-150). SAGE.

Lloyd, C., Warhurst, C. y 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 Calle, P. (2019). Subjetividad precaria como recurso productivo. Crisis, trabajo e identidad en las periferias metropolitanas desindustrializadas. *Revista Española de Sociología*, 28(2), 347-364.
<https://doi.org/10.22325/fes/res.2018.56>
- López-González, J. L. y Medina-Vicent, M. (2020). Las Kellys y el turismo: De la invisibilidad del cuidado a la visibilidad política. *Digithum*, 25, 1-13.
<https://doi.org/10.7238/d.v0i25.3175>
- Luna, Z. (2016). “Truly a women of color organization”: Negotiating sameness and difference in pursuit of intersectionality. *Gender & Society*, 30(5), 769-790.
<https://doi.org/10.1177/0891243216649929>
- Lundberg, H. y 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>
- Maddison, S. y Partridge, E. (2014). Agonism and intersectionality: Indigenous women, violence and feminist collective identity. En L. M. Woehrle (Ed.), *Intersectionality and Social Change* (Vol. 37, pp. 27-52). Emerald.
<https://doi.org/10.1108/S0163-786X20140000037000>
- Mandell, R., Israel, B. A. y Schulz, A. J. (2019). Breaking free from siloes: Intersectionality as a collective action frame to address toxic exposures and reproductive health. *Social Movement Studies*, 18(3), 346-363.
<https://doi.org/10.1080/14742837.2018.1556091>
- Mantovano, P. (2015). *Dolor crónico por trastornos musculo-esqueléticos (TME), síntomas de ansiedad y depresión: Estudio descriptivo de la situación de las camareras de pisos en España*. UITA, UTHGRA, CCOO.
- Marrone, M. y Finotto, V. (2019). Challenging Goliath: Informal unionism and digital platforms in the food delivery sector. The case of Riders Union Bologna. *Partecipazione e Conflitto*, 12(3), 691-716.

- Martínez Lucio, M. (2008). ¿Todavía organizadores del descontento? Los retos de las estrategias de renovación sindical en España. *Arxius de Ciències Socials*, 18, 119-133.
- Mavin, S. y Grandy, G. (2013). Doing gender well and differently in dirty work: The case of exotic dancing. *Gender, Work and Organization*, 20(3), 232-251. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2011.00567.x>
- McAdam, D. (2013). Cognitive liberation. En D. A. Snow, D. della Porta, B. Klandermans y D. McAdam (Eds.), *The Wiley-Blackwell Encyclopedia of Social and Political Movements*. John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/9780470674871.wbespm030>
- McBride, A., Hebson, G. y Holgate, J. (2015). Intersectionality: Are we taking enough notice in the field of work and employment relations? *Work, Employment and Society*, 29(2), 331-341. <https://doi.org/10.1177/0950017014538337>
- McCarthy, J. D. y Zald, M. N. (1977). Resource mobilization and social movements: A partial theory. *American Journal of Sociology*, 82(6), 1212-1241. <https://doi.org/10.1086/226464>
- McDowell, L., Batnitzky, A. y Dyer, S. (2007). Division, segmentation, and interpellation: The embodied labors of migrant workers in a Greater London hotel. *Economic Geography*, 83(1), 1-25. <https://doi.org/10.1111/j.1944-8287.2007.tb00331.x>
- McNamara, M., Bohle, P. y Quinlan, M. (2011). Precarious employment, working hours, work-life conflict and health in hotel work. *Applied Ergonomics*, 42(2), 225-232. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2010.06.013>
- Melucci, A. (1980). The new social movements: A theoretical approach. *Social Science Information*, 19(2), 199-226. <https://doi.org/10.1177/053901848001900201>

