



UNIVERSIDADE DA CORUÑA

Facultade de Ciencias da Saúde

Grao en Terapia Ocupacional

Curso académico 2016 - 2017

TRABALLO DE FIN DE GRADO

**Aproximación cualitativa al impacto del
trabajo en las camareras de piso: un posible
caso de injusticia ocupacional**

Rocío Ferreira Marante

Junio 2017

Directoras del Trabajo Fin de Grado

- **Dra. Natalia Rivas Quarneti**

Terapeuta Ocupacional.

Doctora en Ciencias Sociosanitarias por la Universidad de A Coruña.

Profesora de la Brunel University London (Uxbridge, Inglaterra).

- **Inés Viana Moldes**

Terapeuta Ocupacional.

Profesora de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de A Coruña (UDC).

“Todos nosotros sabemos algo. Todos nosotros ignoramos algo. Por eso
aprendemos siempre”

Paulo Freire

Resumen

Introducción: El trabajo y la terapia ocupacional han ido evolucionando y redefiniéndose de forma paralela. Desde terapia ocupacional y la ciencia de la ocupación han emergido líneas de investigación sobre el empleo. La situación de las camareras de piso en España (Galicia) desde una perspectiva crítica y ocupacional aún no ha sido abordada.

Objetivos: Explorar el impacto del trabajo en las ocupaciones y en la salud de las camareras de piso desde la mirada de la justicia ocupacional.

Metodología: Se empleó una metodología cualitativa articulada desde la perspectiva crítica y el foco de la justicia ocupacional. Se recogieron datos mediante la realización de entrevistas semiestructuradas y de un cuaderno reflexivo que escribieron las expertas en la realidad de estudio. Han participado 3 mujeres.

Resultados: Surgieron cuatro temáticas: *“Es un trabajo agotador”*, *“La precariedad en el día a día laboral”*, *“Encaje de las ocupaciones en un contexto de incertidumbre”* y *“Una lucha como colectivo articulada desde la justicia ocupacional”*.

Discusión: Se relacionan los resultados del estudio en un dialogo con la literatura y el papel de la terapia ocupacional en el abordaje de la situación del colectivo de las camareras de piso.

Conclusiones: Las camareras de piso en la cotidianidad de su trabajo se enfrentan a una gran variedad de situaciones que impactan negativamente en su salud, limitando sus oportunidades ocupacionales. La terapia ocupacional puede contribuir a mejorar la situación de este colectivo.

Palabras clave: Camareras de piso, terapia ocupacional, salud, justicia ocupacional, teoría crítica.

Tipo de trabajo: Trabajo de investigación.

Resumo

Introducción: O traballo e a terapia ocupacional foron evolucionando e redefiníndose de xeito paralelo. Desde terapia ocupacional e a ciencia da ocupación emerxeron liñas de investigación sobre o emprego. A situación das camareiras de piso en España (Galicia) desde unha perspectiva crítica aínda non foi abordada.

Obxectivos: Explorar o impacto do traballo nas ocupacións en saúde das camareiras de piso dende a mirada da xustiza ocupacional.

Metodoloxía: Empregouse unha metodoloxía cualitativa articulada dende a perspectiva crítica e o foco da xustiza ocupacional. Recolléronse datos mediante a realización de entrevistas semiestructuradas e dun caderno reflexivo que escribiron as expertas na realidade de estudo. Participaron 3 mulleres.

Resultados: Xurdiron catro temáticas: “*É un traballo agotador*”, “A precariedade no día a día laboral”, “Encaixe das ocupacións nun contexto de incerteza” e “Unha loita como colectivo articulada dende a xustiza ocupacional”.

Discusión: Relacionáronse os resultados do estudo nun diálogo coa literatura e o papel da terapia ocupacional no abordaxe da situación do colectivo das camareiras de piso.

Conclusiones: As camareiras de piso no cotiá do seu traballo enfrentanse a unha gran variedade de situación que impactan negativamente na súa saúde, limitando as súas oportunidades ocupacionais. A terapia ocupacional pode contribuir a mellorar a situación deste colectivo.

Palabras chave: Camareiras de piso, terapia ocupacional, saúde, xustiza ocupacional, teoría crítica.

Tipo de traballo: Traballo de investigación.

Abstract

Introduction: Work and occupational therapy have been evolving and redefining in parallel. From the occupational therapy and the occupational science, lines of research on employment have emerged. The situation of housekeepers in Spain (Galicia) from a critical and occupational perspective has not yet been addressed.

Objectives: To explore the impact of work on occupations and on the health of female housekeepers from the perspective of occupational justice.

Methodology: We used a qualitative methodology articulated from the critical perspective and the focus of occupational justice. Data were collected through semi-structured interviews and a reflective notebook that the experts wrote in the study reality. Three women participated.

Results: Four themes emerged: "*It is a tiring job*", "Precariousness in the day to day work", "Lace of occupations in a context of uncertainty" and "A struggle as a collective articulated from occupational justice."

Discussion: The results of the study are related in a dialogue with the literature and the role of the occupational therapy in the approach of the situation of the collective of the housekeepers.

Conclusions: The housekeepers in the daily life of their work face a great variety of situations that negatively impact on their health, limiting their occupational opportunities. The occupational therapy can contribute to better the situation of this group.

Keywords: Housekeepers, occupational therapy, health, occupational justice, critical theory

Type of work: Research.

Índice

Resumen	3
Resumo	4
Abstract.....	5
Lista de Figuras	9
Lista de Tablas.....	10
1. Introducción.	11
1.1. Significado del trabajo en la sociedad contemporánea.	11
1.2. Salud, trabajo y ocupación.....	13
1.2.1. Relación entre salud y trabajo.	13
1.2.2. Trabajo y ocupación desde una mirada crítica.	17
1.2.3. La Ciencia de la Ocupación como elemento de transformación.	19
1.3. Contextualización del turismo en España.	22
1.3.1. Breve recorrido histórico.....	22
1.3.2. El turismo como motor de crecimiento y de empleo.	23
1.4. Las camareras de piso.....	24
1.4.1. Situación actual de las mujeres en el sector turístico.	24
1.4.2. ¿Quiénes son las camareras de piso?.....	25
1.4.3. Surgimiento de movimientos de protesta.....	29
1.4.4. Las camareras de piso desde los derechos ocupacionales.....	30
2. Objetivos	32
2.1. Objetivo general.....	32
2.2. Objetivos específicos	32
3. Metodología	33
3.1. Diseño del estudio	33
3.2. Visión crítica impregnada en la justicia ocupacional	34

3.3. Posición de la investigadora	37
3.4. Selección de las participantes.....	37
3.5. Proceso de entrada al campo	39
3.6. Descripción de las participantes	40
3.7. Método de recogida de datos.....	40
3.8. Análisis de los datos	43
3.9. Aspectos éticos.....	44
3.10. Criterios de calidad y rigor científico	46
4. Resultados.....	49
4.1. “Es un trabajo agotador”	49
4.2. “La precariedad en el día a día laboral”	52
4.3. “Encaje de las ocupaciones en un contexto de incertidumbre”	54
4.4 “Una lucha como colectivo articulada desde la justicia ocupacional” .	56
5. Discusión	59
5.1. Dilucidando con la evidencia ¿Una situación perpetuada?.....	59
5.2. Rol de la TO/CO en el siglo XXI: implicaciones en el contexto de estudio	63
6. Fortalezas y limitaciones del estudio	67
7. Conclusiones	68
8. Futuras líneas de investigación.....	69
9. Agradecimientos	70
10. Bibliografía	72
11. Apéndices	89
Apéndice I: Lista de abreviaturas.....	89
Apéndice II: Hoja de Información a la participante.....	90

Apéndice III: Documento de consentimiento informado para la participación en un estudio de investigación.....	95
Apéndice IV: Guion y estructura de la primera entrevista	97
Apéndice V: Guion y estructura de la segunda entrevista	100

Lista de Figuras

Figura 1. Relación inversa entra empleo decente y empleo precario. 12

Lista de Tablas

Tabla I. Líneas de trabajo propuestas por la Organización Mundial de la Salud, dentro del Plan de Acción para la Salud de las/os Trabajadoras/es 2015-2025.....	16
Tabla II. Explicación de situaciones que vulneran la Justicia Ocupacional.	20
Tabla III. Criterios de inclusión.....	38
Tabla IV. Criterios de exclusión	38

1. Introducción

Es necesario puntualizar que este trabajo de investigación surge del interés de la investigadora por el colectivo de las camareras de piso, debido a la cercanía personal a mujeres que realizan este trabajo. Comenzando a forjarse esta investigación, se toma como guía e inspiración la tesis realizada por una de las tutoras de este estudio (Rivas-Quarneti, 2016). Por lo que se considera coherente continuar esta línea de desarrollo conceptual con el colectivo de las camareras de piso, debido a la cercanía contextual del fenómeno de estudio. Estando vinculada la investigación a las competencias específicas (ENOTHE-COTEC, 2005), de la asignatura Trabajo Fin de Grado, donde se fomenta el examen crítico de la literatura científica y métodos de investigación acordes a la disciplina.

1.1. Significado del trabajo en la sociedad contemporánea.

Según Beck (2007), históricamente “el trabajo estaba considerado el eje de la sociedad” (Beck, 2007, p. 26). En la actualidad, el trabajo continúa posicionándose como el motor del mundo capitalista. Sin embargo surge una dicotomía, visión ética-visión económica en relación a los intereses del trabajo ¿Es una actividad de progreso? o por el contrario ¿Es una herramienta de alienación? (Lamo-Gómez, 2003).

El concepto de trabajo decente, introducido en 1999 por la Organización Internacional del Trabajo (OIT)¹, recoge cuatro objetivos estratégicos, que se contraponen a las características definitorias del trabajo precario (Organización Internacional del Trabajo, 2013), tal y como se muestra en la Figura 1.

¹ Las abreviaturas se encuentran en el Apéndice I: Lista de Abreviaturas.

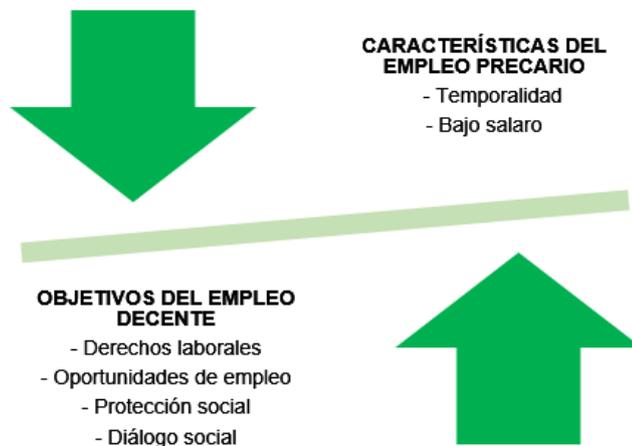


Figura 1. Relación inversa entre empleo decente y empleo precario.

Fuente: propia basada en autor, 1999, 2013 (Organización Internacional del Trabajo).

El contexto de crisis económica mundial (iniciada en 2008, en Estados Unidos), está detrás de la situación de inestabilidad que viven millones de trabajadoras, también las de nuestro país (Basu & Stuckler, 2013).

El sociólogo polaco Zygmunt Bauman, define la época en la que nos encontramos como *modernidad líquida*, en lo que lo *sólido*, estado de bienestar, da paso a una fase *líquida*, marcada por la fragilidad y la inseguridad (Bauman, 2000).

Esta situación de incertidumbre ante el futuro avoca a la renuncia de la planificación de proyectos de vida y a la precariedad de los vínculos humanos (Bauman, 2000). La añoranza de un trabajo estable se encuentra detrás de este desaliento en la sociedad, dando lugar a pensar en lo inmediato, siendo una sociedad de consumo y con temor ante un futuro incierto, miedo líquido (Bauman, 2010).

Se está produciendo en Europa la *brasileñización del trabajo*, término acuñado por Beck:

“Estamos asistiendo a la irrupción de lo precario, discontinuo, impreciso e informal en ese fortín que es la sociedad del pleno empleo en Occidente. Con otras palabras: la multiplicidad, complejidad e inseguridad en el trabajo, así como el modo de vida del sur en general, se están extendiendo a los centros neurálgicos del mundo occidental” (Beck, 2007, p. 9).

Las concepciones preestablecidas sobre el trabajo tal y como lo conocíamos se encuentran en un momento de transición así se puede considerar la mutación de la primera modernidad, caracterizada por el pleno empleo a la segunda modernidad, definida esta por el trabajo remunerado en retroceso (Beck, 2007).

1.2. Salud, trabajo y ocupación.

1.2.1. Relación entre salud y trabajo.

El concepto de salud ha evolucionado en función del momento histórico y ha sido abordado desde múltiples perspectivas.

En el año 1946, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su texto constitucional, reconoce unos principios fundamentales, entre los que se encuentra la salud como un derecho fundamental básico: “El goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social” (Organización Mundial de la Salud, 1946, p.100). Tradicionalmente la salud se ha centrado en la ausencia de enfermedad, como ítem definitorio. Esta dicotomía salud-enfermedad, fue superada con una nueva definición propuesta por la OMS que incluía nuevas esferas dentro de este concepto. “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (Organización Mundial de la Salud, 1946, p.100). La

publicación “A new perspective on the health of Canadians” (Lalonde, 1974), conocido como “Informe Lalonde” supuso un gran impacto (en Canadá, lugar de publicación, así como en otros países), dentro del debate sobre los sistemas sanitarios (Lamata-Cotanda, 1994). Este documento incide en la necesidad de tener en cuenta los factores determinantes de la salud (estilo de vida, factores ambientales, biología humana y sistema sanitario). Lamata-Cotanda (1994), señalan que pese a que los estilos de vida y ambientes son primordiales para la salud, eran dos de los factores a los que menos recursos sanitarios se destinaban. Este nuevo enfoque sanitario, mira más allá de lo estrictamente médico e incluye a las personas y a las comunidades dentro los esfuerzos por mejorar la salud.

Se continúa trabajando en esta línea con diferentes documentos elaborados por la OMS, como la Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud (Organización Mundial de la Salud, 1986). Sigue cinco estrategias de acción: “construir políticas públicas saludables; crear entornos que promuevan la salud; fortalecer la acción comunitaria para la salud; desarrollar las habilidades personales y reorientar los servicios sanitarios” (original en inglés) (OMS, 1986, "Health Promotion Action Means"). La Declaración de Yakarta sobre la Promoción de la Salud en el siglo XXI (Organización Mundial de la Salud, 1997), reconoce que las tácticas llevadas a cabo en materia de promoción de la salud son efectivas (enfoque integral de salud) e insta a continuar mejorando mediante cinco nuevos puntos de inflexión:

“Promover la responsabilidad social por la salud; aumentar las inversiones en el desarrollo sanitario; consolidar y ampliar las alianzas estratégicas en pro de la salud; aumentar la capacidad de las comunidades y empoderar al individuo; consolidar la

infraestructura necesaria para la promoción de la salud” (Organización Mundial de la Salud, 1997, p. 4).

La desigual distribución de la riqueza Norte/Sur afecta a la salud de las personas y comunidades (Bauman, 2000; Beck, 2007; Santos, 2011). La Comisión Sobre los Determinantes Sociales de la Salud de la OMS (CDSH, 2009), aborda estas desigualdades desde la perspectiva de la justicia social. El informe final de esta comisión aboga por seguir tres direcciones de acción: “mejorar las condiciones de vida cotidianas; luchar contra la distribución desigual del poder, dinero y los recursos; medir y analizar el problema y evaluar los efectos de las intervenciones (disponer de sistemas de seguimiento sistemático de la equidad sanitaria)” (CDSH, 2009).

La OMS, diferencia dos tipos de determinantes sociales de la salud, los determinantes *estructurales* que “son aquellos que generan o refuerzan la estratificación en la sociedad y que definen la posición socioeconómica individual (...) se presentan en un contexto político y económico específico”) (original en inglés) (Solar & Irwin, 2010, p.30) y los determinantes *intermedios* considerados las “circunstancias materiales, como el vecindario, las condiciones de trabajo o vivienda; circunstancias psicosociales y también los factores biológicos”) (original en inglés) (Solar & Irwin, 2010, p. 40). El empleo como determinante estructural influye en la salud de las personas mediado por los determinantes intermedios, circunstancias en los que tiene lugar el trabajo, incidiendo así en las ocupaciones y en la calidad de vida.

El Plan de Acción para la Salud de los Trabajadores es establecido por las OMS, dentro del período 2015-2025 (World Health Organization, 2015), teniendo como objetivo:

“fortalecer la respuesta del sector sanitario, coordinándolo con otros sectores implicados, a fin de mejorar los entornos de trabajo, aumentar los esfuerzos para promover la salud de los trabajadores y reducir las desigualdades en salud implementando políticas, planes y regulaciones” (original en inglés) (World Health Organization, 2015, p.6)

Para alcanzar esa meta, la OMS establece cinco líneas de compromiso (ver tabla I).

Tabla I. *Líneas de trabajo propuestas por la Organización Mundial de la Salud, dentro del Plan de Acción para la Salud de las/os Trabajadoras/es 2015-2025*

Puntos de inflexión del Plan de Acción para la Salud de las/os Trabajadoras/es 2015-2025
<ul style="list-style-type: none">- Desarrollar y actualizar la legislación y reglamentos técnicos sobre la salud de las/os trabajadoras/es.- Identificar, evaluar, prevenir y controlar las condiciones y exposiciones peligrosas en el lugar de trabajo.- Aumentar el acceso y la cobertura de los servicios de salud para las/os trabajadoras/es.- Promover la salud, el bienestar y el trabajo saludable en el lugar de trabajo.- Fortalecer la capacidad de diagnóstico, los sistemas de información, la vigilancia epidemiológica y la investigación en el campo de las enfermedades profesionales, lesiones y muertes.

Fuente: Organización Mundial de la salud, (OMS), 2015. Plan de Acción para la Salud de los Trabajadores 2015-2025 (p. 7).

El concepto de salud, como se ha mencionado, ha ido cambiando y ampliando fronteras a lo largo del tiempo e incorporando elementos para mejorar su comprensión. La OMS, en los diferentes documentos

de trabajo (Organización Mundial de la Salud, 1997, 2007; Solar & Irwin, 2010), aboga por establecer alianzas con diferentes actores/organizaciones para trabajar por un fin común, mejorar las condiciones de vida de las personas. Desde disciplinas como terapia ocupacional (TO), podemos colaborar en el desarrollo de la investigación de la salud desde la mirada de la ocupación.

1.2.2. Trabajo y ocupación desde una mirada crítica.

Tradicionalmente se ha dividido a las ocupaciones en tres esferas (Hammell, 2009): autocuidado, trabajo/productividad y juego/ocio (Creek J, 2003; Townsend & Polatajko, 2007). Sin embargo algunos autores (Hammell, 2009; Pierce, 2001) son escépticos con esta clasificación por considerarla reduccionista.

