

Del trabajo inmaterial a la in-corporación del trabajo femenino. El caso de las camaristas de hotel en Los Cabos, México.

Daniela Oliver Ruvalcaba*

Universidad Autónoma Metropolitana
danielaoliver_r@yahoo.com.mx

Recibido: 21.06.18

Aceptado: 27.08.18

Resumen: El presente artículo pretende entender la producción de “lo femenino” a partir del trabajo en servicios turísticos. En particular, analiza el caso de las camaristas de hotel que trabajan en Los Cabos, BCS, México. Propone que la producción material de y por medio de los cuerpos de las trabajadoras es central para entender la constitución de sujetos con género. En primer lugar, realiza una crítica a la idea de *trabajo inmaterial*, mostrando la in-corporación en el cuerpo de las trabajadoras de prácticas y discursos de género asociados con esta ocupación. Por otro lado, considera que los efectos del trabajo están mediados por prácticas discursivas. En este sentido, da cuenta de las relaciones dialécticas entre los discursos de control del trabajo, los discursos hegemónicos sobre la práctica de trabajar y los distintos discursos sobre la ética de trabajo que se construyen desde las diversas experiencias de las mujeres como camaristas.

Palabras clave: Feminización del trabajo, órdenes de género, *performance*.

Resumo: Este artigo tem como objetivo compreender a produção do "feminino" a partir do trabalho em serviços de turismo. Em particular, analisa o caso das

* Candidata a doctora por el Programa de Posgrado en Ciencias Antropológicas de la Universidad Autónoma Metropolitana.

camareiras de hotéis que trabalham em Los Cabos, BCS, no México. Propõe que a produção material de, y a através dos corpos dos trabalhadores é central para compreender a constituição de sujeitos com gênero. Em primeiro lugar, critica a ideia do trabalho imaterial, mostrando a incorporação no corpo dos trabalhadores, das práticas de gênero e dos discursos associados a essa ocupação. Por outro lado, considera que os efeitos do trabalho são mediados por práticas discursivas. Nesse sentido, dá conta das relações dialéticas entre os discursos de controle do trabalho, os discursos hegemônicos sobre a prática do trabalho, e os diferentes discursos sobre a ética do trabalho que são construídos a partir das diversas experiências das mulheres como garçonetes.

Palavras-chave: Feminização do trabalho, ordens de gênero, *performance*.

Abstract: This article aims to understand the production of "the feminine" from work in tourism services. In particular, it analyzes the case of hotel maids who work in Los Cabos, BCS, Mexico. It proposes that the material production of and through the bodies of the workers is central to understand the constitution of subjects with gender. In the first place, it criticizes the idea of immaterial work, showing the in-corporation in the body of female workers of practices and gender discourses associated with this occupation. On the other hand, it considers that the effects of work are mediated by discursive practices. In this sense, it gives an account of the dialectical relations between the discourses of control of work, the hegemonic discourses on the practice of working and the different discourses on the work ethic that are constructed from the diverse experiences of women as chamber maids.

Keywords: Feminization of labor; gender orders; performance

Introducción

Durante mayo de 2013 acompañé un curso de capacitación para camaristas de hotel impartido por la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC), uno de los sindicatos que opera Los Cabos, Baja California Sur, México¹. Es el segundo destino turístico más importante de México,

¹ El presente trabajo se elaboró con seis entrevistas abiertas realizadas a trabajadoras del departamento de Ama de Llaves de distintos hoteles de Los Cabos, y una alumna del curso de capacitación; además de la grabación de un video en el que se demuestra el proceso de limpieza de una habitación de hotel y notas de campo sobre mi participación mediante la técnica de observación participante en el curso para camaristas de la CROC. Las entrevistas grabadas con el consentimiento de las

caracterizado por servicios de entretenimiento y descanso, de sol y playa. Mediante la observación, y ocasionalmente de la participación en el entrenamiento junto con las asistentes -todas mujeres, incluyendo a la entrenadora, a la coordinadora del curso y a la etnógrafa- pude entender el universo de experiencias, prácticas y significados en el que se inscribe este tipo de trabajo. A diferencia de las preconcepciones que puedan existir sobre las empleadas que se encargan de la limpieza de las habitaciones de hotel o camaristas, cuya labor a menudo suele describirse como invisibilizada, que realizan un trabajo poco valorado socialmente, el de la limpieza, y tienen una participación limitada en la diversidad de prestaciones involucradas en los servicios de alojamiento u hoteleros, encontré que tanto en sus narrativas, como en la propia organización de los hoteles, las camareras de piso tienen un papel fundamental en la producción de servicios turísticos.