- Melucci, A. (1989). *Nomads of the present: Social movements and individual needs in contemporary society*. Temple University Press.
- Melucci, A. (1995). The process of collective identity. En H. Johnston y B. Klandermans (Eds.), *Social movements and culture* (pp. 41-63). University of Minnesota Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M. y Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. SAGE.
- Milkman, R. (2017). A new political generation: Millennials and the post-2008 wave of protest. *American Sociological Review*, 82(1), 1-31.
<https://doi.org/10.1177/0003122416681031>
- Monterde, A., Calleja-López, A., Aguilera, M., Barandiaran, X. E. y Postill, J. (2015). Multitudinous identities: A qualitative and network analysis of the 15M collective identity. *Information, Communication & Society*, 18(8), 930-950. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1043315>
- Montoya, C. (2021). Intersectionality and social movements: Intersectional challenges and imperatives in the study of social movements. *Sociology Compass*, 15(8), e12905. <https://doi.org/10.1111/soc4.12905>
- Moral Martín, J. D. y Brunet i Icart, I. (2018). La imagen del sindicato en el siglo XXI a la luz de su contestación por los Nuevos Movimientos Sindicales. *Sociología del Trabajo*, 93, 307-326. <https://doi.org/10.5209/STRA.61833>
- Moreno González, A. (2019). *El sindicato de las Kellys en el marco post-fordista de relaciones industriales*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Munck, R. (2010). Globalization and the labour movement: Challenges and responses. *Global Labour Journal*, 1(2), 218-232.
<https://doi.org/10.15173/glj.v1i2.1073>
- Nimri, R., Kensbock, S., Bailey, J., Jennings, G. y Patiar, A. (2020). Realizing dignity in housekeeping work: Evidence of five star hotels. *Journal of*

- Human Resources in Hospitality & Tourism*, 19(3).
<https://doi.org/10.1080/15332845.2020.1737770>
- Nimri, R., Kensbock, S., Bailey, J. y Patiar, A. (2020). Management perceptions of sexual harassment of hotel room attendants. *Current Issues in Tourism*.
<https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1722619>
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E. y Moules, N. J. (2017). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1), 1-13.
<https://doi.org/10.1177/1609406917733847>
- Okechukwu, A. (2014). Shadows of solidarity: Identity, intersectionality, and frame resonance. En L. M. Woehrlé (Ed.), *Intersectionality and Social Change* (Vol. 37, pp. 153-180). Emerald. <https://doi.org/10.1108/S0163-786X20140000037024>
- Onsøyen, L. E., Mykletun, R. J. y 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>
- Oxenbridge, S. y Moensted, M. L. (2011). The relationship between payment systems, work intensification and health and safety outcomes: A study of hotel room attendants. *Policy and Practice in Health and Safety*, 9(2), 7-26.
<https://doi.org/10.1080/14774003.2011.11667759>
- OXFAM. (2018). *Voces contra la precariedad: Mujeres y pobreza laboral en Europa*. Oxfam Internacional.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods*. SAGE.
- Pérez, I. y Garazi, D. (2014). Mucamas y domésticas—Trabajo femenino, justicia y desigualdad (Mar del Plata, Argentina, 1956-1974). *Cadernos Pagu*, 42, 313-340. <https://doi.org/10.1590/0104-8333201400420313>

- Però, D. (2020). Indie unions, organizing and labour renewal: Learning from precarious migrant workers. *Work, Employment and Society*, 34(5), 900-918. <https://doi.org/10.1177/0950017019885075>
- Pink, S., Horst, H., Postill, J., Hjorth, L., Lewis, T. y Tacchi, J. (2015). *Digital ethnography: Principles and practice*. SAGE.
- Pirson, M. (2019). A humanistic perspective for management theory: Protecting dignity and promoting well-being. *Journal of Business Ethics*, 159(1), 39-57. <https://doi.org/10.1007/s10551-017-3755-4>
- 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>
- Priante, A., Ehrenhard, M. L., van den Broek, T. y Need, A. (2018). Identity and collective action via computer-mediated communication: A review and agenda for future research. *New Media & Society*, 20(7), 2647-2669. <https://doi.org/10.1177/1461444817744783>
- Price, K. (2017). Queering reproductive justice: Toward a theory and praxis for building intersectional political alliances. En M. Brettschneider, S. Burgess y C. Keating (Eds.), *LGBTQ Politics: A Critical Reader* (pp. 72-88). New York University Press. <https://doi.org/10.18574/9781479849468-007>
- Puech, I. (2007). Cleaning time, protest time: Employment and working conditions for hotel maids. *Sociologie Du Travail*, 49(1), 50-65. <https://doi.org/10.1016/j.soctra.2007.01.004>
- Roberts, D. y Jesudason, S. (2013). Movement intersectionality: The case of race, gender, disability, and genetic technologies. *Du Bois Review: Social Science Research on Race*, 10(2), 313-328. <https://doi.org/10.1017/S1742058X13000210>