El trabajo/productividad ha sido definido desde TO mediante diferentes perspectivas, que tienen como hilo conductor la aportación de bienes y servicios, materiales-intangibles, remunerados-no remunerados, a la comunidad (American Occupational Therapy Association, 2014; Townsend & Polatajko, 2013). El acceso de las/os terapeutas ocupacionales al ámbito laboral como campo de trabajo se ha llevado cabo desde los orígenes de la terapia ocupacional y esta posición se ha ido redefiniendo acorde al momento histórico que ha vivido la terapia ocupacional (Harvey-Krefting, 1985). Sin embargo el enfoque predominante como disciplina ha sido desde una perspectiva médica (centrado en la rehabilitación) (Harvey-Krefting, 1985). En la actualidad se tiene en consideración realidades invisibles desde otros posicionamientos teóricos tradicionales.

“Nuestra profesión puede hacer una valiosa aportación a la reflexión teórica e intervención práctica ante el problema del desempleo y de la precariedad laboral, ya que no sólo afecta

directamente a la dimensión productiva sino que repercute de forma drástica en las dimensiones de ocio y auto mantenimiento”(Simó-Algado, 2015, p. 37).

Primeau (1996), explora los límites entre trabajo-ocio y la importancia de la cultura como elemento esencial en esta relación. Muchos autores (Hammell, 2009; Jonsson, 2008; Kantartzis & Molineux, 2011; Pierce, 2001) son críticos con la categorización de estos conceptos (trabajo, ocio y descanso), “sugieren que se ponga el foco en la experiencia del individuo” (original en inglés) (Kantartzis & Molineux, 2011, Occupation is purposeful, párr. 2).

Wilcock (1993), considera la actividad laboral como un factor protector y su ausencia como un factor de riesgo, además relaciona el desempeño con la salud y bienestar en sociedad. Diversos autores (Farias & Laliberte Rudman, 2016; Kantartzis & Molineux, 2011), critican la asociación tradicional que desde terapia ocupacional se le atribuye a la ocupación (buena/saludable ²) como fuente de bienestar. Identifican la ocupación como un constructo inherente a la cultura y al contexto (tradicionalmente definido por los estándares occidentales/sociedad anglófona/el Norte). Así, tener un trabajo (ocupación), no puede asociarse de forma directa como algo positivo para la salud de las personas ya que los determinantes sociales intermedios influyen en el tipo de empleo, sin olvidar el valor que le otorga la persona y la sociedad mediado por la cultura. Muchos empleos inestables o insatisfactorios pueden resultar tan perjudiciales como el desempleo, el mero hecho de tener un trabajo no siempre

² Original “good” o “healthy” en referencia a que la ocupación se centra “en las formas ideales o esperadas de vivir” (Farias & Laliberte Rudman, 2016). Kantartzis & Molineux (2011) hablan de la histórica asociación de ocupación-individuo sano (desde una cosmovisión occidental).

será una protección de la salud mental y física: la calidad del trabajo también es importante” (Oficina Regional para Europa de la Organización Mundial de la Salud, 2003). Esta perspectiva es coherente con la expuesta por Viana-Moldes, Garcia-Pinto, & Ávila-Álvarez (2003) donde examinan la relación ocupación significativa versus alienante con la salud.

1.2.3. La Ciencia de la Ocupación como elemento de transformación.

La ciencia de la ocupación (CO) nace a finales de la década de los 80 en EEUU, en el contexto académico de la Universidad del Sur de California (Townsend & Polatajko, 2013). En su origen fue definida como “el estudio del ser humano como ser ocupacional, incluyendo la necesidad y la capacidad de comprometerse y orquestar las ocupaciones diarias en el entorno, a lo largo de la vida” (Yerxa et al., 1989, p. 6) (original en inglés) (Townsend & Polatajko, 2013).

Desde la perspectiva de la CO/TO crítica afloran conceptos para hacer frente a realidades que habían sido escasamente abordadas desde la disciplina (Hammell, 2008a) articulados desde el concepto clave de la justicia ocupacional definida como “igualdad de oportunidades y recursos para permitir el compromiso en ocupaciones significativas” (Wilcock & Townsend, 2000, p. 85) y los derechos ocupacionales³ (Hammell, 2008), (ver tabla II). El crecimiento de la CO en diferentes países, ha permitido generar un importante cuerpo de conocimiento que nutre a la TO (Townsend & Polatajko, 2013) y que tiene como base la evidencia (Willard, Spackman, Crepeau, Cohn, & Schell, 2005).

³ Original “occupational rights”, término definido por Hammell (2008) como: “el derecho de toda persona a comprometerse en ocupaciones significativas que contribuyan positivamente a su propio bienestar y en el de su comunidad” (p.62).

Tabla II. Explicación de situaciones que vulneran la Justicia Ocupacional.

Definición de situaciones que limitan la Justicia Ocupacional	
Alienación Ocupacional (Townsend & Wilcock)	“Se produce cuando fuerzas externas modulan las elecciones ocupacionales de tal manera que no se ajustan al potencial o aspiraciones del individuo” (original en inglés) (Townsend & Polatajko, 2013, p. 78).
Apartheid Ocupacional (Kronenberg & Pollard)	“Se basa en la premisa de que algunas personas tienen un valor y un estatus económico y social diferente al de otras. A pesar de que, de modo abstracto y retóricamente, todo el mundo pueda considerarse igual” (Kronenberg & Pollard, 2007,p. 64).
Deprivación Ocupacional (Townsend & Wilcock)	“Un estado de exclusión de la participación en ocupaciones necesarias y/o significativas debido a factores que están fuera del control inmediato del individuo” (original en inglés) (Whiteford, 2000, p. 201)
Desequilibrio Ocupacional (Townsend & Wilcock)	“Se refiere a los estados en los cuales las personas no pueden participar en ocupaciones que les permitan ejercer sus capacidades físicas, sociales y mentales” (Willard et al., 2005, p.20).
Marginación Ocupacional (Townsend & Wilcock)	“Se produce cuando las personas carecen del poder para ejercer elecciones ocupacionales, como puede ocurrir cuando las personas son estigmatizadas por enfermedad o discapacidad”. (original en inglés) (Wolf, Ripat, Davis, Becker, & MacSwiggan, 2010, p.15).

Han surgido diversos autores (Farias & Laliberte Rudman, 2016; Guajardo & Simó-Algado, 2010; Iwama, Simó-Algado, & Kapanadze, 2008) que reclaman una CO más crítica y comprometida con la responsabilidad social “para dirigir nuestras relaciones profesionales con un enfoque centrado en la persona, necesitamos empoderarnos como agentes sociales capaces del cuestionamiento y la acción crítica” (Simó-Algado, Kronenberg, Pollard, Werner, & Sinclair, 2007, p. 68).

El *status quo* tiene que ser afrontado desde las herramientas que nos brindan los derechos ocupacionales. "Es necesario, pero no suficiente, llamar la atención sobre la injusticia política y social. Las voces de oposición deben ir acompañadas de acciones dirigidas a devastar los sistemas opresivos" (Blustein, Medvide, & Wan, 2012, p. 349).

La conciencia política es algo que trasciende el ámbito profesional y que recae en nuestra responsabilidad como ciudadanas/os. “Producir la invisibilidad social ha sido una de las estrategias políticas más exitosas de la opresión, variando a través del tiempo, el lugar y la cultura” (original en inglés) (Galheigo, 2011, p. 64). Desde la visión de articulador social las/os terapeutas ocupacionales debemos construir espacios donde dar voz a realidades silenciadas (Galheigo, 2007).

La CO/TO crítica, nos ofrecen herramientas (evidencia) para dar respuesta a los desafíos sociales/ocupacionales. Esta posición como disciplina permitiría situarnos como una profesión relevante (Pollard, Sakellariou, & Kronenberg, 2009) y sensible a los problemas contemporáneos reales (como el empleo precario) (Simó-Algado, 2015).

1.3. Contextualización del turismo en España.

1.3.1. Breve recorrido histórico.

España se ha situado tradicionalmente como un país receptor de turistas. El fenómeno se inició en el período posterior a la II Guerra Mundial, década de 1950. Una vez recuperado el esplendor económico de las potencias europeas, los habitantes de los países dominantes (surgimiento de una clase media acomodada), se dirigían al sur de Europa en busca de sol (Murray-Mas, 2015).

Esta tónica se mantiene en el tiempo, oscilando con los acontecimientos históricos producidos en los siglos XX y XXI. La incorporación de España a la Unión Europea (UE), en el año 1985, dio lugar a la libre circulación de personas y capitales por el espacio económico. Generando a una dualidad en las personas que llegan a nuestro país, aquellas que vienen a disfrutar de sus vacaciones y las que huyen de países con inestabilidad social/conflictos bélicos) (López de Lera, 1995; Valdés-Peláez, 2004).

Los atentados terroristas producidos en Occidente (iniciados por el 11-S, en el año 2001), frenaron los movimientos turísticos y dieron paso a una época de inseguridad y aumento de la conflictividad internacional (Moral-Martín, 2016). Por parte, el surgimiento de la Era Informática ha abierto un enorme abanico de posibilidades, pudiendo comparar y comprar productos turísticos 365 días al año, también llamado turismo flexible (Murray-Mas, 2015).

La crisis económica que sufre España desde 2008, ha mermado el turismo interior (clase media española, que realizaba viajes dentro del territorio español), pero paralelamente se ha incrementado el turismo exterior fortalecido por el contexto de inestabilidad en países mediterráneos (Turquía, Egipto, Túnez y Grecia, especialmente) (Cuadrado-Roura & Morales, 2015; Moral-Martín, 2016).

El tipo de turistas que recibe España ha evolucionado más allá de las famosas cuatro “S”: *sea, sand, sun and sex* (mar, arena, sol y sexo) y aumenta el interés por el patrimonio artístico, cultural y natural, denominado ecoturismo (Martín De La Rosa, 2003).

1.3.2. El turismo como motor de crecimiento y de empleo.

El turismo se posiciona como una de las principales fuentes de ingreso en España, de forma directa e indirecta (Cuadrado-Roura & López-Morales, 2015). En 2014, supuso el 10,9% del PIB (Producto Interior Bruto) de nuestro país (INE, 2016a)

En el año 2016, el sector turístico ha batido records. En los siete primeros meses del año, el número de turistas se incrementó un 11,1% (encabezando Reino Unido el ranking de los visitantes) (INE, 2016c).

Asimismo los puestos de trabajo relacionados con este sector representaron el 13,9 % del empleo total de 2016 y estas cifras continúan en aumento (EPA, INE, Turespaña, 2016b). La tasa de temporalidad entendida esta como asalariados con contrato temporal/total de asalariados fue de un 38,4% (EPA, INE, Turespaña, 2016b).

En la distribución por subsectores (cifras año 2016), la actividad de servicios de comidas/bebidas representó el 49,9% del total de ocupados, seguido por los servicios de alojamiento que agruparon un 14,9% de las/os trabajadoras/es en activo de este sector (EPA, INE, Turespaña, 2016a).

1.4. Las camareras de piso.

1.4.1. Situación actual de las mujeres en el sector turístico.

El concepto de techo de cristal ⁴, se define como las desigualdades que encuentran las mujeres en el progreso profesional y que reducen sus posibilidades de promoción (Segovia-Pérez et al., 2015). Este término se aplica en diferentes ámbitos y representa una realidad persistente en nuestra sociedad patriarcal, en la cual las mujeres se encuentran con barreras (invisibles o muy visibles, en algunos casos) que les impiden avanzar en su carrera profesional.

La segregación ocupacional/segmentación laboral por razón de género es el principal impedimento para alcanzar unas condiciones de empleo igualitarias (Ibañez-Pascual, 2008). En este sentido, el peso de las mujeres en los servicios de alojamiento supone un 60% de los puestos de trabajo de ese ámbito (Hosteltur, 2011), por lo que la segregación horizontal ⁵ queda patente. Aunque las mujeres representan una población muy importante en este sector “la gran mayoría ocupa puestos precarios, con bajos salarios y en los que realizan gran cantidad de trabajo no remunerado” (original en inglés) (Twining-Ward, 2010, p.4).

Este contexto evidencia el fenómeno de techo de cristal y la segregación vertical ⁶, ya que dentro del sector turístico, el número de mujeres que ocupan puestos directivos es muy reducido. Se puede tomar como ejemplo uno de los grupos hoteleros más importantes de este país, en el cual 8 de cada 10 puestos directivos (cifras

⁴ Original “*Glass ceiling barriers*”. Concepto introducido en la década de los 80.

⁵ Distribución no uniforme de hombres y mujeres en un sector.

⁶ A medida que ascendemos en la pirámide jerárquica nos encontramos con menos mujeres en posiciones de poder.

extrapolables a otras empresas de este ámbito) es ocupado por un hombre (Hosteltur, 2011).

El salario medio anual en el sector de la hostelería en 2014, fue un 40,3% inferior a la media salarial en España (INE, 2016b). Las mujeres que trabajan en este terreno además vieron reducida su ganancia media anual en aproximadamente 3.000 €, en relación con sus compañeros.

La brecha salarial de género aumenta con la edad (UGT, 2017) y no es más que otro síntoma de las inequidades que sufren las mujeres en el mercado laboral.

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad reconoce con el distintivo *Igualdad en la Empresa* (Ministerio de la Presidencia, 2009) a las instituciones en las que existen políticas de igualdad. Dentro de este registro no se encuentra ninguna organización perteneciente al sector turístico.

1.4.2. ¿Quiénes son las camareras de piso?

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1996), define las competencias profesionales de las/los camareros/as de piso, del siguiente modo:

“Realizar la limpieza y puesta a punto de las habitaciones (...) en todas sus posibles dependencias, así como de las áreas comunes de pisos, cuidando el buen estado de instalaciones y mobiliario. Entregar objetos olvidados por los clientes, cumplimentar las hojas de trabajo, comunicar las anomalías detectadas mediante los procedimientos y técnicas establecidas por, la gobernanta o superior, para ofrecer una alta calidad en cuanto a limpieza e higiene y perfecto estado de uso de las instalaciones”.

El colectivo de camareras/os de piso está compuesto de forma mayoritaria por mujeres (Cañada, 2015), por lo que esta investigación se centra en las camareras de piso.

La situación de estas mujeres ha sido abordada desde disciplinas afines a CO/TO (psicología o medicina del trabajo) las investigaciones (Buchanan et al., 2010; Hsieh, Apostolopoulos, & Sönmez, 2016; Hsieh, Sönmez, Apostolopoulos, & Lemke, 2017; Liladrie, 2010; Premji & Krause, 2010; Sanon, 2014) se realizan mayoritariamente en países occidentales como EEUU y Canadá. En España, el estudio de este colectivo desde una perspectiva crítica, aún se encuentra en un estado incipiente siendo un autor de referencia Ernest Cañada (2014, 2015), investigador especializado en turismo responsable. Por otra parte, la evidencia desde la mirada de CO/TO es inexistente.

El estereotipo de género está muy presente en este ámbito, donde se le atribuyen a las mujeres los roles tradicionales asociados al cuidado y limpieza (Cañada, 2015, 2016; Huete, Brotons, & Sigüenza, 2016).

Dentro de este sector hay un gran porcentaje de mujeres inmigrantes (Cañada, 2015), por lo que muchas de las investigaciones se centran en este grupo (Liladrie, 2010; Premji & Krause, 2010) y especialmente en el de las mujeres latinoamericanas (Buchanan et al., 2010; Hsieh et al., 2016, 2017), que representan a una gran parte de las camareras de piso (variando el porcentaje según el contexto en el que nos situemos). Estos colectivos, mujeres inmigrantes han sido estudiados desde CO/TO centrándose en mujeres que trabajaban en el sector de limpieza doméstica (Heigl, Kinébanian, & Josephsson, 2011; Peralta-Catipon, 2012; Peralta-Catipon, 2009; Rivas-Quarneti, 2016; Rivas-Quarneti, Movilla-Fernández & Van Ness, 2013), identificando barreras

socioculturales-lingüísticas-identitarias, condiciones de trabajo que tienen como eje central la precariedad y dificultades en el desempeño-conjugación de ocupaciones, que son similares a las señaladas dentro de los estudios que abordan a las camareras de piso (Buchanan et al., 2010; Hsieh et al., 2016, 2017).

La precariedad laboral expresada en baja remuneración económica y falta de herramientas de trabajo, fueron identificadas como formas de maltrato por las camareras de piso de hoteles del sur de EEUU (Hsieh et al., 2017). Dentro de esa zona geográfica, el dolor (Premji & Krause, 2010), es la principal causa de consulta médica en el colectivo de camareras de piso. En otro estudio (Scherzer, Rugulies, & Krause, 2005), realizado en el mismo contexto, entre las causas por las cuales las camareras de piso no acudían al médico se encontraba el temor a la pérdida del empleo, así como la falta de conciencia de sus propios derechos.

Las camareras de piso representan entre un 20-30% de las plantillas de los hoteles, en España (Cañada, 2015). “A pesar de su importancia, son prácticamente invisibles para la mayoría de huéspedes y de la población en general. No se las ve porque no se las valora (...) Así, su figura se desdibuja y se vuelve anónima” (Cañada, 2015, p. 22).

Aunque es un trabajo que pasa desapercibido, la carga que supone es muy elevada. “Las camareras de piso transcurren un 85% de la jornada laboral diaria en posiciones perjudiciales para el cuerpo, como son los sobreesfuerzos, las posturas forzadas y los movimientos repetitivos” (Mantovano, 2015, p. 12).

El estudio realizado por Sanon (2014), en relación al trabajo realizado por las camareras de piso evidencia dos elementos relevantes: como el trabajo en sí es productor de enfermedad y como las propias condiciones laborales y prácticas de contratación impactan en la salud. Es un empleo que está asociado a la eventualidad del sector turístico y en el que las contrataciones predominantes son de carácter temporal realizándose la mayoría de los contratos mediante Empresas de Trabajo Temporal (ETT). Esta flexibilidad se traduce en el aumento de la precarización laboral (Murray-Mas, 2015), que se ha visto reforzada por el contexto económico que vive España desde 2008 (Cañada, 2016). “La crisis se ha convertido en la gran coartada para incrementar las condiciones de explotación” (Cañada, 2015).

Los procesos de externalización ⁷ han desembocado en una pérdida de derechos laborales:

“En muchas ocasiones termina por ser una fórmula para liberar a las empresas de trabajadores fijos mediante la transferencia a las empresas de servicios que pueden establecer con ellos unas relaciones menos rígidas y, si es necesario, despedirlos en cuanto quieran prescindir de sus servicios con menos costes” (Informe del Gabinete Técnico de FeSMC-UGT, 2016, p. 3).