A partir de este caso abordaré las relaciones entre género y trabajo, en particular discutiré el papel del trabajo en la producción de “cuerpos feminizados”, entendiéndolos no sólo como una representación sino como una experiencia que es producida y reproducida por el cuerpo mediante el trabajo. El objetivo es entender la producción de *órdenes de género* en relación con las prácticas y discursos de la ocupación en una ciudad consagrada al consumo de “placer” pero organizada por el trabajo precarizado.

Se piensa en los *resorts* o complejos vacacionales como espacios donde el placer es omnipresente. A menudo, colegas, profesores y familiares han observado lo “afortunada” que soy al hacer trabajo de campo en las relajadas playas de un destino de entretenimiento y diversión; algunos compañeros incluso han insinuado que el trabajo de campo que he realizado tuvo, en realidad, poco “trabajo”. Con el ejemplo de estas insinuaciones recurrentes quiero mostrar que los lugares turísticos, como espacios de entretenimiento y ocio, son una construcción de las representaciones del mundo urbano del trabajo, en el que “ocio”, “descanso” y “diversión” se oponen a “trabajo”, “fatiga” y “aburrimiento”.

En cambio, me acerco a la reflexión sobre el turismo desde el trabajo: en esta perspectiva, considero que los enclaves turísticos están regulados, antes que por

mujeres, incluyen el registro de la autorización de cada una de ellas previa explicación de parte de la autora del tema, objetivos y alcances académicos de la investigación que me encontraba realizando sobre regímenes de producción turística. Agradezco a José Luís Romero Calderón de “V” *Producciones*, videasta radicado en Los Cabos, el material audiovisual recabado durante la capacitación para camaristas.

el consumo de diversión, por la producción, tanto del *resort* como espacio desarrollado en el espacio local, como por la creación de servicios por los trabajadores, así como las condiciones que permiten la producción del turismo y su consumo. El régimen está determinado por el trabajo, éste marca la manera en que se ha organizado espacialmente la ciudad y también sus ciclos y los ritmos que la distinguen.

El *Resort*²

Los Cabos es el segundo *resort* más importante de México, ubicado en el extremo sur de la península de Baja California en el norte de México; está conformado principalmente por Cabo San Lucas y San José del Cabo, dos desarrollos urbanos conectados por la carretera N°1 o transpeninsular, un corredor hotelero de 32 kilómetros que recorre la ribera entre ambas localidades. Este centro recreativo fue impulsado por el Estado mexicano como polo en una región poco poblada y con un desarrollo económico incipiente en los setentas, siguiendo recomendaciones de órganos internacionales como el Banco Mundial para atraer inversión extranjera y nacional especializada en desarrollo inmobiliario y turístico. Si bien en un inicio el control del desarrollo fue del Estado, fue delegado posteriormente a cadenas globales de producción, como las hoteleras, líneas aéreas, agencias de viaje o de entretenimiento.

Más de 1600 kilómetros separan a Los Cabos de la frontera de México con Estados Unidos, pero se requieren menos de dos horas de viaje en avión para llegar desde el vecino del norte a este centro turístico. Esto ha hecho de Los Cabos uno de los destinos preferidos para visitantes de la Costa Oeste estadounidense. Incluso antes de su creación como centro turístico, Los Cabos atrajo principalmente a viajeros canadienses y estadounidenses como principales consumidores en una relación que, en no pocas ocasiones, va más allá del turismo, como es el caso de las segundas residencias de ciudadanos norteamericanos retirados, compra de inmuebles en la modalidad de tiempo compartido, inversión en negocios que implican una residencia más permanente, o matrimonio con mexicanas y mexicanos.

San José y San Lucas atrajeron una gran cantidad de mano de obra migrante del interior de la república mexicana, tanto para su desarrollo inicial, que continúa

² Un desarrollo más amplio de la propuesta para entender a los centros turísticos desde la antropología urbana puede consultarse en Oliver Ruvalcaba, 2015.

hasta hoy con la construcción de nuevos complejos hoteleros, como para su operación. Algunas de las personas entrevistadas recuerdan la llegada de aviones fletados por compañías desarrolladoras mexicanas con trabajadores de la construcción, así como camiones llenos de mujeres procedentes de varias localidades del Estado quienes trabajarían en los distintos servicios, hoteleros, restauranteros, entre otros.

Con 101.288 habitantes en San José del Cabo y 84.192 en Cabo San Lucas (Secretaría de Salud de Baja California Sur, 2017) aún hoy estas ciudades se encuentran entre las de menor población y densidad del país. No obstante, la población es muy dinámica y está en estrecha relación con el desarrollo turístico. El número de habitantes de Los Cabos llegó a aumentar hasta 11% en un año en los momentos de mayor crecimiento turístico (Instituto Municipal de Planeación de Los Cabos, 2013). De 1990 a 2005, San José del Cabo triplicó su población y Cabo San Lucas la quintuplicó.