- Robinson, R. N. S., Martins, A., Solnet, D. y Baum, T. (2019). Sustaining precarity: Critically examining tourism and employment. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(7), 1008-1025.
<https://doi.org/10.1080/09669582.2018.1538230>
- Romanos, E. (2016a). 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>
- Romanos, E. (2016b). From Tahrir to Puerta del Sol to Wall Street: The transnational diffusion of social movements in comparative perspective. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 154(1), 103-133.
<https://doi.org/10.5477/cis/reis.154.103>
- Romanos, E., Sola, J. y Rendueles, C. (2022). The political economy of the Spanish Indignados: Political opportunities, social conflicts, and democratizing impacts. *Social Movement Studies*, 0(0), 1-20.
<https://doi.org/10.1080/14742837.2022.2061940>
- Roth, S. (2021). Intersectionality and coalitions in social movement research—A survey and outlook. *Sociology Compass*, 15(7), e12885.
<https://doi.org/10.1111/soc4.12885>
- Schwandt, T. A. y Gates, E. F. (2018). Case study methodology. En N. K. Denzin y Y. S. Lincoln (Eds.), *The SAGE handbook of qualitative research* (pp. 341-358). SAGE.
- Scott, J. C. (1985). *Weapons of the weak: Everyday forms of peasant resistance*. Yale University Press.
- Seifert, A. M. y Messing, K. (2006). Cleaning up after globalization: An ergonomic analysis of work activity of hotel cleaners. *Antipode*, 38(3), 557-578.

- Seitz, S. (2016). Pixilated partnerships, overcoming obstacles in qualitative interviews via Skype: A research note. *Qualitative Research*, 16(2), 229-235. <https://doi.org/10.1177/1468794115577011>
- Silver, B. J. (2003). *Forces of labor: Workers' movements and globalization since 1870*. Cambridge University Press.
- Smith, H. (2021). The 'indie unions' and the UK labour movement: Towards a community of practice. *Economic and Industrial Democracy*. <https://doi.org/10.1177/0143831X211009956>
- Snow, D. A. (2013). Framing and social movements. En D. A. Snow, D. della Porta, B. Klandermans y D. McAdam (Eds.), *The Wiley-Blackwell Encyclopedia of Social and Political Movements*. John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/9780470674871.wbespm434>
- Soltani, E. y Wilkinson, A. (2010). What is happening to flexible workers in the supply chain partnerships between hotel housekeeping departments and their partner employment agencies? *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 108-119. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.06.006>
- Soule, S. A. y Roggeband, C. (2019). Diffusion processes within and across movements. En D. A. Snow, S. A. Soule, H. Kriesi y H. J. McCammon (Eds.), *The Wiley Blackwell Companion to Social Movements* (pp. 236-251). John Wiley & Sons.
- Stacey, C. L. (2005). Finding dignity in dirty work: The constraints and rewards of low-wage home care labour. *Sociology of Health & Illness*, 27(6), 831-854. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9566.2005.00476.x>
- Stirling, E. (2016). 'I'm always on Facebook!': Exploring Facebook as a mainstream research tool and ethnographic site. En H. Snee, C. Hine, Y. Morey, S. Roberts y H. Watson (Eds.), *Digital methods for social science:*

- An interdisciplinary guide to research innovation* (pp. 51-66). Palgrave Macmillan UK. https://doi.org/10.1057/9781137453662_4
- Strolovitch, D. Z. (2007). *Affirmative advocacy: Race, class, and gender in interest group politics*. University of Chicago Press.
- Tapia, M. y Alberti, G. (2018). Social movement unionism: A toolkit of tactics or a strategic orientation? A critical assessment in the field of migrant workers campaigns. En J. R. Grote y C. Wagemann (Eds.), *Social Movements and Organized Labour. Passions and Interests* (pp. 109-127). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315609553-6>
- Terriquez, V. (2015). Intersectional mobilization, social movement spillover, and queer youth leadership in the immigrant rights movement. *Social Problems*, 62(3), 343-362. <https://doi.org/10.1093/socpro/spv010>
- Terriquez, V., Brenes, T. y Lopez, A. (2018). Intersectionality as a multipurpose collective action frame: The case of the undocumented youth movement. *Ethnicities*, 18(2), 260-276. <https://doi.org/10.1177/1468796817752558>
- Tormos-Aponte, F. y Ferrer-Núñez, S. (2020). Intersectional synthesis: A case study of the Colectiva Feminista en Construcción. En S. A. Navarro y L. P. Saldaña (Eds.), *Latinas and the Politics of Urban Spaces* (pp. 53-66). Routledge.
- Treré, E. (2015). Reclaiming, proclaiming, and maintaining collective identity in the #YoSoy132 movement in Mexico: An examination of digital frontstage and backstage activism through social media and instant messaging platforms. *Information, Communication & Society*, 18(8), 901-915. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1043744>
- Van Stekelenburg, J. (2013). The political psychology of protest: Sacrificing for a cause. *European Psychologist*, 18(4), 224-234. <https://doi.org/10.1027/1016-9040/a000156>