Este contexto se traduce en una pérdida de la identidad ocupacional de las camareras de piso, donde el hilo que las une es la precariedad. Situación que también se repite entre las gobernantas (encargadas de supervisar a las camareras de piso (Cañada, 2016). La conciliación familiar resulta inexistente, aumentando la carga de trabajo o

⁷ Práctica común en el sector hostelero “una empresa delega algunas de las actividades que desempeña pero que no forman parte de su núcleo esencial de actividad, a una empresa especializada que se encarga de llevarlas a cabo de forma más eficiente” (Informe del Gabinete Técnico de FeSMC-UGT, 2016, p.2).

eliminando días descanso en función de la ocupación hotelera (Cañada, 2015). Aunque “el derecho a la libertad sindical es un principio que está establecido en la Constitución de OIT” (Celiberti & Mesa, 2009, p. 47), este derecho no se practica por situaciones en las que el temor, es el principal impedimento (Cañada, 2015, 2016), para reivindicar lo que les pertenece como colectivo (miedo líquido (Bauman, 2010). Esta situación se reproduce en el contexto canadiense, tal y como recoge Liladrie (2010), que se hace eco de la degradación de los derechos laborales experimentada por las camareras de piso y el incremento de movimientos de protesta dentro del colectivo.

1.4.3. Surgimiento de movimientos de protesta.

“Cada día, cuando accedemos a nuestro puesto de trabajo, renunciamos a nuestra soberanía como ciudadan[as] para someternos al dictado de normas despóticas y arbitrarias” (Rendueles, 2015, p.28). Esta frase podría resumir las reivindicaciones de muchas camareras de piso.

En el año 2013, la UITA (Unión Internacional de los Trabajadores de la Agricultura, la Alimentación y la Hostelería), lanzó una campaña internacional bajo el lema “Arreglen mi puesto de trabajo”, con el objetivo “de fomentar el trabajo digno de las camareras de pisos en la industria hotelera” (Cañada, 2015).

En 2014, se produce un punto de inflexión en esta contienda, con un artículo publicado en un diario español (*El País*) (Cañada, 2014). A partir de ese momento, comienzan a alzarse en redes sociales voces de protesta, de camareras de piso que se sienten identificadas con el contenido del artículo.

Es así como nacen *Las Kellys*⁸, una asociación a nivel nacional fruto del inconformismo y el espíritu de lucha, por unas condiciones de trabajo/vida justas (Asociación Las Kellys, 2016b). Como medidas de acción parten de un manifiesto (Asociación Las Kellys, 2016a), en el que proponen los cambios necesarios para un renacimiento como profesión. Aclaran que este espacio da cabida a todas las camareras de piso independientemente de su situación, “este espacio es de ellas, de todas ellas” (Asociación Las Kellys, 2016a).

1.4.4. Las camareras de piso desde los derechos ocupacionales

La Federación Mundial de Terapeutas Ocupacionales, WFOT, (World Federation of Occupational Therapists), publicó un documento (World Federation of Occupational Therapists, 2006), que recoge el posicionamiento como disciplina ante los derechos humanos.

Esta perspectiva ha sido compartida por terapeutas ocupacionales (Farias & Laliberte Rudman, 2016; Hammell, 2008a, 2015; Rivas-Quarneti, 2016; Simó-Algado, 2011), que se han alineado con la terapia ocupacional crítica (Hammell, 2015; Whiteford & Townsend, 2011), “en general, invito y desafío a los científicos ocupacionales a ser imaginativos para avanzar con una agenda transformadora que aborde las cuestiones de los derechos ocupacionales, la equidad y la justicia” (Laliberte Rudman, 2014). Empleando la imaginación ocupacional⁹ como herramienta para el crecimiento de la TO/CO.

⁸ El nombre está asociación “proviene de un popular juego de palabras: La Kelly, la que limpia”(Asociación Las Kellys, 2016b).

⁹ Original “occupational imagination”, término que nace del trabajo de (Mills, 1959) “The Sociological Imagination” y que describe Laliberte Rudman (2014), invitando a “cuestionar lo que parece familiar y explorar lo desconocido”, desde un paradigma transformador.

Las camareras de piso son un colectivo en el que se producen inequidades vertebradas por tres ejes:

“Ser mujer, dedicarse a una tarea manual, sucia, mal remunerada y con una elevada presencia de inmigrantes procedentes de países empobrecidos (América Latina, el Magreb, Europa del Este o Filipinas) hace que en la consideración de este colectivo se activen todos los prejuicios elitistas de clase, género y raza” (Cañada, 2015, p. 22).

Esta fragilidad o modernidad líquida, (Bauman, 2000), en la que se ven sumergidas es la base de una pirámide en la que se encuentra la injusticia ocupacional (Wilcock & Townsend, 2000) (ver tabla II). Boaventura de Sousa Santos, aboga por la acción “realmente quienes han producido cambios progresistas, en los tiempos más recientes, han sido precisamente grupos sociales totalmente invisibles para la teoría crítica eurocéntrica, esto es, las mujeres, los indígenas, los campesinos, los gays y lesbianas, los desempleados” (Santos, 2011).

Fujimoto expresa que las injusticias ocupacionales están “justo delante de nuestros ojos” (Townsend & Whiteford, 2007). La investigación desde CO/TO en nuestro país, no ha abordado la situación que viven las camareras de piso, pese a encontrarse en una situación de evidente vulnerabilidad.

Por lo tanto desde el marco teórico de la justicia ocupacional (Participatory Occupational Justice Framework, POJF) (Wilcock & Townsend, 2000) y con una mirada crítica podríamos aproximarnos a la realidad que viven las camareras de piso, preguntándonos ¿Cómo afecta un empleo precario a las ocupaciones diarias? ¿Puede la TO/CO ser una herramienta de acción/denuncia de injusticias ocupacionales? ¿Podemos los terapeutas ocupacionales alinearlos con colectivos sociales que ven limitados sus derechos ocupacionales?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Explorar el impacto del trabajo en las ocupaciones y en la salud de las camareras de piso desde la mirada de la justicia ocupacional.

2.2. Objetivos específicos

- Profundizar en el contexto de trabajo de las camareras de piso.
- Analizar como el empleo de camarera de piso influye en la salud y en sus ocupaciones diarias.
- Conocer la percepción/vivencias de las camareras de piso desde un prisma de justicia ocupacional.

3. Metodología

3.1. Diseño del estudio

Este trabajo investigación trata de explorar cómo influye el trabajo de camarera de piso en la articulación de las ocupaciones y la salud de las mujeres que engloban ese colectivo. Con este fin se adoptó una perspectiva cualitativa.

La metodología cualitativa se emplea “en investigaciones que tienen como objetivo describir y explicar las experiencias, acciones e interacciones de las personas y sus contextos sociales” (original en inglés) (Kielhofner & Fossey, 2006, p. 22). Esta metodología, es la más utilizada en las investigaciones realizadas desde TO/CO (cerca del 84% desde CO) (Glover, 2009; Pierce, Atler, Baltisberger, Fehringer, & Hunter, 2010). La predominancia de este tipo de metodología es congruente con los conceptos teóricos/filosóficos de la TO/CO (Hammell, 2002), ya que la investigación se centra en los contextos naturales de las personas, lugares en los que se forja la identidad ocupacional y en el que se producen las vivencias y experiencias de vida (Denzin & Lincoln, 2011). Por lo tanto, se justifica la idoneidad/coherencia de la metodología elegida para realizar esta investigación, debido a la afinidad teórica de la misma, con la disciplina.

La investigación cualitativa es señalada por Zemke & Clark como “más adecuada que los métodos experimentales para el estudio de la ocupación, por la riqueza de la ocupación en significados simbólicos” (original en inglés) (1996, p. viii). La complejidad y el entramado que tejen las ocupaciones, son únicas para cada persona. Por lo tanto esta metodología posibilita aproximarse al contexto de trabajo de las camareras de piso, ya que las experiencias y vivencias no pueden ser cuantificadas ni medidas con una regla aritmética, sino que deben ser

contadas y escuchadas. Permitiendo, de este modo conocer como es la cotidianidad de estas mujeres dentro y fuera de su puesto laboral, así como ayudarnos a comprender cómo influye en su salud y bienestar, desde su propia experiencia. Contribuyendo la suma de experiencias de vida a articular con mayor profundidad la realidad de estudio (Kielhofner & Fossey, 2006), poniendo de relieve la interdependencia, que une y nutre como grupo, a las kellys.

“Como advirtió Sócrates, sólo quienes reconocen su ignorancia pueden aspirar al conocimiento” (Ruiz-Berdejo & Briante, 2010, p.23), por lo tanto la actitud que ha tomado la investigadora en este estudio de investigación es la de inexperta en la realidad. Esta posición se basa en intentar conocer, percibir y entender las piezas del puzzle que componen las vivencias de las mujeres que protagonizan la investigación (expertas, conocedoras del contexto), con el objetivo de conocer esta realidad, desde la mirada de la justicia ocupacional.

3.2. Visión crítica impregnada en la justicia ocupacional

La investigación cualitativa requiere un proceso de reflexión crítica (Hammell, 2002), que pretende ser adoptado durante toda la investigación.

La “teoría crítica” surge como una oposición a la teoría tradicional (reduccionismo positivista) (Frankenberg, 2011). Tiene su origen en el grupo filosófico de la Frankfurter Schule (Escuela de Franckfurt) y es un híbrido que abarca diferentes corrientes de pensamiento o movimientos, inspirados en el trabajo de autores como Marx, Hegel, Foucault, Derrida o Habermas, que confluyen bajo esa etiqueta denominativa (Frankenberg, 2011; Luborsky & Lysack, 2006). La premisa de esta corriente es plantear preguntas que inviten a la reflexión y al cuestionamiento (Luborsky &

Lysack, 2006). Los autores teorizan que “tanto los objetos observados como los sujetos observadores (...) están constituidos socialmente y, por lo tanto, deben ser analizados e interpretados dentro de su contexto histórico-social” (Frankenberg, 2011, p.68). Esta afirmación se alinea con la TO/CO en su concepción del ser humano como un ser ocupacional (Yerxa et al., 1989) indisoluble de su contexto, por tanto es coherente con la mirada de la investigación.

En la actualidad la teoría crítica se posiciona como lo opuesto a lo *mainstream* a lo predominante, ocupando lo periférico para identificar las opresiones e inequidades que se producen dentro del *status quo* y proponer alternativas para el cambio, que no sean utópicos, sino reales, es decir desde una perspectiva emancipadora, cambiando nuestra forma de pensar sobre las realidades globales (Booth, 2010; Cox, 2013; Farias & Laliberte Rudman, 2016; Guajardo & Simó-Algado, 2010).

Booth afirma que “la teoría crítica es una teoría para tiempos críticos” (2010, p.16), como los actuales, en los que diversos autores/organizaciones (Bauman, 2000; Beck, 2007; Organización de las Naciones Unidas, 2015; Santos, 2006), proclaman la necesidad de acción ante los problemas a los que se enfrenta la humanidad como la globalización, la destrucción de la naturaleza, las desigualdades y las diferentes formas de opresión, como en este caso, las descritas dentro del colectivo de las camareras de piso. Esta perspectiva teórica confluye con los principios de la justicia ocupacional y los derechos ocupacionales, que abogan por comprometerse con colectivos/poblaciones que ven limitados sus derechos, cuestionando los determinantes que los producen/perpetúan, mirada compartida con la CO (Farias & Laliberte Rudman, 2016).

La visión crítica y el foco en la justicia ocupacional es una de las perspectivas reclamadas desde la TO/CO (Farias & Laliberte Rudman, 2016; Hammell, 2008a, 2015; World Federation of Occupational Therapists, 2006), para realizar una praxis ética y comprometida con la agenda global (Whiteford & Hocking, 2012). Esta aproximación conceptual ha sido empleada en un artículo reciente (Veiga-Seijo, Farias, & Rivas-Quarneti, in press), en el mismo contexto geográfico (Galicia), abordando la relación entre el empleo precario y la salud y el bienestar (y que se relaciona también con el presente estudio). Por lo que se toma como referencia este proceso metodológico ya que se acerca a esta realidad desde una perspectiva innovadora (teoría crítica) y que toma como guía el marco conceptual desarrollado previamente por Rivas-Quarneti (2016), en su investigación sobre las ocupaciones cotidianas de las mujeres inmigrantes en situación de vulnerabilidad (trabajo precario relacionado con el servicio doméstico), llevada a cabo también en Galicia.

Una pregunta, realizada por Farias & Laliberte Rudman, invita a la reflexión sobre el lugar al que se quiere llegar como disciplina y la orientación a adoptar en la producción de evidencia: “¿Quieren permanecer en esta posición tal vez más cómoda como una ciencia crítica (por ejemplo, criticándose a sí mismos y al mundo), o quieren crear un espacio dentro de su disciplina para avanzar en direcciones transformadoras?” (original en inglés) (2016, "Future Considerations", párr.1). Por lo tanto, esta investigadora ha empleado una mirada crítica, para generar un espacio a un colectivo formado por mujeres y silenciado por el status quo. Adentrándose y comprendiendo su contexto y la relación de su empleo con la salud y bienestar, la influencia en la vertebración de las ocupaciones y en las experiencias cotidianas, desde un prisma emancipador alineado con la justicia y los derechos ocupacionales.

3.3. Posición de la investigadora

La investigadora, decidió proponer a las directoras de este trabajo de investigación el acercamiento a la situación de las mujeres que trabajaban como camareras de piso, debido a la proximidad de la investigadora al fenómeno de estudio (mujeres que trabajan en este colectivo y similares) y al auge de movimientos de protesta nacionales/internacionales (explicitado en el apartado 1. Surgimiento de movimientos de protesta.). Despertando el interés de la investigadora por conocer/comprender como es el contexto laboral de las mujeres que trabajan como camareras de piso y su influencia en la salud y en la cotidianidad desde la perspectiva ocupacional. La investigadora conoce, por tanto, la realidad desde una posición cercana pero externa al fenómeno (sin vivenciarlo en primera persona), que se suma a la información obtenida en la búsqueda de evidencia y que sirven como orientación teórica. Asimismo, se compromete a adoptar un posicionamiento crítico (ante el fenómeno de estudio), empapándose de las vivencias e historias de vida, de *Las Kellys* (autodenominación como colectivo).

Durante todo el estudio la investigadora contó con un cuaderno de campo/reflexivo en el que ir plasmando las sensaciones e inquietudes que iban emergiendo en el proceso de generación de datos, siendo una herramienta para promover la reflexividad y una mayor comprensión del contexto (seguido de cerca por las tutoras de la investigación).

3.4. Selección de las participantes

Las mujeres que participan en el estudio se seleccionaron mediante un muestreo intencional (Martínez-Salgado, 2012). Se han aplicado unos criterios de inclusión y exclusión (ver tabla III), que determinan la participación y esbozan el perfil de las integrantes en el estudio.

El objetivo de la investigadora con este diseño muestral, es buscar la “saturación”¹⁰ de la unidad de muestreo (cantidad/variedad de información) y que esta refleje la riqueza y diversidad de las participantes/expertas en la realidad (calidad de la información), para llegar a una comprensión en profundidad del fenómeno de estudio (Martínez-Salgado, 2012; Ruiz-Olabuénaga, 2012).

Tabla III. *Criterios de inclusión*

Criterios de inclusión	Justificación
Mujer	Género
Edad comprendida entre 16-65 años	Edad laboral
Trabajar/haber trabajado como camarera de piso/gobernanta	Conocer la realidad de estudio

Fuente: Elaboración propia

Tabla IV. *Criterios de exclusión*

Criterios de exclusión	Justificación
Presentar dificultades de comunicación/comprensión del idioma (español o gallego)	Esencial para mantener una conversación y conocer el contexto de estudio

Fuente: Elaboración propia

¹⁰ Existe controversia en torno a este concepto, ya que como señala Denzin (2010) la realidad es caleidoscópica e única para cada sujeto. Por lo tanto, surge la duda de ¿Hasta cuándo seguir recopilando información?, siguiendo la orientación de Mayan (2009), se realizó hasta llegar a un punto en el que transmitir algo relevante/significativo sobre el fenómeno de estudio.

3.5. Proceso de entrada al campo

El acceso al campo de estudio se ha realizado llevando a cabo una estrategia de inmersión, que se detalla a continuación.

- Las posibles participantes han sido contactadas por la investigadora mediante la actuación de dos porteros/as, de su entorno cercano y conocedores de la realidad, que intermediaron con las camareras de piso.
- La investigadora ha explicado/proporcionado a los/as porteros/as información relativa al estudio, en un encuentro personal, de forma oral y escrita. Detallando los objetivos, criterios de inclusión y exclusión, así como los aspectos éticos (que se abordarán en el siguiente apartado 3.9. Aspectos éticos) y los documentos informativos del estudio (ver Apéndice II: *Hoja de Información a la participante* y Apéndice III: *Documento de consentimiento informado para la participación en un estudio de investigación*). Se facilitó el número de teléfono y correo electrónico de la investigadora, para resolver o aclarar dudas que pudieran surgir.
- La pretensión era producir una bola de nieve/cadena (una informante conduce a otra) (Martínez-Salgado, 2012), como estrategia para incluir nuevas expertas en la realidad, en el estudio.
- De este proceso surgieron tres participantes: un/a portero/a proporcionó el contacto de 2 participantes y el otro/a portero/a facilitó el acceso a otra experta en la realidad de estudio.
- Los/as porteros les remitieron los documentos sobre los aspectos éticos y de información del estudio mencionados (ver Apéndice II: *Hoja de Información a la participante* y Apéndice III: *Documento de consentimiento informado para la participación en un estudio de investigación*). Posteriormente las participantes fueron contactadas mediante Whatsapp, para acordar un primer encuentro.

3.6. Descripción de las participantes

Los datos sociodemográficos han sido recogidos en la parte inicial de la primera entrevista (ver Apéndice IV: *Guion y estructura de la primera entrevista*). Con el objetivo de preservar la confidencialidad de las participantes, se presentan los datos de forma grupal, en vez de individualmente.

En este estudio participan 3 mujeres con una edad comprendida entre los 25 y los 49 años. Todas las mujeres han nacido y viven en Galicia. Dos de ellas tienen hijos/as y están casadas. En cuanto a los estudios varían desde la formación básica Enseñanza General Básica (EGB) o Educación Secundaria Obligatoria (ESO) a la formación superior (Ciclo Formativo Superior). El tiempo trabajado/trabajando como camarera de piso o gobernanta varía desde 1 año a 13 años. En la actualidad dos de ellas se encuentran en activo y otra en paro.