Como otros enclaves turísticos de México y el mundo, Los Cabos son un escenario de marcados contrastes que evidencian las diferencias de clase entre consumidores y productores del turismo. En San José se afirma que existe el asentamiento irregular más grande de México, La Ballena (Hernández, 2013), sin servicios básicos ni el equipamiento urbano más elemental, donde las personas viven en casas de autoconstrucción con materiales de lámina de cartón y tabiques sobrepuestos, en contraste con el desarrollo de *gated communities* de lujo alejadas del centro urbano.

Trabajo inmaterial “feminizado”

El trabajo de camarista como parte de los servicios turísticos puede clasificarse como *trabajo inmaterial*. Este concepto está relacionado con la terciarización de la economía según Michael Hardt, cuando apunta a la centralidad de la dimensión simbólica o intangible, no únicamente un componente de la mercancía, sino resultado de las tareas que realizan los trabajadores que la producen. Este “otro trabajo”, en palabras de De la Garza y sus coautores (Garza et. al., 2009), adquirió relevancia frente al industrial clásico por el aumento de la producción de mercancías intangibles, al igual que el aumento de la producción de servicios en las economías globales ancladas en varias localidades y ciudades mexicanas. Desde esta perspectiva, los servicios en general y el trabajo turístico en particular se caracterizan por una estrecha relación entre producción y consumo, en los que la mercancía no es creada sino en la interacción del productor y el consumidor (Hardt, 1999, Garza et. al., 2009). En los servicios turísticos, en

particular aquellos asociados con la atención al cliente, no hay una separación entre producción y consumo: la mercancía turística, como experiencia de servicio, es producida, entregada y consumida en un mismo momento y lugar. Así, la interacción entre trabajador y cliente o el contacto humano, como lo apunta Hardt, es también una de las características centrales del trabajo inmaterial que implican una mayor centralidad del sujeto trabajador, por lo que este autor le ha llamado *trabajo en modo corporal* (Hardt, 1999). Las características del trabajo inmaterial, asociado por un lado con el trabajo de servir a otros mediante el cuerpo, y por otro con el cuidado relacionado con el trabajo emocional, hacen de este el trabajo femenino paradigmático (Hardt, 1999; McDowell, 2010; Hochschild, 2001).

La relación entre la terciarización de la economía y la participación de mujeres en el mercado laboral, así como la consideración de ciertos trabajos como “femeninos” ha sido señalada para América Latina (De la O y Guadarrama Olivera, 2006) y para Europa (McDowell, 2009) por académicas de diferentes disciplinas, que apuntan a la correspondencia entre el aumento de la participación de mujeres en el mercado laboral extradoméstico y el aumento de los servicios, considerados como aquellos empleos que las mujeres están en situación de desempeñar.

6 

En América Latina en general, las desigualdades de género para el acceso al mercado de trabajo se acentuaron con la reestructuración neoliberal en los setentas, que produjo polarización, flexibilidad y precariedad. En palabras de María Eugenia De la O y Rocío Guadarrama, “... el carácter socialmente atribuido a hombres y a mujeres en la división sexual del trabajo ha tendido a confinar a las mujeres a posiciones relativamente subordinadas e inferiores en la organización de la producción. Esta circunstancia no ha sido superada a través de la flexibilización del trabajo, al contrario, pareciera que tal proceso permite estructurar la forma que asume ésta...” (De la O y Guadarrama, 2006: 299 y 300). Lo que se observa es la convivencia de la flexibilidad con mecanismos de reproducción de *órdenes de género*, mediante los cuales ciertos tipos de trabajo con mayor participación de mujeres se asocian con atributos considerados “femeninos por naturaleza”, con la consecuente desvaloración o valoración negativa de dichas actividades (McDowell, 2009), y en muchos casos de sus condiciones laborales, como salarios más bajos y mayor flexibilidad tanto en la relación con los empleadores como en la organización del trabajo.

Las camareras de piso se encuentran en la base de la pirámide de las empresas hoteleras. Si bien junto con los meseros de los restaurantes son mayoría en número (Guevara Ramos, 2005), sus salarios son de los más bajos del sector,

entre \$4.500 y \$6.000 pesos mensuales³. Las mujeres que entrevisté, sindicalizadas y con una experiencia larga en este empleo, estaban contratadas directa y permanentemente por la empresa hotelera en que trabajaban; sin embargo, es común que los hoteles soliciten empleadas temporales para determinados eventos y en temporada alta de arribo de turistas. En Los Cabos muchos de los hoteles tienen la política de no volver a contratar al personal que antes ha renunciado o ha sido despedido, de tal forma que esto restringe el mercado de trabajo y genera presión sobre los trabajadores para conservar sus empleos. Varias de las mujeres que participaron en el curso de capacitación y muchas de las camaristas de Los Cabos en general, son originarias de pueblos rurales de origen indígena en el estado de Guerrero, al sur de México, una de las localidades más pobres del país, que en los últimos años ha visto aumentar sus índices de violencia a causa del crimen organizado. Estas mujeres llegaron con sus familias sin un lugar para vivir y se establecieron en asentamientos irregulares en casas de cartón y madera; algunas han podido comprar un terreno y construir una vivienda. Todas viven en las periferias de estas pequeñas ciudades.