- Van Stekelenburg, J. y Klandermans, B. (2013). The social psychology of protest. *Current Sociology*, 61(5-6), 886-905.
<https://doi.org/10.1177/0011392113479314>
- Van Stekelenburg, J. y Klandermans, B. (2017). Individuals in movements: A social psychology of contention. En C. Roggeband y B. Klandermans (Eds.), *Handbook of Social Movements Across Disciplines* (pp. 103-139). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-57648-0_5
- Vandaele, K. (2018). *Will trade unions survive in the platform economy? Emerging patterns of platform workers' collective voice and representation in Europe*. European Trade Union Institute. <https://papers.ssrn.com/abstract=3198546>
- Vanselow, A., Warhurst, C., Bernhardt, A. y Dresser, L. (2010). Working at the wage floor: Hotel room attendants and labor market institutions in Europe and the United States. En J. Gantié y J. Schmitt (Eds.), *Low-wage work in the wealthy world* (pp. 269-318). Russell Sage Foundation.
- VanWynsberghe, R. y Khan, S. (2007). Redefining case study. *International Journal of Qualitative Methods*, 6(2), 80-94.
- Vicent Valverde, L. (2017). *Precariedad laboral en la economía española. Una perspectiva de género*. [Universidad Complutense de Madrid].
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/49822/>
- Visser, J. (2012). The rise and fall of industrial unionism. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 18(2), 129-141.
<https://doi.org/10.1177/1024258912439160>
- Vosko, L. F., MacDonald, M. y Campbell, I. (Eds.). (2009). *Gender and the contours of precarious employment*. Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9780203874424>

- Warhurst, C., Lloyd, C. y Dutton, E. (2008). The national minimum wage, low pay and the UK hotel industry: The case of room attendants. *Sociology*, 42(6), 1228-1236. <https://doi.org/10.1177/0038038508096943>
- Weldon, S. L. (2006). Inclusion, solidarity, and social movements: The global movement against gender violence. *Perspectives on Politics*, 4(1), 55-74. <https://doi.org/10.1017/S1537592706060063>
- Winchenbach, A., Hanna, P. y Miller, G. (2019). Rethinking decent work: The value of dignity in tourism employment. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(7), 1026-1043. <https://doi.org/10.1080/09669582.2019.1566346>
- Zamudio, M. M. y Lichter, M. I. (2008). Bad attitudes and good soldiers: Soft skills as a code for tractability in the hiring of immigrant latina/os over native blacks in the hotel industry. *Social Problems*, 55(4), 573-589. <https://doi.org/10.1525/sp.2008.55.4.573>
- Zavella, P. (2017). Intersectional praxis in the movement for reproductive justice: The Respect ABQ Women campaign. *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, 42(2), 509-533. <https://doi.org/10.1086/688188>

V. ANEXOS

Anexo 1. Guía de entrevista

PARTE 1: TRABAJO Y SUBJETIVIDAD DE LAS CAMARERAS DE PISOS

1.1. Cuéntame tu trayectoria laboral desde que comenzaste a trabajar hasta la actualidad (tipo de actividad, condiciones de empleo, migración y participación en acción colectiva).

1.2. Situación actual y prácticas cotidianas de trabajo en el hotel:

- ¿Cuáles son tus condiciones de empleo? (tipo de contrato, en plantilla o externalizada, salario...)
- ¿En qué consiste tu trabajo como camarera de pisos? ¿Cuáles son tus actividades diarias?
- ¿Qué materiales y herramientas sueles usar en el trabajo?
- ¿Dónde desempeñas tus labores en el hotel (espacios, habitaciones, etc.)? ¿Cómo te desplazas de un lugar a otro dentro del hotel (ascensores, pasillos, etc.)?

1.3. Relaciones cotidianas de trabajo:

- Clientes: ¿cómo te relacionas con los huéspedes? ¿Existen protocolos o reglas del hotel para relacionarte con ellos?