En las narrativas de cada participante se han empleado seudónimos y se ha eliminado información sensible que pudiera conllevar a la identificación de las camareras de piso o lugares de trabajo. Esta decisión aunque limita la información contextual de las participantes, es necesaria para garantizar el anonimato y dar libertad para poder expresar situaciones delicadas que han vivenciado en sus puestos de trabajo, cumpliendo y respetando con este fin, la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

3.7. Método de recogida de datos

El acceso al campo y la recopilación de datos se llevó a cabo en el mes de mayo de 2017, en la comunidad autónoma de Galicia (España). Las principales fuentes de recogida de datos fueron la entrevista semiestructurada y la lectura de los cuadernos de reflexión de las

participantes. Asimismo la investigación también se nutrió de la observación directa y la comunicación no verbal (Ruiz-Olabuénaga, 2012).

A las participantes en el estudio se les planteó la posibilidad de realizar dos entrevistas. Resaltando la importancia de la existencia un tiempo prudencial de separación entre ambas (para se produjese una integración y reflexión del momento compartido), esencial para la investigadora (analizando y transcribiendo el material) y la participante (momento de encuentro con el cuaderno de reflexión).

El guion de la primera entrevista (ver Apéndice IV: *Guion y estructura de la primera entrevista*), se basa en preguntas de carácter abierto y flexible y cuestiones de comprobación, formuladas para confirmar que la investigadora está captando de forma correcta la realidad que quiere transmitir la experta. Estas preguntas están englobadas dentro de tres bloques, constituidos por los objetivos específicos (ver apartado 2.2. Objetivos específicos), de este trabajo de investigación. La estructuración de la segunda entrevista (ver Apéndice V: *Guion y estructura de la segunda entrevista*) se basa en la creación de un espacio para la reflexión de lo abordado en el primer encuentro permitiendo “obtener la interpretación de las participantes de los hallazgos” (original en inglés) (Janesick, 1994, p. 48). Orientando preguntas (encuadradas dentro de los objetivos específicos) que generen razonamiento desde un posicionamiento crítico (presente en ambas entrevistas) y creando un clima de mayor acercamiento/confianza con las participantes.

Debido al carácter flexible de las entrevistas semiestructuradas, durante el desarrollo de las mismas van emergiendo temas que proponen las expertas (Clifford, Cope, Gillespie, & French, 2016), por lo que cada

narrativa es diferente (respondiendo las participantes a las preguntas del guion, sin un orden lineal/predeterminado y a los temas que surgen del diálogo), de modo que esta diversidad nutre y enriquece a la investigación.

Después de la primera entrevista se les entregó a las expertas un cuaderno de reflexión (una pequeña libreta) para que pudieran plasmar impresiones o recuerdos relativos a los temas abordados (con total libertad de no hacerlo) y que serían compartidos en la segunda entrevista (si así consideraban).

La investigadora durante el trabajo de investigación en el campo realizó anotaciones en un cuaderno de campo/reflexivo sobre cómo habían sido las entrevistas y las primeras ideas/sensaciones tras los encuentros con las participantes.

Finalmente se realizaron dos entrevistas con todas las camareras de piso, acordando previamente el lugar y hora de estos encuentros (proporcionándoles la elección a ellas). Dos de las participantes prefirieron que se realizaran ambas entrevistas en su domicilio y otra de las personas en un lugar externo (cafetería). La duración de las primeras entrevistas tuvo una extensión media de 1 hora, con extremos de 30 minutos (Micaela_E1) y 1 hora y 30 minutos (Avelina_E1). La segunda entrevista tuvo una duración media de 30 minutos (sin rebasar ese tiempo ninguna de ellas).

3.8. Análisis de los datos

Los datos generados durante todo el trabajo de campo, han sido almacenados en el ordenador personal de la investigadora mediante clave, con el objetivo de preservar la confidencialidad, anonimato y la ética de la investigación.

Para el análisis de la información se ha empleado el método de comparación constante, siendo “un método de análisis de datos cualitativos donde la información recopilada está codificada en temas emergentes o códigos” (original en inglés) (Hewitt-Taylor, 2001, p. 39), surgiendo/descubriendo nuevas conexiones entre las narrativas. Este análisis se compuso de varias fases comunes a ambas entrevistas:

- Transcripción de las grabaciones e inmersión en los datos: terminado el proceso de transcripción textual (respetando los aspectos éticos de la investigación, ver apartado 3.9. Aspectos éticos), se han leído e interiorizado las transcripciones y audios varias veces para familiarizarse y comprender el contenido, haciendo anotaciones con las primeras impresiones (Vaismoradi, Turunen & Bondas, 2013).
- Codificación, categorización y división temática: la siguiente fase fue la asignación de códigos preliminares al material transcrito (a palabras, frases o párrafos), releendo la información y asignado nuevos códigos (Hewitt-Taylor, 2001). Este proceso se realizó con la información impresa, anotando “a mano” en los márgenes de los documentos y posteriormente transcribiéndolo a un documento de Word.

Después se agruparon estos códigos en potenciales categorías y fueron emergiendo posibles temáticas y subtemáticas, que agrupaban esas categorías. Siendo las temáticas una

“integración de segmentos de datos en alguna idea unificadora”
(original en inglés) (Sandelowski & Leeman, 2012, p. 1407).

Durante las fases de generación de resultados, las tutoras de la investigación fueron supervisando la metodología de análisis de forma transversal: recibiendo información de cómo iba avanzando la investigación, los diferentes análisis de datos y fotos que recogían estos procesos. Realizando así una triangulación de investigadoras, donde las tutoras desde un posicionamiento de observadoras confirman o dan su perspectiva del análisis, contando con diferentes puntos de vista/planteamientos de la investigación (Denzin, 1978).

Finalmente tras comparar y triangular los resultados de las entrevistas surgieron cuatro temáticas finales. Los resultados fueron redactados bajo la supervisión de las tutoras de esta investigación, enriqueciendo con sus aportaciones este apartado (ver apartado 4. Resultados).

3.9. Aspectos éticos

La deontología profesional es un elemento esencial en cualquier ámbito de la TO/CO, cuando se está trabajando o investigando con poblaciones y es reflejado en diferentes documentos internacionales (World Federation of Occupational Therapists, 2006, 2016a, 2016b), como pilar de sustento de la disciplina.

Durante el presente trabajo de investigación se han tenido en cuenta los documentos citados y principalmente entre ellos, el *Código de Ética de Terapia Ocupacional* (World Federation of Occupational Therapists, 2016a), así como sus bases articuladoras cimentadas en los cuatro principios de la bioética: autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia) (Beauchamp & Childress, 1979).

Asimismo, se han seguido las *Normas de buena práctica en investigación en seres humanos* (Amor et al, 2007), este documento¹¹ es coherente con la investigación en la Comunidad Autónoma de Galicia (España), ya que fue realizado para ser aplicado en este contexto.

Siguiendo las directrices que marcan los modelos de documentación del Comité Autonómico de Ética de la Investigación de Galicia (CAEIG), perteneciente al Servicio Gallego de Salud (SERGAS), se han elaborado los siguientes documentos:

- Hoja de información a la participante (ver Apéndice II: *Hoja de Información a la participante*), donde se recogen los detalles relevantes del estudio de investigación, que deben ser conocidos por las participantes
- Documento de consentimiento informado para la participación en un estudio de investigación (ver Apéndice III: *Documento de consentimiento informado para la participación en un estudio de investigación*), donde las mujeres que deciden colaborar en el estudio, se comprometen con la investigación, mediante la firma de forma voluntaria, del escrito.

Se ha respetado la confidencialidad y el anonimato de todas las camareras de piso, eliminando datos que puedan comprometer o identificar a las participantes en el estudio, cumpliendo y respetando con este fin, la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

¹¹ Suscribe la Declaración de Helsinki, del año 1964, y las sucesivas, hasta la de Tokio, realizada en 2004; ambas promulgadas por la Asamblea Médica Mundial, en materia de investigación con seres humanos.

“La ética hace referencia al modo de comportarnos con los individuos con los que nos relacionamos e interactuamos, el respeto mutuo y el sentido de reciprocidad son particularmente importantes para ambas partes” (Pérez-Serrano, 2004, p.52). Por lo tanto, más allá de los documentos mencionados generar empatía entre la investigadora y el colectivo de camareras de piso que colaboran en la investigación, es esencial para realizar una investigación ética, comprometida y trascendental.

3.10. Criterios de calidad y rigor científico

Garantizar la validez de un estudio es uno de los grandes retos al que se enfrenta toda investigadora e investigador, ya sea desde el enfoque cualitativo o cuantitativo (Ruiz-Olabuénaga, 2012). Dentro de la investigación cualitativa existen gran variedad de enfoques o teorías (la presente investigación se adscribe a la orientación crítica), por lo que resulta difícil establecer un criterio de evaluación (Palacios, Sánchez & Gutiérrez, 2013; Ruiz-Olabuénaga, 2012).

La propuesta más empleada para garantizar la validez de un estudio cualitativo, es la realizada por Lincoln & Guba (1985) y se basa en los criterios de:

- Credibilidad, también denominado como valor de la verdad o autenticidad, consiste en contrastar la información/conclusiones que se obtienen con la fuente de la que proceden.

En la segunda entrevista se confirma mediante preguntas exploratorias, que los resultados del análisis de los datos del primer encuentro son interpretados de forma correcta y validados por las expertas en la realidad (además de disponer del cuaderno de reflexión de las participantes como otra fuente

de credibilidad). También se realiza una triangulación de investigadoras con las tutoras del estudio, aportando su punto de vista/criterio durante el proceso de análisis y generación de resultados. Siendo la triangulación un método para “maximizar la validez” (Denzin, 1978, p. 310).

- *Transferibilidad*, hace mención al nivel en que la investigación puede ser transferida a otros contextos.

Se realiza una descripción detallada del estudio: ámbito de investigación, estrategia de acceso al campo, método de recogida de datos y cómo se ha realizado el análisis. Por lo tanto su aplicación en otros lugares/contextos puede ser llevada a cabo contando con la información necesaria.

- *Dependencia/consistencia*, conocido también como replicabilidad, se refiere al grado en que los resultados/conclusiones serían similares, si la investigación fuese realizada por otra investigadora o investigador.

“El investigador cualitativo es como el coreógrafo, que crea una danza para hacer una declaración. Para el investigador, la historia contada es la danza en toda su complejidad, contexto, originalidad y pasión” (Janesick, 1994, p.54). Por lo que transmitir como se ha engranado/llevado a cabo, no es sencillo.

Como se explicita en el apartado anterior, se ha descrito de forma minuciosa como se ha realizado el estudio, cómo es la muestra y cuál ha sido el posicionamiento de la investigadora (inexperta en la realidad de estudio, siendo las participantes las expertas). Asimismo durante todo el estudio se ha contado con la supervisión de las tutoras de la investigación y su planteamiento (triangulación).

- *Confirmabilidad*, hace alusión a la objetividad de la investigadora o investigador.

Se ha realizado una transcripción textual de las grabaciones y se ha contado con un seguimiento cercano de las tutoras de la investigación. También durante todo el proceso se han tomado anotaciones en un cuaderno reflexivo/de campo a disposición de las tutoras. Siendo consciente de las limitaciones o posibles sesgos del estudio (ver apartado 6. Fortalezas y limitaciones del estudio).

4. Resultados

Una vez analizados los datos, emergen cuatro categorías temáticas: “*Es un trabajo agotador*”, “*La precariedad en el día a día laboral*”, “*Encaje de las ocupaciones en un contexto de incertidumbre*” y “*Una lucha como colectivo articulada desde la justicia ocupacional*”.

4.1. “Es un trabajo agotador”

Esta primera temática describe en palabras de una de las participantes en el estudio como es el empleo que realizan y dibuja el contexto de trabajo en el que llevan a cabo esta ocupación.

La formación que reciben cuando empiezan a trabajar como camareras de piso es breve/inexistente “*Ya empecé...empecé a cañón [sin formación, empezando a trabajar directamente]...me dieron como un curso de prevención... que eso te daban unos papeles...los lees, los firmas...y haces un test, que te dan las respuestas...y listo...y nada más...*” (Yara_E1). Al igual que el período del que disponen para aprender esta profesión “*estuve tres días de prueba con una compañera que te enseña todo pero después ya vas tu sola [sin nadie que te apoye] o aprendes o nada*” (Micaela_E1).

Los contratos que les realizan son de breve duración, limitando la libertad para vertebrar sus ocupaciones “*los contratos eventuales [...] suelen ser muy breves...a veces te lo hacen de semanas o incluso días...según la ocupación...entonces tienes menos libertad a la hora de disfrutar...de tu tiempo libre [...] no puedes hacer muchos planes...*” (Micaela_E2).

Es un empleo reiterativo en el que enlazan horas de trabajo y habitaciones “*es un trabajo muy mecánico que según le coges el truco pues ya lo sacas...*” (Micaela_E1); “*es que haces todo matemático... ¿sabes?...*” (Yara_E1). Durante su jornada de trabajo el tiempo para realizar un descanso no siempre se cumple, primando el trabajo antes que necesidades básicas “*a veces tenemos tiempo a comer... a veces*

no... a veces pasas sin comer [...] muchas veces comes algo de pie y a lo mejor en 5 minutos...” (Avelina_E1).

Realizan multitud de esfuerzos físicos que repercuten en su salud *“Las [camas] que son de matrimonio son muy pesadas...sí que pesan mucho...no hay quien las mueva...son el diablo [...] me tengo desgañitado [haciendo un gran esfuerzo] allí...diciendo joder... ¡me voy a quedar aquí! [...] ¡no hay quien lo mueva!... olvídате... y ya si tienes que cambiar el nórdico de esa cama...”* (Yara_E1_E2). Este desgaste físico es una constante en su día a día que se une a la búsqueda de estrategias que les faciliten desempeñar su trabajo, siempre sometido a la presión de la producción *“el año pasado yo tiraba de ellos [carros en los que transportan los utensilios de limpieza y ropa para mudar las habitaciones] para fuera... este año no...porque claro...tu buscas ser rápida... ¿sabes?...ganar rapidez de alguna manera...entonces mi carro se queda dentro...ya no tiro de él [...] eso...pesa 30 kilos [...] Una burrada...”* (Yara_E1). Este ritmo de trabajo hace que las consecuencias físicas traspasen el contexto laboral y resuenen en el resto de ocupaciones *“la espalda [...] te salen incluso hernias que no tenías (tono irónico)... [...] muchas veces incluso en mi caso da la sensación de que hasta no tienes la misma fuerza... ¿sabes? [...] no sé imagínate... retorciendo la bayeta [para limpiar el baño] empiezas muy bien... pero después de que lleves unas cuantas veces [...] da la sensación de que la fuerza... ¡no es la misma! [...] y en casa sí [...] que el primer día [libre] sigues como un poquito con falta...”* (Avelina_E1 y E2).

No solo la dimensión física de la salud sino que las condiciones de trabajo se extienden, hacen mella y se entremezclan en su bienestar mental y social *“y estrés muchísimo...quizás, quizás...(suspiro), creo que es peor el estrés y la ansiedad que te provoca...que el dolor de espalda que te puede llegar a producir...para mí es bastante peor [...] porque haber la espalda te puedes tomar una pastilla y bueno vas...vas aliviando...vas pasando...¡pero el estrés te queda aquí! [se toca el pecho]”* (Avelina_E1). Estas condiciones de trabajo son una lucha constante, siempre sometidas

a la presión de unos tiempos marcados y medidos por el número de habitaciones, dejando claro que se trata de un empleo que erosiona su vida *“no es un trabajo fácil...es un trabajo duro...es un trabajo agotador...es un trabajo con el que estás a contrarreloj...que llega a ser estresante...y más cuando es temporada alta [...] sobre las 12 del mediodía... unas 12 habitaciones mínimo hechas... que serían la mitad [...] si tenemos una o dos menos [...] ya hay mal rollo que después tienes que meter más zapatilla para sacar...pero sí... es contrarreloj... pero... ¡todos...todos los días...!... no hay uno que digas que tal... ¡todos... todos...todos los días!”* (Avelina_E1_E2).

La organización de los tiempos de trabajo están diseñados para complacer a los clientes por encima de unas condiciones de trabajo dignas *“no puedes dejar ir a 15 habitaciones a las 2 de la tarde y pretender tener las habitaciones a las 3...porque no lo vas a tener...aunque nos muramos allí...y da igual ¿sabes?...no da tiempo...es imposible...y claro eso son cosas que el hotel debería pensar...”* (Yara_E1).

Una de las expertas en la realidad de estudio conjuga su rol de camarera de piso con el de gobernanta (supervisora de las camareras de piso) en momentos puntuales, dejando ver la presión a la que se ve sometida en este puesto *“son muchas horas [...] y al final te absorbes...yo no es la primera vez...que me siento...tengo a lo mejor 5 minutos...¡5 minutos!... ¡yo cojo la puerta y me voy!...me voy...porque...estás en...llegas un momento que tienes tal estrés...ves el trabajo que llevas hecho ya...ves el trabajo que todavía te falta...y es que no te llegan las horas...¡y no te llegan!...por más que las estires...”* (Avelina_E1). No solo la presión de los tiempos, sino la situación de verse en la otra cara de la moneda, influye en la forma de gestionar y empatizar con el trabajo *“a lo mejor... hace falta tal habitación....que el cliente no salió...o que después a la camarera la pobre...le tienes aún encima que dar prisa...y sabes lo que es porque tú has pasado por eso y aún a veces pasas...entonces decirle que apure...echarle una mano...porque muchas veces...pues le ayudas a*

hacer la cama...” (Avelina_E1). Desde este puesto intenta mediar y negociar ante situaciones que puedan perjudicar a sus compañeras y demuestra la importancia de la unión como colectivo *“pues bueno procuras también dar un poco la cara por ellas [camareras de piso] [...] porque a fin de cuentas es mi responsabilidad [...] entonces mientras ellas estén me gusta cubrirlas [...] también es la mejor forma de hacer un buen equipo...de que haya una buena sintonía entre todos... ¿sabes?”* (Avelina_E1).

4.2. “La precariedad en el día a día laboral”

Las situaciones que experimentan en su cotidianidad laboral están marcadas por la injusticia y la precariedad, que dan nombre a esta temática. Estas experiencias forjan su día a día y las posiciona como una profesión marcada por la alienación de las mujeres que se ven abocadas a renunciar a sus derechos cuando aceptan este empleo.

Los contratos sobre papel marcan unas horas que no se cumplen” *el contrato era de 4...pero dependiendo de la ocupación podía estar 6 o 8 [horas] [...] si no acababas pasadas las 4 horas pues tenías que seguir...”* (Micaela_E1). También la diferenciación entre el tipo de contrato moldea en muchas ocasiones la carga de trabajo *“a las eventuales siempre le ponen un poco más de carga de trabajo [...] a o lo mejor de habitaciones más difíciles o así [...] yo en 4 horas tenía que estar en pisos y en lavandería [...] ¡se aprovechan muchísimo!”* (Micaela_E1_E2).