- Camareras de pisos: ¿cómo es la relación con otras camareras de pisos? ¿Existen espacios y momentos para coordinar vuestro trabajo cotidiano?
- Trabajadores del hotel: ¿cómo es la relación con otros trabajadores del hotel? ¿Tienes que coordinarte con ellos para desempeñar tu propio trabajo?
- Jefes: ¿cómo es la relación con tus jefes (gobernantas y gerentes)? ¿Cómo es la comunicación cotidiana con ellos? ¿A través de qué medios coordinan tu trabajo?
- ¿Has experimentado en alguna ocasión acoso laboral? ¿Qué ocurrió?

1.4. Precariedad y proyección a futuro:

- ¿Consideras que eres una trabajadora precaria? ¿Cuando hablas de precariedad, a qué te refieres?
- ¿A qué dimensiones de tu vida afecta esta precariedad? ¿De qué manera?
- ¿Afecta a tu vida familiar y personal? ¿Cómo?
- ¿Te gustaría cambiar de trabajo? ¿Por qué?
- ¿Cómo te ves a ti misma a medio y largo plazo?

1.5. Salud física y psicológica:

- ¿Cómo afecta tu trabajo a tu salud física?
- ¿Cómo afecta tu trabajo a tu salud psicológica (estrés, ansiedad, depresión, problemas del sueño...)?
- ¿Cómo afectan estas consecuencias físicas y psicológicas a tu vida laboral, familiar y personal?

- ¿Qué factores laborales concretos generan estos problemas de salud?
¿Qué habría que modificar en tus condiciones laborales para mejorar tu salud física y psicológica?
- ¿Has cogido bajas laborales por estar enferma? ¿Con qué frecuencia?
¿Por qué motivo (problemas físicos y/o psicológicos)? ¿Estas bajas han tenido consecuencias en tu vida laboral?

1.6. Definición de sí misma como trabajadora:

- Si te pregunto quién eres, ¿saldría en esta definición que eres una *kelly*?
¿Por qué?
- ¿Cómo definirías el trabajo de una camarera de pisos?
- ¿Cómo crees que conciben tu trabajo los gerentes de los hoteles?
- ¿Cómo crees que conciben tu trabajo los clientes y la sociedad en general?

1.7. Género y acoso sexual:

- ¿Crees que afecta el hecho de ser mujer en el contexto de tu trabajo?
- ¿Has tenido en alguna ocasión una experiencia de acoso sexual en el ámbito laboral? ¿Por parte de quién? ¿Cómo lo gestionaste? ¿Tomaron medidas el hotel y/o tu empleador?
- ¿Es una experiencia habitual entre las camareras de pisos? ¿Por qué crees que es así?

1.8. Migración, etnia y discriminación:

- ¿Crees que afecta el hecho de ser migrante a las diferentes facetas de tu vida (laboral, familiar, personal, asociativa)?

- ¿Has experimentado racismo en el trabajo? ¿En qué ocasiones? ¿Cómo lo gestionaste?

PARTE 2: EL MOVIMIENTO DE LAS KELLYS

2.1. Trayectoria en la asociación de Las Kellys:

- ¿Por qué te movilizaste? ¿Cómo te incorporaste a la asociación?
- ¿Tienes experiencia previa en otras asociaciones?
- ¿Cuál es tu rol dentro de la organización?
- ¿Participas de manera sostenida o discontinua? ¿Por qué? ¿Y tus compañeras?
- ¿Para qué sirve la asociación (compartir experiencias, lucha laboral y/o sociopolítica...)?
- ¿Qué cambios personales has experimentado a partir de tu participación en la asociación?

2.2. Definición de Las Kellys:

- ¿Qué significa ser una *kelly*? ¿Tiene más que ver con vuestro trabajo en los hoteles o con la lucha organizada?
- ¿Sois un sindicato? ¿Por qué?
- ¿Sois una asociación feminista? ¿Por qué?
- ¿Qué imagen de Las Kellys crees que tienen vuestros empleadores?
- ¿Qué imagen de Las Kellys crees que tienen los clientes y la sociedad en general?

2.3. Composición y organización de Las Kellys:

- ¿Qué personas forman vuestra organización (trabajadoras, familiares y/o activistas)? ¿Hay trabajadoras de plantilla y trabajadoras externalizadas?
- ¿Cómo se adquiere y mantiene el estatus de miembro?
- ¿Cuál es la estructura de la organización?
- ¿Cómo es la participación interna? ¿Por qué esta forma de participación?
- ¿Cómo decidís los objetivos y las acciones reivindicativas?

2.4. Objetivos, reivindicaciones y logros:

- ¿Qué objetivos habéis alcanzado?
- ¿Cómo los habéis alcanzado?
- ¿Cuáles son vuestras reivindicaciones actuales?

2.5. Prácticas de reivindicación y papel de las TIC:

- ¿Qué acciones de protesta lleváis a cabo (paros, manifestaciones, huelgas...)? ¿Cómo os organizáis para llevarlas a cabo? ¿Por qué esta forma de protesta?
- ¿Cómo visibilizáis vuestras reclamaciones (medios tradicionales, redes sociales, acción directa)?
- ¿Qué buscáis con esta visibilización?
- ¿Qué TICs utilizáis? ¿Qué papel juegan en el movimiento?

2.6. Prácticas de apoyo entre pares: ¿cómo os apoyáis entre las compañeras? ¿Hacéis colectas, cajas de resistencia, etc.?

2.7. Acción colectiva y tensiones personales:

- ¿Cómo gestionas tu tiempo entre el trabajo, la familia y la asociación?
- ¿Cuál es el papel de vuestras familias? ¿Se implican vuestras parejas en la asociación? ¿Os ayudan vuestras parejas en el trabajo doméstico para que podáis participar en la asociación?
- ¿Habéis encontrado dificultades como colectivo por ser mujeres o inmigrantes? ¿Qué tipo de dificultades? ¿Cómo las habéis enfrentado?

2.8. Percepción de la agencia colectiva:

- ¿Qué capacidad piensas que tienes, como persona individual, para cambiar tu situación? ¿Qué capacidad piensas que tenéis, como colectivo, para cambiar vuestra situación? ¿Por qué?
- ¿De qué elementos depende la mejora de vuestra situación?

2.9. Acción colectiva y COVID-19:

- ¿Qué problemas estáis enfrentando a causa del COVID-19 (ERTEs, despidos, incertidumbre, aislamiento...)?
- ¿Cómo mantenéis la actividad de la asociación durante la pandemia de COVID-19? ¿Qué papel juegan las redes sociales?
- ¿Cómo veis vuestro futuro en este contexto de crisis del turismo?

PARTE 3: RELACIONES DE LAS KELLYS

3.1. Relaciones entre asociaciones de camareras de pisos:

- ¿Qué relación tenéis con otras asociaciones de Las Kellys? ¿Qué os diferencia? ¿Qué tenéis en común? ¿Cómo colaboráis?

- ¿Qué relación tenéis con la Plataforma Estatal de Camareras de Pisos (PECAPIS)?
- ¿Qué relación tenéis con las camareras de pisos de otros países (iniciativa We End Outsourcing)?

3.2. Relaciones con sindicatos y patronal:

- ¿Qué relación tenéis con los grandes sindicatos: UGT y CCOO? ¿Qué os diferencia? ¿Qué tenéis en común? ¿Cómo colaboráis (huelgas, manifestaciones, negociación del convenio...)?
- ¿Qué relación tenéis con los sindicatos minoritarios: CGT, CNT y otros? ¿Qué os diferencia? ¿Qué tenéis en común? ¿Cómo colaboráis (huelgas, manifestaciones, negociación del convenio...)?
- ¿Qué relación tenéis con la patronal?

3.3. Relaciones con otros colectivos de trabajadores precarios: ¿qué relación tenéis con otros colectivos vinculados al trabajo precario? ¿Qué os diferencia? ¿Qué tenéis en común? ¿Cómo colaboráis?

3.4. Relaciones con organizaciones feministas:

- ¿Qué relación tenéis con otros colectivos vinculados al trabajo feminizado (SEDOAC, Sindihogar)? ¿Qué os diferencia? ¿Qué tenéis en común? ¿Cómo colaboráis?
- ¿Qué relación tenéis con las organizaciones feministas? ¿Qué os diferencia? ¿Qué tenéis en común? ¿Cómo colaboráis?

3.5. Relaciones con agrupaciones de clientes: ¿qué relación tenéis con los clientes (programa Fair Hotels)? ¿Cómo buscáis su solidaridad?

Anexo 2. Documento de consentimiento informado

DOCUMENTO DE INFORMACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CONSENTIMIENTO Y DE LA RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El/la [nombre y apellidos del investigador] informa a [nombre y apellidos del participante] de los objetivos del proyecto y de la metodología que se seguirá para su elaboración.

En concreto le informa de lo siguiente:

OBJETIVO DEL PROYECTO

[Hacer una descripción del proyecto y sus objetivos]

QUIÉN PARTICIPA EN EL PROYECTO Y CÓMO PARTICIPA

[Explicar detalladamente los sujetos participantes del estudio y en qué consiste su participación].