Las jornadas laborales se convierten en un maratón de horas *“[el horario de trabajo] ¡Nunca, nunca se cumple!... hay días muy contados...pero normalmente siempre sales un poquito más tarde o...mucho más tarde (risas) [...] Sabes a la hora a la que entras pero a la que sales...”* (Micaela_E2). Esta encadenación de días y horas es insostenible a largo plazo, manifestándose en su bienestar *“paso de las 12 horas...13-14 horas...pero bueno que a veces también es por...no sé...sí, cabezonería*

también... también lo hago parte...parte...aunque no debería de hacerlo [...] esas cosas se pueden hacer un día puntual porque...porque eso lo haces un día, otro día, otro día, otro día...y te pasa factura...te pasa factura y gorda...” (Avelina_E1).

La externalización del departamento de pisos a empresas de limpieza externas a los hoteles, determinan las condiciones de trabajo de las camareras de piso, banalizando derechos laborales como las vacaciones. Esto repercute en el encaje de las ocupaciones de las camareras de piso y sus familias y relega a la estoicidad como una estrategia de afrontamiento de esta situación *“las vacaciones...nosotros... ¡no sabíamos que teníamos vacaciones!...porque claro cómo estamos por ETT [Empresa de Trabajo Temporal]...y ahí prorratean todo [...] llega la gobernanta y dice... [da una palmada con las manos]... ¡voy a organizar las vacaciones!...que yo dije... ¡¿Cómo?! [...] y bueno las vacaciones... bueno bien [...] aún las va cumpliendo [...] te tocan de tal a tal...y punto [...] Claro...pero nada...por lo menos... ¡hay vacaciones!...como digo yo...”* (Yara_E1). Su sueldo, en muchas ocasiones, en estas empresas depende del número de habitaciones que hacen cada día y determina su jornada laboral *“el año pasado cobrábamos por habitaciones [...] y si no hacías por ejemplo las 10 [habitaciones] [...] sabías que el día siguiente tenías que hacer más”* (Yara_E1).

Las herramientas con las que llevar a cabo su trabajo son escasas, suponiendo un esfuerzo extra poder realizarlo de forma correcta y emergiendo tensiones entre las camareras de pisos *“¡productos no hay! [...] hay compañeras mías que llevan producto de casa [...] A mí no... ¡No me da la gana!...o me lo das o limpio con agua... ¡Me da igual!... prefiero echarle a la botella agua y gel y lavarlo así [...] ya cobro una mierda... y de esa mierda tengo que gastarlo en... ¿y llevarlo yo?... ¡no!”* (Yara_E1_E2). También hay escasez en las prendas de trabajo, siendo una situación incómoda y que influye en su bienestar *“tenemos un uniforme solo [...] ¡no transpiran!...es una mierda [...] si libras dos días te da tiempo a lavarlo y secarlo y a volverlo a poner [...] pues a mí me tiene pasado...de librar un*

día y no poder lavar mi traje...” (Yara_E1). Las posiciones impuestas en las que realizan su trabajo como detallan, son inadmisibles “desde [ese momento] nos manda fregar los suelos de los baños de rodillas [...] Es una locura... eso sí que es...fastidiado [...] y luego claro cuando son clientes ya... a lo mejor ya pasas la mopa [...] ¿si tengo que hacer todas las habitaciones agachada?... ¡me muero!... [...] la gobernanta también revisa los baños de rodillas... ¡un cristo!” (Yara_E2).

La degradación de las condiciones de trabajo y derechos llega a situaciones insostenibles, reflejando la vulnerabilidad a la que se ven sometidas como colectivo y las situaciones con las que tienen que lidiar para poder trabajar *“cuando llegué [...] no tenía contrato... y me dijeron que estaba dada de alta en la seguridad social... pero yo después cuando lo miré no estaba dada de alta tampoco [...] eran 30 habitaciones y solo había dos personas en ese departamento...que además se tenían que ocupar de limpiar las zonas de comunes [...] no podían usar el ascensor... o sea tenían que subir y bajar por las escaleras [...] llevaban sin librar un mes y medio porque al ser los dos solos, no tenían con quien cubrir...”* (Micaela_E2). Esta circunstancia es vista como algo cotidiano, estandarizado e interiorizado (no exenta de resignación e indignación) y la única salida en el precario mercado laboral actual *“y... ¡tal y como está la cosa no puedes decir que no a nada! ¡Porque viene otro y se lo lleva!”* (Micaela_E2).

4.3. “Encaje de las ocupaciones en un contexto de incertidumbre”

Compatibilizar su trabajo con el resto de sus vidas y ocupaciones, es similar a hacer malabarismos, ya que como se describe en las dos temáticas anteriores su trabajo no se limita a solo una esfera, sino que existe una interdependencia. Esta temática recoge los esfuerzos por salir adelante en el día a día y encajar/negociar sus ocupaciones en un espacio de incerteza y precariedad.

Los días libres se ven influidos por la estacionalidad de este sector y por la ocupación de clientes, variando y cambiando estas libranzas según las necesidades del hotel *“[días libres] depende por que en verano eso... pfffffff (resopla) ¡es imposible!... o sea según la ocupación...pero normalmente son 2 días a la semana [...] libres [...] como varía de un día para otro pues...por si acaso había que mirarlo todos los días”* (Micaela_E1). Esto limita las posibilidades de organizarse y poder disfrutar de su tiempo de ocio, manifestando disconformidad e intentando buscar alternativas a esta situación *“a lo mejor cuentas con librar martes y miércoles y sube la ocupación...y ya te cambia [...] o gente que le tocaba librar...y llamarla por teléfono...bueno [...] eso por mi parte debían de tener alguien... ¡alguien!...me da igual....cuanta gente hay en el paro... ¿sabes?...alguien para estos casos”* (Yara_E1). Esta volatilidad es mayor entre las camareras de piso con contrato eventual *“porque después claro ya están las eventuales...para cubrir esa ocupación alta que hay...ellas sí se las mueve más que a las fijas...”* (Avelina_E1).

La conciliación familiar se ve restringida ante las condiciones de trabajo que experimentan, aunque ante situaciones puntuales o emergencias familiares hay una mayor comprensión *“la conciliación familiar [...] pfffffff [...] a ver se hace... hacen todo lo que pueden... pero [...] no es un trabajo fácil [...] se procura respetar [...] no hay queja... ¡podía ser peor!”* (Avelina_E2). Siendo muchas veces la gobernanta quien empatiza más con esta negociación constante de ocupaciones *“la niña sale a las 5 [...] la gobernanta [...] si ve que no te da tiempo te va a ayudar... o te manda alguien para que te ayude... entonces guay... en ese caso bien...”* (Yara_E2). En ocasiones estructurar la vida familiar supone un reto *“al empezar a trabajar mi marido... o libro fines de semana o... sino... no nos vemos... porque él se va por la mañana y vuelve por la noche...”* (Yara_E2).

Después de lo vivido durante la jornada de trabajo, encontrar un espacio para la desconexión y el esparcimiento no siempre es fácil, trasladando las preocupaciones laborales a sus ocupaciones cotidianas *“por el estrés*

generado a lo largo del día, cuando terminas de trabajar y llegas a tu casa...empiezas a pensar lo que fue tu jornada y dices...¡Uy en esta habitación!...no sé si puse esto...no sé si puse lo otro [...] ¡Ay mira que si llaman a recepción y dicen que nos olvidamos de poner la supletoria!... y mañana una bronca del director o lo que sea [...] ansiedad y estrés muchísimo por ese sentido porque es demasiado [gesto de apretar los puños]...¡ay! no sé cómo decirte...muy contundente...muy así...” (Avelina_E1). Esto repercute en su vida familiar, ya que el cansancio acumulado limita sus ocupaciones *“Lo noto cuando llegan las 9 de la noche... a las 9 de la noche yo me quiero ir para cama... ya no quiero cenar... ni ducharme... ni nada... solo quiero meterme en cama directamente”* (Yara_E2).

4.4 “Una lucha como colectivo articulada desde la justicia ocupacional”

Las situaciones cotidianas que viven las camareras de piso no se limitan a algo puntual, sino que sus narrativas concuerdan y confluyen en una situación reiterada, perpetuada e insostenible. La fuerza y lucha como colectivo es la que manifiesta y vislumbra este contexto, encontrando una situación de profunda injusticia ocupacional.

Desde el inicio de las reivindicaciones del colectivo han experimentado ligeras mejoras en su salario y condiciones de trabajo, que llegan a su día a día *“cambió el convenio...este año ¡todas! [...] cobramos... sin ser por habitación [...] Sí, sí, sí la cosa mejoró [...] vas más desahogada [...] las haces a otro ritmo ¿sabes?...no vas tan a cañón”* (Yara_E1). También en la vestimenta ligada a presunciones de género *“el [uniforme] que teníamos anteriormente las eventuales no era nada cómodo porque era un vestido [...] ahora es pantalón entonces...mejor* (Micaela_E1).

La ropa de trabajo les asigna un “estatus” que muchos clientes aprovechan para despreciar *“es increíble lo que puede hacer un*

uniforme...de un uniforme de camarera a un uniforme de gobernanta...puede pasar alguien por el pasillo...y tú estás de camarera...dices buenos días y ni siquiera miran para ti...estás con un uniforme de gobernanta dices buenos días...ya...bueno una sonrisa...es increíble...” (Avelina_E1). No solo hacia su uniforme sino degradando el trabajo que realizan *“¿sabes lo que llevo mal? [...] pues tienen protestado a las 10 de mañana...de decir... ¡es que estas haciendo mucho ruido...!... ¿Cómo pretendes que a las 10 de la mañana no haga ruido?... ¡estamos limpiando!”* (Yara_E1).

Pese a que se trata de un trabajo *“agotador”* (tal y como se describe en la primera temática) y poco valorado, las consecuencias para las camareras de piso a largo plazo son palpables *“ella cuando tiene que hacer esfuerzos así... cuando tiene que limpiar superficies así muy grandes... con movimientos repetitivos... tiene que utilizar una muñequera... ¡y [a] otra [camarera de piso] le afecta el codo!... tiene que poner codera...”* (Avelina_E2). Esto no solo se manifiesta en lo físico sino que esta interrelacionado de forma inherente, soportando situaciones que afectan y van filtrándose en todas ellas *“te llaman... ¡es que la camarera, la habitación! [...] los que tienen mala baba...lo que están buscando es que le recrimines a la camarera y...sabes...que te hagas ahí un escarnio con ella casi como si la fueras a crucificar...muchos es lo que te piden [...] tú tienes que...con mucho tacto [...] explicarle las cosas [...] ¡en el siglo que estamos! [...] ¡Que siga habiendo gente así!”* (Avelina_E1)

Esta invisibilidad es denunciada reclamando algo esencial como el respeto *“es que tú estás trabando...dios mío por eso mismo... ¡que te respeten!...ellos están de vacaciones...pues sabrán lo que es trabajar...y más en lo que es esto... ¡y más en lo que es esto!...hombre...por dios... ¡por lo menos que te valoren un poco!...el trabajo que estás realizando que les estás haciendo su día más cómodo...”* (Avelina_E1). Esta opacidad hacia su trabajo es algo que ellas palpan y sienten en su día a día *“está infravalorado de alguna manera...”* (Micaela_E2).

La situación como colectivo es examinada por alguna de las camareras de piso como más positiva en relación a compañeras de otros puntos de España *“yo creo...creo... que aquí... aún estamos... ¡algo!... valoradas... en Galicia me refiero [...] dentro de lo malo [...] aún no estamos tan explotadas como en otros sitios... ¿sabes? [...] porque después ves noticias [...] o ves documentales...”* (Yara_E2). Sin embargo coinciden con resignación en que el salario no es proporcional al trabajo que realizan *“¿qué tendríamos que cobrar más?... sí [...] ¿Qué deberíamos tener cosas que no tenemos?... sí también... pero...”* (Yara_E2).

Para finalizar es necesario remarcar el sacrificio que implica ser, en todas las dimensiones, camarera de piso *“sinceramente creo que es un trabajo que no está pagado como debiere por el esfuerzo... el gran esfuerzo... que se hace... tanto el esfuerzo físico como psíquico... es un trabajo muy complicado... aunque no lo parece...”* (Avelina_E2).

5. Discusión

El objetivo principal de este estudio fue explorar el impacto del trabajo en las ocupaciones y en la salud de las camareras de piso desde la mirada de la justicia ocupacional.

Después de la inmersión en el campo y la exposición de los hallazgos, se va a realizar un diálogo con la evidencia científica revisada e incluida en este estudio y la literatura de TO/CO, desde el posicionamiento crítico y el prisma de justicia ocupacional que constituye y conforma esta investigación.

5.1. Dilucidando con la evidencia ¿Una situación perpetuada?

Los resultados de este estudio concuerdan con las situaciones de vulnerabilidad y precariedad laboral descritos por disciplinas afines en contextos occidentales como EEUU o Canadá (Buchanan et al., 2010; Hsieh et al., 2016, 2017; Liladrie, 2010; Premji & Krause, 2010; Sanon, 2014). También se alinean con las investigaciones realizadas en España por Cañada sobre la situación laboral de las camareras de piso (2015, 2016).

Este colectivo vivencia situaciones en su puesto de trabajo en las que su salud se ve comprometida. Premji & Krause (2010) recogen en un estudio que el dolor es la primera causa de consulta médica en este colectivo, siendo algo que influye en el día a día de las protagonistas de esta investigación (*“te puedes tomar una pastilla y bueno vas...vas aliviando”*). Este malestar está muy presente debido a la carga y movilización de pesos, ejercicio de movimientos repetitivos, la falta de tiempos de descanso y la encadenación de horas de trabajo, presentes en su cotidiano laboral, recogido en su discurso. Estas cargas físicas también son descritas por Mantovano (2015), donde especifica que durante la mayor

parte de la jornada laboral están realizando posturas perjudiciales para su salud.

Pero más allá, se encuentran otros condicionantes que influyen en el bienestar como son el estrés, la depresión o las enfermedades neuromusculares, que cita Sanon (2014), derivadas del trabajo y las prácticas de contratación. Como se recoge en las narrativas de este estudio (dentro de la temática “*es un trabajo agotador*”), tienen un mayor impacto en su salud mental y social las condiciones derivadas de la cotidianidad laboral, que las meramente físicas. Esto es debido a que se ven sometidas a una presión constante desde que comienzan este empleo (recibiendo una nula formación) y mediado por unos tiempos de trabajo marcados, donde prima más la rapidez antes que unas condiciones laborales dignas que impactan en su salud. El tipo de contrato también repercute en su bienestar en este contexto de estudio, debido a que la brevedad de los mismos limita sus oportunidades ocupacionales, por lo que la precariedad es la que modula sus elecciones ocupacionales y no son las camareras de piso partícipes de esas decisiones, constituyendo una alienación ocupacional (Townsend & Polatajko, 2013)

La situación de crisis económica y la reforma laboral en España han sido un pretexto para la externalización de muchos departamentos de pisos de hoteles (Informe del Gabinete Técnico de FeSMC-UGT, 2016), relegando a las camareras de piso a un segundo plano y con unas condiciones de trabajo en decaída constante, como se evidencia en este estudio donde una de las expertas relata las prácticas laborales de las ETT (dentro de la temática “*La precariedad en el día a día*”) y en los trabajos de Cañada (2015, 2016). También las desliga de su identidad ocupacional como camareras de piso y disminuye su fuerza para organizarse colectivamente, ya que se encuentran constantemente con compañeras

que se incorporan, como relatan en las narrativas formando con asiduidad a nuevo personal.

La falta de herramientas de trabajo es vista por las protagonistas de este estudio como algo que reduce la calidad de su trabajo y que genera tensiones (debido a que algunas mujeres se ven abocadas a la resignación de comprar productos con su propio dinero), situación que también se produce en el contexto geográfico del sur de EEUU, donde la falta de utensilios de trabajo y el bajo salario, eran percibidos como formas de maltrato por las camareras de piso (Hsieh et al., 2017).

La cotidianeidad con la precariedad normaliza situaciones que vulneran los derechos ocupacionales (Hammell, 2008) y que representan verdaderas injusticias, como son posiciones de trabajo incomprensibles en la actualidad y en este contexto cultural (fregar “de rodillas”), no disponer de uniformes para cambiarse cuando están sucios o no conocer con antelación sus tiempos de descanso, todo ello impide que puedan organizar sus ocupaciones, las de sus familias y comunidades e influye en su salud física, debido a la postura de trabajo que se ven obligadas a adoptar y en su salud mental, al sentir la infravaloración expresada en falta de material para desarrollar su trabajo. Durante el proceso de inclusión en este estudio algunas de las participantes expresaban temor a ser identificadas (por las posibles represalias que pudieran ejercer sus empresas). Esto también se produce en otro estudio (Scherzer et al., 2005), donde las camareras de pisos no manifestaban su situación laboral, debido al miedo y a la falta de conciencia sobre sus derechos. Esto dibuja una imagen de la posición en la que se encuentran como colectivo.

Sin embargo, esta situación está promoviendo que comiencen a emerger corrientes de protesta o reivindicación exigiendo unas condiciones de trabajo dignas, como menciona Liladrie (2010) en Canadá. En este estudio la principal reclamación que expresan es que se respete y valore su trabajo, ya que en su entorno laboral sufren la humillación y degradación por parte de algunos de los/as clientes/as o jefes/as, sintiendo de forma reiterada una invisibilidad y un menosprecio hacia su trabajo (como se recoge en la temática *“Una lucha como colectivo articulada desde la justicia ocupacional”*). Las protestas de estos movimientos han proporcionado ligeras mejoras en sus condiciones de trabajo, como expresa una de las participantes (su sueldo ya no depende de las habitaciones que realiza). En España emergió un colectivo denominado *Las Kellys*, que está encabezando las protestas de las camareras de piso a nivel nacional y que por el momento no cuenta con representación en nuestro contexto (Galicia).

Los dos ejes, género y clase vertebran las inequidades a las que se enfrentan las camareras de piso son una constante en la cotidianidad de su trabajo y que también menciona Cañada (2015). Comenzando por sus prendas de trabajo, que en algunos casos es un vestido (aunque como comenta una de las participantes están cambiando a un uniforme de pantalón) que asocia esta vestimenta al rol de género atribuido por la sociedad, al igual que desempeñar un trabajo asociado a las tareas de cuidado y limpieza.