LA PARTICIPACIÓN ES VOLUNTARIA

La participación en el proyecto es voluntaria. Tiene el derecho de decidir no participar. Si elige participar tiene el derecho de abandonar el estudio en cualquier momento. Si decide no participar o abandonar el proyecto antes de que este

finalice, su decisión no afectará a su relación con el grupo de investigación ni se le aplicará ningún tipo de penalización. Los investigadores tienen el deber de informarle de cualquier cambio en el objeto del proyecto donde la forma de participar, para que usted pueda expresar su voluntad de continuar o no participando en el proyecto.

DERECHOS DE LOS INVESTIGADORES DEL ESTUDIO

Los investigadores tienen el derecho de interrumpir su participación en el proyecto si determinan que no es adecuado que usted continúe participando en él, si puede ser peligroso para usted continuar participando en él o si no sigue sus indicaciones para participar en él.

CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Sus datos de carácter personal se tratarán conforme a la política de privacidad de la UOC, a la que puede tener acceso desde el web de la universidad www.uoc.edu

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

RESPONSABLE

La responsabilidad del tratamiento de los datos de la persona interesada recae en la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) [o altra entitat, en el seu cas]. Los datos de contacto de la UOC son los siguientes:

- Dirección postal: Avenida del Tibidabo, 39-43, Barcelona
- xxxx_xx@uoc.edu

Se informa a la persona interesada que el Grupo UOC ha nombrado a un/una delegado/delegada de protección de datos, ante quien podrá poner de manifiesto cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos personales. La persona

interesada podrá contactar con el/la delegado/delegada de protección de datos mediante los siguientes datos de contacto:

- Dirección postal: Avenida del Tibidabo, 39-43, Barcelona
- Dirección electrónica: xxx@uoc.edu

FINALIDAD

Los datos de la persona interesada se recogerán y serán tratados con el objeto de [informar sobre el uso que se hará de ellos y de la finalidad de su recogida].

Los datos se conservarán durante un plazo de [...] años, que es el tiempo de duración del proyecto [...]. Pasado este tiempo, los datos serán bloqueados hasta que transcurran los plazos de prescripción aplicables.

En el supuesto de que la persona interesada decidiera abandonar el proyecto antes de que finalice, podrá solicitar la supresión de sus datos. En dicho caso, estos quedarán bloqueados hasta que, si procede, transcurran los plazos de prescripción aplicables.

LEGITIMACIÓN

La base legal del tratamiento de los datos de la persona interesada que se recogen, así como aquellos que puedan generarse de la ejecución de este proyecto, es el consentimiento de dicha persona. En cualquier momento esta podrá optar por abandonar el proyecto y, de darse el caso, solicitar la supresión de los datos facilitados y, también, la de aquellos que se hayan generado hasta el momento.

DESTINATARIOS

Los datos de la persona interesada podrán ser cedidos [o serán cedidos, si és el cas] por la UOC [o entitat de la què es tracti] a los siguientes destinatarios:

[·] [pendent definir. A mode d'exemple, altres entitats d'investigació, universitats, entitats col·laboradores, entitats que publiquin l'estudi, etc.]

DERECHOS

La persona interesada tendrá derecho a obtener confirmación sobre si en la UOC [o entitat de la què es tracti] estamos tratando o no datos personales que le incumben.

Las personas interesadas tendrán derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, si se da el caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos.

En determinados supuestos, el interesado tendrá derecho a solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, caso en el que únicamente los conservaremos para el ejercicio o defensa de reclamaciones.

En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, la persona interesada podrá oponerse al tratamiento de sus datos. En tales circunstancias, la UOC dejará de tratarlos, a menos que existan motivos legítimos imperiosos o para el ejercicio o para la defensa de posibles reclamaciones.

En cualquier caso, la UOC comunicará cualquier reclamación o supresión de datos personales, así como cualquier limitación del tratamiento efectuado, a cada una de las personas destinatarias a las que hayan sido comunicados, a menos que ello suponga o exija un esfuerzo desproporcionado. Si así lo solicitara la persona interesada, la UOC le informaría sobre a quién están destinados sus datos.

Asimismo, la persona interesada tendrá derecho a recibir los datos que le incumban, que haya facilitado a la UOC, en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y a transmitirlos a otro/otra responsable cuando el

tratamiento se base en el consentimiento o en un contrato, y se efectúe por medios automatizados.

La persona interesada tendrá derecho a oponerse en cualquier momento, por motivos relacionados con su situación particular, a que datos que le conciernan sean objeto de un tratamiento basado en el interés público o legítimo perseguidos por la UOC o un tercero, incluida la elaboración de perfiles. Con ello se persigue que la UOC u otra entidad del Grupo UOC deje de tratar los datos personales, a menos que puedan acreditar motivos legítimos imperiosos para el tratamiento que prevalezcan sobre los intereses, derechos y libertades de la persona interesada, o para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.

Asimismo, la persona interesada tendrá derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efectos jurídicos en ella o le afecte significativamente, a menos que esta decisión sea necesaria para la celebración o ejecución de un contrato entre la UOC u otra entidad del Grupo UOC y que dicha persona esté autorizada por la legalidad europea o estatal vigente o se base en el consentimiento explícito de la persona interesada.

Los referidos derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, así como los demás derechos reconocidos por la normativa vigente, podrán ser ejercidos mediante el espacio para el ejercicio de los derechos ARCO+ de la política de privacidad publicada en la web de esta universidad www.uoc.edu, o bien dirigiéndose a: FUNDACIÓ PER A LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA - Área de Asesoría Jurídica - Av. Tibidabo, número 39-41, 08035 de Barcelona, o a la siguiente dirección electrónica: xxxx_xx@uoc.edu

Asimismo, la persona interesada tendrá derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

PROCEDENCIA DE LOS DATOS [en cas que no hagin estat directament obtingudes de l'interessat, per procedir d'alguna cessió legítima o de fonts d'accés públic]

Los datos personales que tratamos en la UOC proceden de [·]

Las categorías de datos que se tratarán son las siguientes:

[en el seu cas] En concreto, se tratarán datos especialmente protegidos, tales como

CON QUIÉN CONTACTAR EN CASO DE DUDA

Si tiene alguna duda sobre este proyecto debe contactar con [Nombre de la persona de contacto], en el teléfono [...] o la dirección electrónica [...].

En consecuencia,

Yo, [nombre y apellidos del participante], declaro que;

He leído la hoja de información, he podido hacer preguntas y he recibido suficiente información sobre el proyecto.

Entiendo que mi participación es voluntaria.

Entiendo que puedo retirarme del proyecto cuando quiera sin tener que dar explicaciones y sin que ello tenga ninguna consecuencia negativa para mí.

He leído detenidamente la siguiente información básica sobre protección de datos:

RESPONSABLE: Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) [o altra entitat, en el seu cas].

FINALIDAD: [·]

LEGITIMACIÓN: Consentimiento de la persona interesada

DESTINATARIOS: [No se cediran les dades facilitades o obtingudes a tercers /
Les dades facilitades o obtingudes seran cedides a [·]

DERECHOS: Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, tal
como consta en la información adicional.

PROCEDENCIA: [en el seu cas] Los datos han sido obtenidos de [·].

Doy libremente mi consentimiento para que la UOC trate mis datos de carácter
personal, y haga uso del material audiovisual resultante de mi participación en el
marco del Proyecto, material que incorpora mi imagen y voz, con finalidad
exclusiva de investigación, sin ánimo de lucro y durante el tiempo necesario e
indispensable para la elaboración del proyecto, según lo que se especifica en este
documento.

Si el/la participante es menor de edad o incapaz de dar
consentimiento, de años de edad, con DNI
núm....., en calidad de del
participante, y dada la imposibilidad por mí reconocida de que el participante dé
su consentimiento, autorizo libre y voluntariamente su participación en el proyecto.

Fecha: _____ Firma del participante: _____

(Para rellenar por el/la participante)

Fecha: _____ Firma del investigador: _____

(Para rellenar por el investigador)

Anexo 3. Aceptación del artículo para su publicación en *Social Movement Studies*



To whom it may concern,

This document certifies that Verna Alcalde González's manuscript titled "Diffusion of intersectional practices across contemporary Spanish activism: The case of Las Kellys" has been accepted for publication in the Social Movement Studies journal.

A handwritten signature in black ink that reads 'DAMON FLESHER'.

Damon Eguiarte Flesher
Managing editor for Social Movement Studies
26th of October, 2022

Activismo interseccional entre el sindicalismo y el feminismo

Un análisis de la acción colectiva de Las Kellys

Verna Alcalde González

PhD in Society, Technology and Culture

Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

Barcelona 2022