Recibiendo una baja retribución económica por este empleo, como dejan entrever las participantes en este estudio y que también limita la participación ocupacional propia, la de sus familias y comunidades. Realizando este trabajo como un modo de supervivencia (*“tal y como está la cosa no puedes decir que no a nada”*). De ese modo las camareras de piso quedan relegadas a un espacio periférico de la sociedad, en la que la

precariedad es una constante y se esconde detrás de una situación estructural (Bauman, 2000; Beck, 2007), perpetuada, ya que las experiencias de las camareras de piso en los diferentes contextos (EEUU, Canadá, España y Galicia), son similares, haciendo que reflexionemos acerca de la sociedad actual y su deriva ¿Inclusiva? ¿Excluyente? Bauman lo resume con estas palabras “la humanidad está en crisis y no hay otra manera de salir de esa crisis que mediante la solidaridad entre los seres humanos” (2016, p. 24).

5.2. Rol de la TO/CO en el siglo XXI: implicaciones en el contexto de estudio

Los terapeutas ocupacionales podrían trabajar con el colectivo de las camareras de piso en diferentes recursos públicos y privados, como centros de salud, tercer sector, ayuntamientos o mutuas o desde ámbitos más tradicionales, por ejemplo ligados a la salud mental, siendo un puente de unión con otros profesionales y proporcionando información contextual de la situación de las camareras de piso. También desde la perspectiva de la salud pública, estableciendo un equipo de trabajo con las camareras de piso para adoptar medidas encaminadas a mejorar su puesto laboral desde la perspectiva de la prevención de lesiones.

Como ya se ha mencionado, la perspectiva crítica y el foco en la justicia ocupacional (visto como un marco conceptual, en constante evolución) es una de las perspectivas reclamadas desde la TO/CO (Farias, Laliberte Rudman, & Magalhães, 2016; Farias & Laliberte Rudman, 2016; Hammell, 2008, 2015; World Federation of Occupational Therapists, 2006). Nos invitan a dirigir nuestras miradas hacia “poblaciones con necesidades ocupacionales incluyendo a personas excluidas de la educación y del trabajo [...] personas que participan en ocupaciones antisociales y

autodestructivas y las que se ven obligadas a ocupar puestos degradantes y que amenazan la vida” (Hocking & Whiteford, 2012, p. 3).

Ampliando y desafiando asunciones preestablecidas, ocupación como sinónimo de salud y bienestar (Farias & Laliberte Rudman, 2016; Kantartzis & Molineux, 2011), cuando por ejemplo, las participantes en este estudio su ocupación laboral como camareras de piso impacta en su salud. Analizando estas situaciones desde los contextos y estructuras sociopolíticas que dan lugar a estas inequidades, no centrándose en los individualismos y promoviendo el ejercicio de la ciudadanía participativa (Farias et al., 2016; Fransen, Pollard, Kantartzis, & Viana-Moldes, 2015; Hammell & Iwama, 2012).

En Galicia, Rivas-Quarneti (2016) inicia una línea de investigación innovadora, desarrollando un marco teórico que emplea una perspectiva crítica, que engloba la salud y el bienestar desde el posicionamiento de los determinantes sociales de salud (CDSH, 2009); en el que relaciona la TO crítica y la CO, con la cotianeidad y “la complejidad para orquestar el repertorio ocupacional” (p.309) de mujeres inmigrantes que experimentan situaciones de vulnerabilidad (entre las que se encuentra desempeñar un empleo precario). Este perfil de investigación continúa desarrollándose en el mismo contexto geográfico en investigaciones recientes (Veiga-Seijo et al., in press), articulándose desde ese posicionamiento teórico (Rivas-Quarneti, 2016), explorando la relación entre empleo precario y salud y el bienestar de los/as trabajadores desde la perspectiva ocupacional. Estas dos investigaciones sirven como orientación y nexo de unión teórica con esta investigación, ya que se identifican situaciones similares en las narrativas de las/os expertos/as en esas realidades (compartiendo situaciones laborales mediadas por la precariedad). En esta investigación las participantes expresan dificultades para compaginar su trabajo con el resto de sus vidas/ocupaciones viendo limitado su tiempo de ocio y el de

sus familias, comunicando los días libres y períodos de vacaciones con poca antelación y modificándolos según la ocupación del hotel, también manifiestan que todo lo vivido durante la jornada laboral hace que lleguen cansadas a sus domicilios, no puedan dejar de pensar en su trabajo (“te absorbes”) y que este tiempo lo dediquen a descansar para encontrarse con fuerzas para afrontar el día siguiente. Estas situaciones mediadas por la falta de oportunidades para orquestar sus ocupaciones, ya han sido informadas (Rivas-Quarneti, 2016; Veiga-Seijo et al., in press) recogiendo las dificultades para conjugar sus vidas en una constante negociación, buscando resquicios donde encajar las ocupaciones dentro del entramado que supone su trabajo (como se expresa también en las narrativas de las camareras de piso).

Las circunstancias en las que desempeñan su trabajo podrían denominarse alienación ocupacional (Townsend & Wilcock, 2004b), como ya se ha mencionado o deprivación ocupacional (Townsend & Wilcock, 2004b; G. Whiteford, 2011), debido a situaciones laborales que impiden que realicen ocupaciones significativas. Sin embargo lo que tienen en común estas etiquetas denominativas es que se trata de una injusticia ocupacional, por lo que la pregunta que se plantea en el título de esta investigación *¿Un posible caso de injusticia ocupacional?* Tiene una respuesta afirmativa, justificada dentro de las narrativas de las expertas de la realidad de estudio. Estos hallazgos se han descrito previamente en otras investigaciones (Rivas-Quarneti, 2016; Veiga-Seijo et al., in press). Teniendo como hilo conductor la situación que experimentan las camareras de piso la invisibilidad, el no ejercicio de la ciudadanía y la vulneración de derechos (Fransen et al., 2015)

En este estudio se ha descrito como es el contexto de trabajo de las camareras de piso caracterizado por la inestabilidad, la precariedad, las bajas retribuciones económicas y ser un trabajo desempeñado de forma

mayoritaria por mujeres. Esta situación puede relacionarse con la baja participación de las mujeres en instituciones de diálogo social. Por lo que los derechos inherentes como ciudadanas se diluyen y se ejercen de forma minoritaria en la organización sindical o colectiva, como sucede en el contexto gallego y que también es similar en otros lugares (Liladrie, 2010).

Además de los espacios tradicionales en los que los terapeutas ocupacionales podrían trabajar con el colectivo de las camareras de piso, de acuerdo con lo expuesto, la TO/CO deben abrirse otros escenarios sociocomunitarios. Estableciendo alianzas y co-construyendo con el colectivo de las camareras de piso, así como con otros actores sociales implicados (profesionales de la salud, tercer sector, administración pública, gobiernos locales) desde el posicionamiento de articulador social y agente de cambio (Galheigo, 2011), estableciendo líneas de actuación con el colectivo y proponiendo el desarrollo de una agenda emancipadora (Farias et al., 2016; Farias & Laliberte Rudman, 2016; Whiteford & Hocking, 2012), que avance hacia acciones concretas y reales que mejoren esta situación y produzcan una transformación social.

La población diana de este estudio muestra una realidad cercana y socialmente invisible (Santos, 2011) y en la que el rol del TO puede contribuir.

6. Fortalezas y limitaciones del estudio

Los puntos de mejora/limitaciones y fortalezas de esta investigación, se cimantan en los siguientes puntos, que han surgido tras un proceso de reflexión, coherente con la perspectiva crítica del estudio.

- Es una investigación ligada a una realidad concreta (Galicia) del conjunto de España, lo que supone una limitación y a la vez una fortaleza, ya que solo permite conocer una pequeña parte del puzzle que conforma el fenómeno de estudio pero ofrece la oportunidad de profundizar en un contexto local.
- El estudio está compuesto por un pequeño número de participantes (debido al reducido tiempo y características propias de un trabajo fin de grado. Lo que supone una fortaleza y limitación a la vez.
- Una fortaleza es que pese al clima de miedo inicial por la posibilidad de ser identificadas, la participación/compromiso de las expertas con la investigación ha sido constante, colaborando en las dos entrevistas que dieron lugar a la generación de datos. Así como algo que limito la comprensión del contexto de estudio fue que solo uno de las tres participantes escribió en el cuaderno de reflexión (aunque de forma oral las otras dos participantes transmitieron recuerdos/ideas que emergieron entre los dos encuentros).

7. Conclusiones

Se ha alcanzado el objetivo general de estudio “Explorar el impacto del trabajo en las ocupaciones y en la salud de las camareras de piso desde la mirada de la justicia ocupacional”. A continuación se relacionan los objetivos específicos con una síntesis de las principales conclusiones.

- Analizar como el empleo de camarera de piso influye en la salud y en sus ocupaciones diarias: en la cotidianeidad de su trabajo las camareras de piso se enfrentan a una gran variedad de situaciones como posturas forzadas, presión constante y estrés que impactan en su salud y bienestar. Estas circunstancias limitan sus oportunidades ocupacionales.
- Profundizar en el contexto de trabajo de las camareras de piso: esta realidad muestra una situación perpetuada y estructural, que se reproduce en otros contextos y que vulnera sus derechos como ciudadanas.
- Conocer la percepción/vivencias de las camareras de piso desde un prisma de justicia ocupacional: lo que reclaman como colectivo es respeto hacia su trabajo/profesión y unas condiciones salariales justas, que tengan en cuenta el gran esfuerzo que supone su trabajo. Esta investigación contribuye a visibilizar el contexto de trabajo de las camareras de piso y a establecer posibles acciones desde un posicionamiento crítico alineado con la TO/CO, equipándose la ocupación como una herramienta de emancipación y transformación social.

8. Futuras líneas de investigación

Tras esta aproximación a la realidad de las camareras de piso, desde la TO/CO se podrían llevar a cabo algunas actuaciones:

- Realizar un estudio bajo la metodología de análisis del discurso para conocer la imagen ligada a las asunciones sociopolíticas/estructurales que tiene la sociedad sobre este colectivo.
- Plantear una investigación acción participativa, empleando una perspectiva crítica donde las expertas como colectivo puedan enriquecer con sus aportaciones/propuestas de acción que ayuden a afrontar/eliminar esta situación de injusticia. Pudiendo dar lugar a la creación de una agenda emancipadora que recoja estas medidas.
- Explorar la situación de las camareras de piso desde la perspectiva de las familias (parejas, hijos/as), para conocer la visión de este fenómeno desde otro punto de vista e indagar cómo impacta en sus vidas.
- Dar visibilidad a las realidades y necesidades de este colectivo lucha de este colectivo mediante la divulgación de los resultados de esta investigación en diversos canales de difusión como científicos o sociales.

9. Agradecimientos

En primer lugar, gracias a mis tutoras y profesoras, Natalia e Inés. Gracias por confiar en mí desde el primer momento y por el esfuerzo de este trabajo entre dos países. Gracias por transmitirme la importancia de pensar y reflexionar desde una perspectiva crítica y por todo lo aprendido a vuestro lado durante estos cuatro años. Gracias por nadar a contracorriente y ser catalizadoras de cambio.

Gracias a todas las mujeres valientes, por contar sus experiencias de vida en este trabajo, vuestra lucha y la de todas Las Kellys merece ser conocida.

Gracias a todos/as los/as profesores/as que han contribuido a mi aprendizaje como terapeuta ocupacional.

Gracias a todas las personas que se han cruzado en mi camino durante las estancias prácticas. De todos y todas he aprendido la importancia de los pequeños detalles, gracias por cambiar mi forma de ver el mundo. Gracias también a todos los terapeutas ocupacionales de los que he aprendido en prácticas. Especialmente a:

Laura Nieto, gracias por tu cercanía y pasión por lo que haces. Gracias por todos los momentos compartidos en las prácticas de tercero (nunca olvidaré las brochetas de fruta). Y por ser un apoyo constante como tutora de PAT.

Vicente Cabarcos, gracias por todo lo que he aprendido a tu lado, por tu compromiso e implicación con las personas. Gracias por tu complicidad y empatía, desde tercero. Este año he podido disfrutar de mis últimas prácticas en un ambiente de aprendizaje inmejorable, gracias por darme alas con todas mis ideas y por dejarme crecer a tu lado.

Sin olvidar a *Helena Hernández* y todos los momentos compartidos, desde los aullidos de lobo a primera hora de la mañana hasta los

momentos de aprendizaje en planta. Eres una gran profesional, disfruta mucho de las islas.

Gracias a todos mis compañeros/as de curso. Gracias especialmente a Marta Freire por acompañarme en estos cuatros años, siendo un apoyo incondicional y haber aprendido juntas (ya estamos en capilla). Gracias también a otras personas que han aparecido en el camino como: Lucía Dopico (gracias por sobrevivir juntas a férulas), Tania Golpe (gracias por aprenderte mi nombre), Natacha Reyes (gracias por descubrirme tu paraíso en Laxe) y Eva Cancela (gracias por darme ánimos siempre).

Gracias a la terapeuta ocupacional Silvia Veiga. Gracias por tu amistad, apoyo y preocupación. Gracias por el entusiasmo que transmites por la terapia ocupacional, nuestros trapicheos de libros y nuestras charlas. Creo que nos queda mucho camino por recorrer juntas

Gracias a mi familia por apoyarme en todas mis decisiones y facilitar que haya llegado hasta aquí.

Gracias a mi amiga del alma, Mel. El infinito nos une. Sobran las palabras.

Gracias también a otras personas como Alba, por ser mi psicóloga favorita y por nuestras charlas de horas, eres un oasis en el desierto... Winter is coming.

Y por último gracias a ti, Miguel. Gracias por ser mi compañero de vida y por apoyarme en TODO. Gracias por ayudarme a sobrevivir estos cuatro años y darme ánimos en los momentos más bajos. Nos queda tanto por vivir juntos...

If not now, then when?

10. Bibliografía

- American Occupational Therapy Association. (2014). *Occupational Therapy Practice Framework: Domain & Process 3rd Edition*. *The American Journal of Occupational Therapy* (Vol. 68).
- Amor-Otero, M., Arias-Santos I., García-Mayor, R., Gómez-Besteiro, I., & Rodríguez-Arias Palomo, J. L. (2007). *Normas de boa práctica en investigación en seres humanos Guía para o investigador*. XUNTA DE GALICIA Consellería de Sanidade Dirección xeral de Aseguramento e Planificación Sanitaria Subdirección xeral de Docencia e Investigación Sanitaria. Recuperado a partir de <https://extranet.sergas.es/catpb/Publicaciones/DetallePublicacion.aspx?IdPaxina=40008&IDCatalogo=1488>
- Asociación Las Kellys. (2016a). Manifiesto LAS KELLYS. Recuperado 30 de enero de 2017, a partir de <https://laskellys.wordpress.com/manifiesto/>
- Asociación Las Kellys. (2016b). Quiénes somos LAS KELLYS. Recuperado 30 de enero de 2017, a partir de <https://laskellys.wordpress.com/quienes-somos/>
- Basu, S., & Stuckler, D. (2013). Prólogo. En *Por qué la austeridad mata. El coste humano de las políticas de recorte* (pp. 4-13). Taurus.
- Bauman, Z. (2000). *Modernidad líquida*. Buenos Aires: Fondo de la Cultura Económica. <https://doi.org/EB AC BAUM>
- Bauman, Z. (2010). *Miedo líquido*. Barcelona: Paidós Iberica.
- Bauman, Z. (2016). *Extraños llamando a la puerta*. Barcelona: Paidós Iberica.
- Beauchamp, T., & Childress, J. (1979). *Principles of Biomedical Ethics*. New York: Oxford University Press.
- Beck, U. (2007). Modelo: Trabajo Cívico. En *Un nuevo mundo feliz: la precariedad del trabajo en la era de la globalización* (p. 344).

Barcelona: Paidós Iberica.

- Blustein, D. L., Medvide, M. B., & Wan, C. M. (2012). A Critical Perspective of Contemporary Unemployment Policy and Practices. *Journal of Career Development*, 39(4), 341-356. <https://doi.org/10.1177/0894845310397545>
- Booth, K. (2010). Cambiar las realidades globales : una teoría crítica para tiempos críticos. *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global*, (109), 11-29.
- Buchanan, S., Vossenas, P., Krause, N., Moriarty, J., Frumin, E., Shimek, J. A. M., ... Punnett, L. (2010). Occupational Injury Disparities In The U.S. Hotel Industry. *American Journal of Industrial Medicine*, 53(February), 116-125. <https://doi.org/10.1002/ajim.20724>
- Cañada, E. (2014, julio 30). Las que limpian los hoteles. *El País*. Recuperado a partir de <http://blogs.elpais.com/alterconsumismo/2014/07/las-que-limpian-los-hoteles.html#comments>
- Cañada, E. (2015). *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de la precariedad laboral*. (1.ª ed.). Barcelona: Icaria Editorial.
- Cañada, E. (2016). *Externalización del trabajo en hoteles. Impactos en los departamentos de pisos* (1.ª ed.). Barcelona: Alba Sud Editorial.
- CDSH, Organización Mundial de la Salud. (2009). *Subsanar las desigualdades en una generación. Subsanar las desigualdades en una generación*. Recuperado a partir de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44084/1/9789243563701_spa.pdf
- Celiberti, L., & Mesa, S. (2009). Las relaciones de género en el trabajo productivo y reproductivo, 82.
- Clifford, N., Cope, M., Gillespie, T., & French, S. (2016). *Key Methods in Geography*. London: Sage Publications.

- Cox, R. W. (2013). Fuerzas sociales, estados y órdenes mundiales: Más allá de la Teoría de Relaciones Internacionales. *Relaciones Internacionales*, (24), 129-162.
- Creek, J. (2003). *Occupational therapy defined as a complex intervention*. London: College of Occupational Therapists.
- Cuadrado-Roura, J. R., & López-Morales, J. M. (2015). El turismo, motor del crecimiento y de la recuperación de la economía española. *Documentos de Trabajo (IAES, Instituto Universitario de Análisis Económico y Social)*. Recuperado a partir de http://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/21517/turismo_cuadrado_IAESDT_2015_N04.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Denzin, N. K. (1978). *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. New York: McGraw-Hill.
- Denzin, N. K. (2010). Moments, Mixed Methods, and Paradigm Dialogs. *Qualitative Inquiry*, 16(6), 419-427. <https://doi.org/10.1177/1077800410364608>
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). Introduction: Disciplining the Practice of Qualitative Research. En N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (4.ª ed., pp. 1-20). United States of America: SAGE Publications.
- ENOTHE-COTEC. (2005). *Competencias de Terapia Ocupacional*. Copenhagen. Recuperado a partir de http://www.enothe.eu/tch/tq/docs/specific_competencias_spanish.pdf
- EPA, INE, Turespaña. (2016a). *Empleo en turismo. Primer trimestre de 2016*. Recuperado a partir de <https://estadisticas.tourspain.es/es-ES/estadisticas/otrasestadisticas/empleoturistico/encuestapoblacion/Notas de Coyuntura/NotaEmpleoTurismo 1T2016.pdf>
- EPA, INE, Turespaña. (2016b). *Empleo en Turismo. Tercer trimestre 2016*. Recuperado a partir de <http://estadisticas.tourspain.es/es-ES/estadisticas/otrasestadisticas/empleoturistico/encuestapoblacion/Notas de Coyuntura/NotaEmpleoTurismo 3T2016.pdf>

ES/estadisticas/otrasestadisticas/empleoturistico/encuestapoblacion/
Notas de Coyuntura/NotaEmpleoTurismo 3T2016.pdf

Farias, L., & Laliberte Rudman, D. (2016). A Critical Interpretive Synthesis of the Uptake of Critical Perspectives in Occupational Science. *Journal of Occupational Science*, 23(1), 33-50. <https://doi.org/10.1080/14427591.2014.989893>

Farias, L., Laliberte Rudman, D., & Magalhães, L. (2016). Illustrating the Importance of Critical Epistemology to Realize the Promise of Occupational Justice. *OTJR: Occupation, Participation and Health*, 36(4), 234-243. <https://doi.org/10.1177/1539449216665561>

Frankenberg, G. (2011). Teoría crítica. *Revista sobre enseñanza del Derecho*, (17), 67-84. Recuperado a partir de http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/rev_academia/revistas/17/teoria-critica.pdf

Fransen, H., Pollard, N., Kantartzis, S., & Viana-Moldes, I. (2015). Participatory citizenship: Critical perspectives on client-centred occupational therapy. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 22(4), 260-266. <https://doi.org/10.3109/11038128.2015.1020338>

Galheigo, S. M. (2007). Terapia Ocupacional en el ámbito social. En S. Simó Algado, F. Kronenberg, & N. Pollard (Eds.), *Terapia ocupacional sin fronteras: aprendiendo del espíritu de supervivientes* (pp. 85-97). Madrid: Médica Panamericana.

Galheigo, S. M. (2011). What needs to be done? Occupational therapy responsibilities and challenges regarding human rights. *Australian Occupational Therapy Journal*, 58(2), 60-66. <https://doi.org/10.1111/j.1440-1630.2011.00922.x>

Glover, J. S. (2009). The literature of occupational science: A systematic, quantitative examination of peer-reviewed publications from 1996–2006. *Journal of Occupational Science*, 16(2), 92-103. <https://doi.org/10.1080/14427591.2009.9686648>

- Guajardo, A., & Simó-Algado, S. (2010). Una Terapia Ocupacional basada en los derechos humanos. *Terapia ocupacional*, 7, 1-25. Recuperado a partir de <http://www.revistatog.com/num12/pdfs/maestros.pdf>
- Hammell, K. W. (2002). Informing Client-Centred Practice through Qualitative Inquiry: Evaluating the Quality of Qualitative Research. *The British Journal of Occupational Therapy*, 65(4), 175-184. <https://doi.org/10.1177/030802260206500405>
- Hammell, K. W. (2008a). Reflections on ... well-being and occupational rights. *Canadian Journal of Occupational Therapy*, 75(1), 61-64. <https://doi.org/10.2182/cjot.07.007>
- Hammell, K.W. (2008b). The politics of terminology. <https://doi.org/10.2182/cjot.07.007>
- Hammell, K. W. (2009). Self-care, productivity, and leisure, or dimensions of occupational experience? Rethinking occupational «categories». *Canadian journal of occupational therapy. Revue canadienne d'ergotherapie*, 76(2), 107-14. Recuperado a partir de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19456089>
- Hammell, K. W. (2015). Occupational rights and critical occupational therapy: Rising to the challenge. *Australian Occupational Therapy Journal*, 62(6), 449-451. <https://doi.org/10.1111/1440-1630.12195>
- Hammell, K. W., & Iwama, M. K. (2012). Well-being and occupational rights: An imperative for critical occupational therapy. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 19(5), 385-394. <https://doi.org/10.3109/11038128.2011.611821>
- Harvey-Krefting, L. (1985). the Concept of Work in Occupational-Therapy - a Historical Review. *American Journal of Occupational Therapy*, 39(5), 301-307.
- Heigl, F., Kinébanian, A., & Josephsson, S. (2011). I think of my family, therefore I am: Perceptions of daily occupations of some Albanians in

- Switzerland. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 18(1), 36-48. <https://doi.org/10.3109/11038120903552648>
- Hewitt-Taylor, J. (2001). Use of constant comparative analysis in qualitative research. *Nursing standard*, 15(42), 39-42. <https://doi.org/10.7748/ns2001.07.15.42.39.c3052>
- Hocking, C., & Whiteford, G. (2012). Introduction to critical perspectives in occupational science. En G. Whiteford & C. Hocking (Eds.), *Occupational Science. Society, Inclusion, Participation* (pp. 3-7). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Hosteltur. (2011). *Mujer y turismo: la igualdad no existe*. Hosteltur.
- Hsieh, Y. C., Apostolopoulos, Y., & Sönmez, S. (2016). Work Conditions and Health and Well-Being of Latina Hotel Housekeepers. *Journal of Immigrant and Minority Health*, 18(3), 568-581. <https://doi.org/10.1007/s10903-015-0224-y>
- Hsieh, Y. C., Sönmez, S., Apostolopoulos, Y., & Lemke, M. K. (2017). Perceived workplace mistreatment: Case of Latina hotel housekeepers. *Work*, 56(1), 55-65. <https://doi.org/10.3233/WOR-162467>
- Huete, R., Brotons, M., & Sigüenza, M. C. (2016). La desigualdad entre mujeres y hombres en el sector hostelero español. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 25(1), 73-87.
- Ibañez-Pascual, M. (2008). La segregación ocupacional por sexo a examen. Características personales, de los puestos de trabajo y de las empresas asociadas a las ocupaciones masculinas y femeninas. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas (Reis)*, (123), 87-122. Recuperado a partir de http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_123_041215167193739.pdf
- INE. (2016). *Cuenta Satélite del Turismo de España. Base 2010. Series 2010-2014*. España. Recuperado a partir de

<http://www.ine.es/prensa/np975.pdf>

INE. (2016). *Encuesta de estructura salarial 2014. Resultados definitivos* (Vol. 2014). Recuperado a partir de <http://www.ine.es/prensa/np996.pdf>

INE. (2016). *Estadística de Movimientos Turísticos en Fronteras (FRONTUR)*.

Informe del Gabinete Técnico de FeSMC-UGT. (2016). *Empresas multiservicios , o cómo precarizar el empleo. Análisis de las empresas multiservicios 2016*.

Iwama, M., Simó-Algado, S., & Kapanadze, M. (2008). Michael Iwama: en busca de una Terapia Ocupacional culturalmente relevante, 5, 1-29.

Janesick, V. (1994). The dance of qualitative research design: Metaphor, methodolatry, and meaning. *Handbook of qualitative research*, (April), 209-219. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Jonsson, H. (2008). A new direction in the conceptualization and categorization of occupation. *Journal of Occupational Science*, 15(1), 3-8. <https://doi.org/10.1080/14427591.2008.9686601>

Kantartzis, S., & Molineux, M. (2011). The Influence of Western Society's Construction of a Healthy Daily Life on the Conceptualisation of Occupation. *Journal of Occupational Science*, 18(1), 62-80. <https://doi.org/10.1080/14427591.2011.566917>

Kielhofner, G., & Fossey, E. (2006). The range of Research. En G. Kielhofner (Ed.), *Research in occupational therapy. Methods of Inquiry for Enhancing Practice* (pp. 20-35). Philadelphia, PA: F. A. Davis Company. <https://doi.org/10.1177/000841747604300306>

Kronenberg, F., & Pollard, N. (2007). Superar el apartheid ocupacional. Exploración preliminar de la naturaleza política de la terapia ocupacional. En S. Simó Algado, F. Kronenberg, & N. Pollard (Eds.), *Terapia ocupacional sin fronteras: aprendiendo del espíritu de*

supervivientes (pp. 58-84). Madrid: Médica Panamericana.

Laliberte Rudman, D. (2014). Embracing and Enacting an 'Occupational Imagination': Occupational Science as Transformative. *Journal of Occupational Science*, 21(4), 373-388. <https://doi.org/10.1080/14427591.2014.888970>

Lalonde, M. (1974). *A new perspective on the health of Canadians*. Ottawa . Recuperado a partir de https://www.google.es/_/chrome/newtab?espv=2&ie=UTF-8

Lamata-Cotanda, F. (1994). Una perspectiva de la política sanitaria 20 años después del Informe Lalonde. *Gac Sanit*, 8(43), 189-194.

Lamo-Gómez, J. E. (2003). La dimensión humana y social del trabajo. En *El sentido del trabajo en las sociedades contemporáneas: visión introductoria al derecho del trabajo en la legislación colombiana* (pp. 17-NaN p. 17). Bucaramanga, Colombia: UNAB.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Boletín Oficial del Estado. Madrid, 14 de diciembre de 1999, núm. 298, pp. 43088- 43099. Recuperado a partir de: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-23750>

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., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.

López de Lera, D. (1995). La inmigración a España a fines del siglo XX: los que vienen a trabajar y los que vienen a descansar. *Reis: Revista española de investigaciones sociológicas*, ISSN 0210-5233, Nº 71-72, 1995, págs. 225-248, (71), 225-248.

Luborsky, M. R., & Lysack, C. (2006). Overview of Qualitative Research. En G. Kielhofner (Ed.), *Research in occupational therapy. Methods of*

Inquiry for Enhancing Practice (pp. 326-340). Philadelphia, PA: F. A. Davis Company. Recuperado a partir de [http://sgh.org.sa/Portals/0/Articles/Research in Occupational Therapy - Methods of Inquiry for Enhancing Practice.pdf](http://sgh.org.sa/Portals/0/Articles/Research%20in%20Occupational%20Therapy%20-%20Methods%20of%20Inquiry%20for%20Enhancing%20Practice.pdf)

Mantovano, P. (2015). *Compendio de la Recomendación Mundial de Buenas Prácticas en Salud y Seguridad en el sector Camareras de Piso de la UITA*. CABA, Argentina.

Martín De La Rosa, B. (2003). Nuevos turistas en busca de un nuevo producto: El patrimonio cultural. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 1, 155-160. Recuperado a partir de www.pasosonline.org

Martínez-Salgado, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa. Principios básicos y algunas controversias. *Ciência & Saúde Coletiva*, 17(3), 613-619. Recuperado a partir de <http://www.scielo.br/pdf/csc/v17n3/v17n3a06.pdf>

Mayan, M. J. (2009). *Essentials of qualitative inquiry*. Taylor & Francis.

Moral-Martín, P. (2016). El impacto del terrorismo internacional en la industria del turismo: balance y perspectivas en el Mediterráneo. Palabras clave. *Instituto Español de Estudios Estratégicos*. Recuperado a partir de http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2016/DIEEE076-2016_Turismo_Mediterraneo_PabloMoral.pdf

Murray-Mas, I. (2015). Del Spain is different a la globalización turística de «marca española». En I. M. Mas, P. De Macià, & B. Salom (Eds.), *Capitalismo y turismo en España del «milagro económico» a la «gran crisis»* (pp. 197-339). Barcelona: Alba Sud Editorial. Recuperado a partir de <http://www.albasud.org/publ/docs/68.ca.pdf>

Oficina Regional para Europa de la Organización Mundial de la Salud. (2003). *Los determinantes sociales de la salud: los hechos probados*. Recuperado a partir de [http://ocw.unican.es/ciencias-de-la-](http://ocw.unican.es/ciencias-de-la)

salud/salud-publica-y-atencion-primaria-de-salud/otros-recursos-1/lecturas/bloque-ii/Hechos probados.pdf

Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Proyecto de documento final de la cumbre de las Naciones Unidas para la aprobación de la agenda para el desarrollo después de 2015. Asamblea General de Naciones Unidas* (Vol. 17852). Nueva York. Recuperado a partir de http://www2.ohchr.org/spanish/bodies/hrcouncil/docs/gaA.RES.60.1_Sp.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (1999). *Trabajo decente*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Enfrentar el desafío del trabajo precario: la agenda sindical*. Ginebra.

Organización Mundial de la Salud. (1946). *Official Records of the World Health Organization*. New York. Recuperado a partir de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85573/1/Official_record2_eng.pdf

Organización Mundial de la Salud. (1986). *Ottawa Charter for Health Promotion*. WHO. Geneva: World Health Organization. Recuperado a partir de http://www.who.int/hpr/NPH/docs/ottawa_charter_hp.pdf

Organización Mundial de la Salud. (1997). *Declaración de Yakarta*. Recuperado a partir de http://apps.who.int/gb/archive/pdf_files/WHA51/said2.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2007). *Plan Global de Acción en Salud Ocupacional*. Recuperado a partir de http://www.who.int/occupational_health/WHO_health_assembly_sp_web.pdf

Palacios, B., Sánchez, M. C., & Gutiérrez, A. (2013). Evaluar la calidad en la investigación cualitativa. guías o checklists. *Investigar la Comunicación hoy. Revisión de políticas científicas y aportaciones*

metodológicas: Simposio Internacional sobre Política Científica en Comunicación, 3 (COMUNIC, 581-596.

Peralta-Catipon, T. (2012). Collective Occupations among Filipina Migrant Workers: Bridging Disrupted Identities. *OTJR: Occupation, Participation and Health, 32(2), 14-21.*
<https://doi.org/10.3928/15394492-20110805-01>

Peralta-Catipon, T. (2009). Statue square as a liminal sphere: Transforming space and place in migrant adaptation. *Journal of Occupational Science, 16(1), 32-37.*
<https://doi.org/10.1080/14427591.2009.9686639>

Pérez-Serrano, G. (2004). *Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural: aplicaciones prácticas* (4.ª ed.). Madrid: Narcea.

Pierce, D. (2001). Occupation by Design: Dimensions, Therapeutic Power, and Creative Process. *American Journal of Occupational Therapy, 55(3), 249-259.* <https://doi.org/10.5014/ajot.55.3.249>

Pierce, D., Atler, K., Baltisberger, J., Fehringer, E., & Hunter, E. (2010). Occupational Science: A Data-based American Perspective. *Journal of Occupational Science, 17(4).*
<https://doi.org/10.1080/14427591.2010.9686697>

Pollard, N., Sakellariou, D., & Kronenberg, F. (2009). Political competence in occupational therapy. En N. Pollard, D. Sakellariou, & F. Kronenberg (Eds.), *A political practice of occupational therapy* (pp. 21-38). Edinburgh, New York: Churchill Livingstone/Elsevier. Recuperado a partir de <https://evolve.elsevier.com/cs/product/9780443103919>

Premji, S., & Krause, N. (2010). Disparities by ethnicity, language, and immigrant status in occupational health experiences among Las Vegas hotel room cleaners. *American Journal of Industrial Medicine, 53(10), 960-975.* <https://doi.org/10.1002/ajim.20860>

- Primeau, L. A. (1996). Work and Leisure: Transcending the Dichotomy. *American Journal of Occupational Therapy*, 50(7), 569-577. <https://doi.org/10.5014/ajot.50.7.569>
- Real Decreto 1615/2009, de 26 de Octubre, por el que se regula la concesión del distintivo «Igualdad en la Empresa». *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 3 de noviembre de 2009, núm. 265, pp. 91703-91712. Recuperado a partir de <https://www.boe.es/boe/dias/2009/11/03/pdfs/BOE-A-2009-17432.pdf>
- Real Decreto 303/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de camarera/o de pisos. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 20 de abril de 1996, núm. 96, pp.14294-14303. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Rendueles, C. (2015). *Capitalismo canalla: una historia personal del capitalismo a través de la literatura*. Barcelona: Seix Barral.
- Rivas-Quarneti, N. (2016). *Estudio de las ocupaciones cotidianas para la promoción de la salud de las mujeres inmigrantes en situación de vulnerabilidad* (tesis doctoral). Universidade da Coruña. A Coruña, Galicia, España. Recuperado a partir de <http://hdl.handle.net/2183/16259>
- Rivas-Quarneti, N., Movilla-Fernández, M. J., & Van Ness, F. (2013). Experiencias de participación cotidiana de personas inmigrantes en España: un enfoque fenomenológico hermenéutico. *TOG (A Coruña)*, 10, 1-14. Recuperado a partir de <http://www.revistatog.com/num18/pdfs/original8.pdf>
- Ruiz-Berdejo, R., & Briante, M. (2010). Capítulo I. En R. Ruiz-Berdejo & M. Briante (Eds.), *El recuerdo infinito* (1.ª ed., pp. 17-27). Malaga: Coronaborealis.
- Ruiz-Olabuénaga, J. I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.

- Sandelowski, M., & Leeman, J. (2012). Writing Usable Qualitative Health Research Findings. *Qualitative Health Research*, 22(10), 1404-1413. <https://doi.org/10.1177/1049732312450368>
- Sanon, M. A. (2014). Agency-Hired Hotel Housekeepers. *Workplace Health & Safety*, 62(2), 81-85 5p. <https://doi.org/10.3928/21650799-20140121-02>
- Santos, B. D. S. (2006). *Renovar la teoría crítica y reinventar la emancipación social: encuentros en Buenos Aires*. Buenos Aires: CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. Recuperado a partir de [http://www.boaventuradesousasantos.pt/media/Renovar la teoría crítica_CLACSO_2006.pdf](http://www.boaventuradesousasantos.pt/media/Renovar_la_teoría_crítica_CLACSO_2006.pdf)
- Santos, B. D. S. (2011). *Introducción: las epistemologías del sur*. *Foro de Davos*.
- Scherzer, T., Rugulies, R., & Krause, N. (2005). Work-Related Pain and Injury and Barriers to Workers' Compensation Among Las Vegas Hotel Room Cleaners. *Am J Public Health*, 95(3). <https://doi.org/10.2105/AJPH.2003.033266>
- Segovia-Pérez, M., Domecq, C. F., Ballesteros, P. T., Molinero, T. V., Moraleda, L. F., Serrano, L. G., ... Rodríguez-Antón, J. M. (2015). *Mujer y Techo de Cristal en el Sector Turístico*. Madrid. Recuperado a partir de http://www.inmujer.gob.es/areasTematicas/estudios/estudioslinea2014/docs/Mujer_techo_cristal_turistico.pdf
- Simó-Algado, S. (2011). *La palabra y la acción. Lucha contra la pobreza, salud (ocupacional) y ciudadanía a través de nuevas praxis universitarias* (tesis doctoral). Universitat de Vic, Barcelona, España. <https://doi.org/10.1017/S0250569X0001712X>
- Simó-Algado, S. (2013). Terapia ocupacional eco- social. La ocupación humana frente a la globalización. *TOG (A Coruña)*, 10, 11.

Recuperado a partir de
<http://www.revistatog.com/num17/pdfs/ecosocial.pdf>

Simó-Algado, S. (2015). Una Terapia Ocupacional Desde Un Paradigma Crítico. *TOG (A Coruña)*, (Monog.7), 25-40. Recuperado a partir de <http://www.revistatog.com/mono/num7/critico.pdf>

Simó-Algado, S., Kronenberg, F., Pollard, N., Werner, D., & Sinclair, K. (2007). *Terapia ocupacional sin fronteras: aprendiendo del espíritu de supervivientes*. Médica Panamericana.

Solar, O., & Irwin, A. (2010). *A conceptual framework for action on the social determinants of health. Social Determinants of Health Discussion Paper 2 (Policy and Practice)*. Geneva. Recuperado a partir de http://www.who.int/sdhconference/resources/ConceptualframeworkforactiononSDH_eng.pdf

Townsend, E. A., & Polatajko, H. J. (2007). *Enabling occupation II: Advancing an occupational therapy vision for health, well-being & justice through occupation*. Ottawa, ON: CAOT Publications ACE.

Townsend, E. A., & Polatajko, H. J. (2013). *Enabling occupation II: advancing an occupational therapy vision for health, well-being, & justice through occupation*.

Townsend, E. A., & Whiteford, G. (2007). Una estructura de participación en el marco de la justicia ocupacional. Procesos prácticos basados en la comunidad. En S. Simó Algado, F. Kronenberg, & N. Pollard (Eds.), *Terapia ocupacional sin fronteras: aprendiendo del espíritu de supervivientes* (pp. 110-126). Madrid: Médica Panamericana.

Townsend, E. A., & Wilcock, A. A. (2004a). Occupational Justice. En C. Christiansen & E. A. Townsend (Eds.), *Introduction to occupation: the art and science of living* (1.^a ed., pp. 243-273). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

- Townsend, E. A., & Wilcock, A. A. (2004b). Occupational justice and client-centred practice: a dialogue in progress. *Canadian journal of occupational therapy. Revue canadienne d'ergotherapie*, 71(2), 75-87. Recuperado a partir de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15152723>
- Twining-Ward, L. (2010). *Global Report on Women in Tourism 2010*. Recuperado a partir de http://www2.unwto.org/sites/all/files/pdf/folleto_globalr_report.pdf
- UGT. (2017). *La supuesta recuperación económica ha incrementado la brecha de género en el mercado laboral. 8 de Marzo, Día Internacional de la Mujer*. Recuperado a partir de [http://www.ugt.es/Publicaciones/OK-INFORME 8 DE MARZO 2017 \(3\).pdf](http://www.ugt.es/Publicaciones/OK-INFORME 8 DE MARZO 2017 (3).pdf)
- Vaismoradi, M., Turunen, H., & Bondas, T. (2013). Content analysis and thematic analysis: Implications for conducting a qualitative descriptive study. *Nursing and Health Sciences*, 15, 398-405. <https://doi.org/10.1111/nhs.12048>
- Valdés-Peláez, L. (2004). La política turística de la Unión Europea. *QPE-Revista Electrónica*, 7(7). Recuperado a partir de <http://www.uv.es/poleco>
- Veiga-Seijo, S., Farias, L., & Rivas-Quarneti, N. (in press). El trabajo precario como ocupación situada: Estudio exploratorio de experiencias de trabajadores en el contexto de crisis económica española. *Cadernos de Terapia Ocupacional da UFSCar*.
- Viana-Moldes, I., Garcia-Pinto, M. C., & Ávila-Álvarez, A. (2003). Ocupación alienante versus ocupación significativa. *Portal Español de Terapia Ocupacional*. Recuperado a partir de http://www.terapia-ocupacional.com/articulos/Ocup_Alienar_vs_ocup_signi.shtml
- Whiteford, G. & Townsend, E. (2011). Participatory Occupational Justice Framework (POJF) 2010: enabling occupational participation and

- inclusion. En F. Kronenberg, N. Pollard, D. Sakellariou, & F. Kronenberg (Eds.), *Occupational therapies without borders: towards an ecology of occupation-based practices* (pp. 65-84). New York: Cambridge University Press.
- Whiteford, G. (2000). Occupational Deprivation: Global Challenge in the New Millennium. *The British Journal of Occupational Therapy*, 63(5), 200-204. <https://doi.org/10.1177/030802260006300503>
- Whiteford, G. (2011). From Occupational Deprivation to Social Inclusion: Retrospective Insights. *British Journal of Occupational Therapy*, 74(12), 545.
- Whiteford, G., & Hocking, C. (2012). *Occupational science: society, inclusion, participation*. Wiley-Blackwell.
- Wilcock, A. A. (1993). A theory of the human need for occupation. *Journal of Occupational Science*, 1(1), 17-24. Recuperado a partir de https://www.google.es/_/chrome/newtab?espv=2&ie=UTF-8
- Wilcock, A. A., & Townsend, E. (2000). Occupational justice. Occupational therapy interactive dialogue. *American Journal of Occupational Therapy*, 7, 84-86.
- Willard, H. S., Spackman, C. S., Crepeau, E. B., Cohn, E. S., & Schell, B. A. B. (2005). *Willard and Spackman: Terapia ocupacional*. Madrid: Médica Panamericana.
- Wolf, L., Ripat, J., Davis, E., Becker, P., & MacSwiggan, J. (2010). Theory meets practice. Applying an occupational justice framework. *Occupational Therapy Now*, 12, 15-18. Recuperado a partir de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cin20&AN=2010608390&site=ehost-live>
- World Federation of Occupational Therapists. (2006). *Position Statement on Human Rights*. Recuperado a partir de www.wfot.org/office_files/Human_Rights_Position_Statement_Final.pdf

World Federation of Occupational Therapists. (2016a). *Code of Ethics*. Recuperado a partir de <http://www.wfot.org/ResourceCentre>

World Federation of Occupational Therapists. (2016b). *Ethics, Sustainability and Global Experiences*.

World Health Organization. (2015). *Plan of Action on Workers Health*. Washington, D.C., USA.

Yerxa, E. J., Clark, F., Frank, G., Jackson, J., Parham, D., Pierce, D., ... Zemke, R. (1989). An Introduction to Occupational Science, A Foundation for Occupational Therapy in the 21st Century. *Occupational Therapy In Health Care*, 6(4), 1-17. https://doi.org/10.1080/J003v06n04_04

Zemke, R., & Clark, F. (1996). Preface. En R. Zemke & F. Clark (Eds.), *Occupational science: The Evolving Discipline* (pp. vii-xviii). Philadelphia, PA: F.A. Davis.

11. Apéndices

Apéndice I: Lista de abreviaturas

<i>CAOT</i>	Canadian Association of Occupational Therapists
<i>CDSH</i>	Comisión Sobre los Determinantes Sociales de la Salud de la OMS.
<i>CO</i>	Ciencia de la Ocupación.
<i>EGB</i>	Enseñanza General Básica
<i>ESO</i>	Educación Secundaria Obligatoria
<i>ETT</i>	Empresas de Trabajo Temporal.
<i>OIT</i>	Organización Internacional del Trabajo.
<i>OMS</i>	Organización Mundial de la Salud.
<i>PIB</i>	Producto Interior Bruto.
<i>POJF</i>	Participatory Occupational Justice Framework
<i>UE</i>	Unión Europea.
<i>UITA</i>	Unión Internacional de los Trabajadores de la Agricultura, la Alimentación y la Hostelería.
<i>WFOT</i>	World Federation of Occupational Therapists

Apéndice II: Hoja de Información a la participante

TÍTULO DE ESTUDIO: “Aproximación cualitativa al impacto del trabajo en las camareras de piso: un posible caso de injusticia ocupacional”

INVESTIGADORA PRINCIPAL: Rocío Ferreira Marante, estudiante del Grado en Terapia Ocupacional, en la Universidad de A Coruña.

En primer lugar, quiero agradecerle que vaya a leer las siguientes líneas.

Este trabajo de investigación forma parte de la asignatura “Trabajo Fin de Grado”, del cuarto y último curso del Grado en Terapia Ocupacional.

El estudio está dirigido por dos terapeutas ocupacionales:

- Natalia Rivas-Quarneti, profesora de la Brunel University London (Reino Unido).
- Inés Viana-Moldes, profesora de la Universidad de A Coruña.

Este documento tiene por objeto ofrecerle información sobre el **estudio de investigación** en el que se le invita a participar.

Si usted decide participar en el mismo, recibirá información personalizada de la investigadora. Para ello, debe **leer antes este documento**. Puede hacer todas las preguntas que considere oportunas a la investigadora, con el fin de clarificar los aspectos que engloban la investigación. Si así lo desea, puede llevar el documento, consultarlo con otras personas, y tomar el tiempo necesario para decidir si participa o no.

La participación en este estudio es completamente **voluntaria**. Usted puede decidir participar o no, y en caso de aceptar, podrá cambiar de parecer retirando el consentimiento en cualquier momento sin dar explicaciones.

¿Cuál es el propósito del estudio?

El objetivo principal de este estudio es explorar mediante una perspectiva cualitativa el impacto del trabajo en la salud y ocupaciones de las camareras de piso desde la mirada de la justicia ocupacional.

Mediante este objetivo, se pretende profundizar en el contexto de trabajo de las camareras de piso, analizar cómo influye este empleo en la salud y en las ocupaciones diarias y conocer su percepción y vivencias desde el prisma de la justicia ocupacional.

¿Por qué me ofrecen participar a mí?

Su participación en el estudio, es solicitada debido a que cumple los criterios de inclusión descritos en la presente investigación, es decir, es una mujer, se encuentra en edad laboral y desempeña o ha desempeñado el trabajo de camarera de piso.

¿En qué consiste mi participación?

Su participación en el estudio consistirá en la colaboración, mediante la realización de una entrevista semiestructurada donde se le formularán preguntas y un segundo encuentro (si así lo desea), donde retomar la entrevista o reflexionar sobre el contenido de la misma.

Entre ambos encuentros, existirá un período de separación (como mínimo de una semana), necesario para el análisis de los datos por parte de la investigadora.

Podrá expresar libremente todo lo que desee y negarse a contestar todas aquellas preguntas que considere inoportunas o que le hagan sentirse incómoda. La investigadora grabará ambos momentos en audio (para facilitar la transcripción de todo lo expresado), respetando la Ley Orgánica 15/1999 del 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

La información proporcionada será tratada con la confidencialidad que exige la mencionada ley, por lo que se eliminarán todos los datos que puedan conducir a su identificación y preservar de este modo el anonimato.

¿Qué riesgos o inconvenientes tiene?

La participación en el estudio no conlleva ningún riesgo o inconveniente, puesto que se basa en la realización de una entrevista.

¿Obtendré algún beneficio por participar?

La participación en el estudio no conlleva ningún beneficio directo. Sin embargo usted estará contribuyendo a la investigación de un tema desconocido e invisibilizado por la sociedad; las condiciones de trabajo y vida de las camareras de piso y su influencia en la salud y ocupaciones diarias.

La investigación de este colectivo desde la mirada de la Terapia Ocupacional es inexistente y este trabajo pretende contribuir a generar conocimiento y dar voz a las mujeres que desempeñan ese empleo. Por tanto, este estudio puede ser de utilidad para otras personas.

¿Recibiré la información que se obtenga del estudio?

Si usted lo desea, se le proporcionarán los resultados de la investigación.

¿Se publicará los resultados del estudio?

Los resultados de este estudio serán publicados, respetando siempre el anonimato de las participantes, en el Trabajo de Fin de Grado de Rocío Ferreira Marante y se remitirá a la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud para su incorporación en el Repositorio de la Universidad de A Coruña.

El Trabajo de Fin de Grado se almacenará y podrá ser consultado, tanto por estudiantes como por profesionales que estén interesados en la temática, sin tener acceso en ningún momento a los datos personales de las participantes.

Asimismo, la investigadora podrá disponer de estos resultados para otras publicaciones que pertenezcan al ámbito de investigación.

¿Cómo se protegerá la confidencialidad de mis datos?

El tratamiento, comunicación y cesión de sus datos se hará conforme a lo dispuesto por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Solamente el equipo investigador (que tiene el deber de guardar la confidencialidad), tendrá acceso a todos los datos recogidos por el estudio. Se podrá transmitir a terceros información que no pueda ser identificada. En el caso de que alguna información sea transmitida a otros países, se realizará con un nivel de protección de los datos equivalente, como mínimo, al exigido por la normativa de nuestro país.

Sus datos serán recogidos y conservados hasta terminar el estudio de modo **codificado**, que quiere decir que poseen un código con el que sólo el equipo investigador podrá conocer a quién pertenece.

La responsable de la custodia de los datos es Rocío Ferreira Marante, investigadora principal. La información será almacenada bajo clave en su ordenador personal.

¿Existen intereses económicos en este estudio?

Las personas implicadas en el estudio (investigadora y directoras), no percibirán ninguna retribución económica por la realización de este estudio.

Se le recuerda que usted tampoco será retribuida económicamente.

¿Cómo puedo contactar con el equipo investigador de este estudio?

Puede ponerse en contacto con Rocío Ferreira Marante, mediante el número de teléfono o el correo electrónico que le ha sido proporcionado.

Muchas gracias por su colaboración.

Rocío Ferreira Marante

Estudiante del Grado en Terapia Ocupacional e investigadora principal

Apéndice III: Documento de consentimiento informado para la participación en un estudio de investigación

TÍTULO DE ESTUDIO: “Aproximación cualitativa al impacto del trabajo en las camareras de piso: un posible caso de injusticia ocupacional”

Yo, (nombre y apellidos)

.....,

declaro:

(Marque con una X, si está de acuerdo)

- Haber leído previamente la hoja de información para participar en el estudio (arriba mencionado), así como haber recibido personalmente la información sobre el mismo por parte de Rocío Ferreira Marante y haber tenido la oportunidad de realizarle todas las preguntas que he considerado oportunas; y considero que he recibido información suficiente sobre, todos los aspectos del estudio.
- Comprender la naturaleza voluntaria y anónima de mi participación en el estudio de investigación, pudiendo abandonarlo en el momento que lo desee, sin tener que dar explicaciones al respecto.
- Autorizar a que utilicen mis datos y la información recogida a través de la entrevista de acuerdo a lo detallado en la hoja de información.
- Acceder libremente a participar en este estudio de investigación.

Respecto a la conservación y utilización futura de los datos (*detallado en la Hoja de Información*):

- No** accedo a que mis datos y/o muestras sean conservados una vez terminado el presente estudio.
- Accedo a que mis datos y/o muestras se conserven una vez terminado el estudio para su uso en futuras líneas de investigación, y en las condiciones mencionadas.
- Accedo a que los datos y/o muestras se conserven para su uso en posteriores líneas de investigación relacionadas con la presente, y en las condiciones mencionadas.

En cuanto a los resultados del estudio:

- Deseo conocer los resultados del estudio una vez finalizado.
- No** deseo conocer los resultados del estudio una vez finalizado.

PARTICIPANTE

Nombre:

Firma:

Fecha:

INVESTIGADORA

Nombre:

Firma:

Fecha:

Apéndice IV: Guion y estructura de la primera entrevista

Datos identificativos de la entrevista

Código:

Fecha:

Lugar de la entrevista:

Presentación/Introducción

- Aclarar el propósito de la entrevista y los aspectos éticos (documentos previamente entregados: *Hoja de Información a la participante* y *Documento de consentimiento informado para la participación en un estudio de investigación*).
- Comentar el tiempo estimado de la entrevista (1 hora aproximadamente) y cómo va a estructurarse (cuerpo de la entrevista).
- Proporcionar un espacio para comentarios/preguntas antes de comenzar.

Cuerpo de la entrevista

Datos sociodemográficos

Edad:

Nacionalidad/tiempo viviendo en Galicia:

Lugar de residencia:

Composición familiar:

Formación académica:

Contexto laboral

Objetivo específico	Preguntas generales	Preguntas de seguimiento
Profundizar en el contexto de trabajo de las camareras de piso	<p>Cuéntame tu experiencia laboral...</p> <p>¿Siempre has trabajado como camarera de piso?</p> <p>¿En qué consiste el trabajo de camarera de piso?</p> <p>¿Cómo es un día típico de trabajo?</p>	<p>¿Puedes comentarme algo más sobre...?</p> <p>Estoy en lo cierto si digo...</p>

Construcción y encaje de ocupaciones

Objetivo específico	Preguntas generales	Preguntas de seguimiento
Analizar como el empleo de camarera de piso influye en la salud y en sus ocupaciones diarias	<p>¿Consideras que el trabajo de camarera de piso ha influido/influye en tu salud/bienestar?</p> <p>¿Cómo es tú día a día fuera del trabajo?</p>	<p>¿A qué te refieres con...?</p> <p>¿Puedes ponerme un ejemplo...?</p>

<p>Conocer la percepción/vivencias de las camareras de piso desde un prisma de justicia ocupacional</p>	<p><i>Se abordará de forma transversal durante la entrevista y el posterior análisis.</i></p>
---	---

Cierre

- ¿Hay algo más que quieras comentar/consideres importante transmitir?
- Sintetizar lo abordado.
- Agradecimiento por la aportación al estudio como experta en la materia.

Apéndice V: Guion y estructura de la segunda entrevista

Datos identificativos de la entrevista

Código:

Fecha:

Lugar de la entrevista:

Presentación/Introducción

- Contextualizar la investigación desde el último encuentro y recordar los aspectos éticos de la investigación.
- Comentar el tiempo estimado de la entrevista (30 minutos aproximadamente) y cómo va a estructurarse (cuerpo de la entrevista).
- Proporcionar un espacio para comentarios/preguntas antes de comenzar.

Cuerpo de la entrevista

Contexto laboral

Objetivo específico	Preguntas generales	Preguntas de seguimiento
Profundizar en el contexto de trabajo de las camareras de piso	En relación al cuaderno de reflexión... - ¿Has anotado algún comentario/idea durante estos días? Si es así...coméntame un poco tus impresiones...	¿Puedes comentarme algo más sobre...? Estoy en lo cierto si digo...

Construcción y encaje de ocupaciones

Objetivo específico	Preguntas generales y de seguimiento
Analizar como el empleo de camarera de piso influye en la salud y en sus ocupaciones diarias.	<ul style="list-style-type: none">- En nuestro primer encuentro me contabas...- En relación a esto... ¿Me lo podrías aclarar/comentar algo más?- Podrías decirme una frase/reflexión que resuma la situación como colectivo
Conocer la percepción/vivencias de las camareras de piso desde un prisma de justicia ocupacional.	<p><i>Se abordará de forma transversal durante la entrevista y el posterior análisis.</i></p>

Cierre

- ¿Hay algo más que quieras comentar/consideres importante transmitir?
- Sintetizar lo abordado.
- Agradecimiento por la aportación al estudio como experta en la materia.