La incorporación de lo femenino a través del trabajo performativo

El curso para camaristas de la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC) estuvo dividido en dos módulos, uno “teórico” y otro práctico. En el primero se impartieron los pormenores de la organización general de los hoteles, en particular del departamento de Ama de Llaves al que pertenecen las camareras de piso en el organigrama de las empresas. La segunda parte estuvo dedicada a las formas y estilos de la entrega del servicio (*delivery*) y lo que se espera del desempeño de estas trabajadoras (*performance*). Estuvo dirigido a aquellas personas que nunca habían trabajado en esta ocupación y otras que se encontraban laborando y querían obtener una certificación. La mayoría de las mujeres que asistieron eran jóvenes, algunas solteras y otras casadas, varias llevaban niños pequeños que cuidaban mientras atendían al taller. En el módulo práctico las aprendices practicaron la organización y limpieza de las habitaciones. Se llevó a cabo en un pequeño salón que contaba con los objetos y espacios básicos de una habitación de hotel: un baño con regadera, una tina de baño, una cama y una ventana; sin ningún otro ornamento, objeto o detalle que hiciera alusión a la decoración de un hotel.

³ Entre \$239 y \$320 dólares mensuales.

Entre 15 y 20 aprendices de camarista asistían a las sesiones dos veces por semana de 2:00 a 5:00 de la tarde. La mayoría de las mujeres usaban pantalón de mezclilla y una playera de color rosa con el logotipo del sindicato y la leyenda “Instituto CROC” que les había sido regalada. Algunas, por el calor de la temporada y la hora en que se realizaba el taller, doblaban sus pantalones sobre sus piernas hacia arriba, se quitaban las sandalias para andar descalzas o usaban playeras sin mangas. Sus cuerpos, morenos brillaban por el sudor provocado por el esfuerzo del trabajo, combinado con lo pequeño de la habitación, que carecía de aire acondicionado, y la cantidad de personas que estábamos en el lugar.

Cuando me uní al grupo en la segunda etapa del curso, las clases eran cien por ciento prácticas, impartidas por la maestra Flor⁴ de 53 años, que había trabajado como camarista por más de 15 años y en ese momento era empleada en el hotel Fiesta Americana. Flor mostraba a las otras mujeres el procedimiento para tender la cama, lavar el baño o la ventana de acuerdo con distintos “estándares” dictados por los hoteles. Ella lo hacía paso a paso mientras las alumnas observaban. Posteriormente, cada una practicaba estos procedimientos mientras la maestra iba corrigiendo los errores y haciendo recomendaciones durante la práctica.

La claridad con la que aparece la materialidad del trabajo de las mujeres que se emplean como camaristas contrasta con la idea de que los empleos de servicios y de cuidados son “trabajo inmaterial”. En primer lugar, el trabajo se hace con el cuerpo, el aspecto material más inmediato de la persona, pero debe ser producido en fuerza, condición física, y agilidad. En este sentido, esta actividad produce cuerpos que por medio de la experiencia incorporan el saber-hacer del trabajo. En segundo lugar, las camaristas producen una parte material muy importante de los servicios de alojamiento, la disposición estilística de las habitaciones dictada por los “estándares” de las cadenas hoteleras globales, de manera que cuando un cliente se hospeda con determinada marca lo que está consumiendo son signos objeto, como la forma de tender las camas, acomodar las toallas o las “*amenities*”⁵.

4 Éste y todos los nombres de personas que aparecen en este artículo son pseudónimos, ello a petición de algunas mujeres que compartieron su experiencia a través de las entrevistas realizadas.

5 Productos que ofrecen los hoteles a los huéspedes para mejorar su estancia, muchos de ellos son de bienvenida. Pueden ir desde utensilios de baño como jabones y toallas, hasta regalos como una copa de vino.

Esta doble producción del servicio y del cuerpo se lleva a cabo de manera *performativa*, a través de la práctica y la repetición cotidianas, de tal forma que las habilidades requeridas por una persona para ser camarista están asociadas con usos, movimientos, ritmos y sensaciones del cuerpo. Estos saberes, que aquí llamaré técnicos —sin que esto implique que estén desprovistos de significados, discurso o relaciones de poder, como explicaré más adelante— son parte del universo de significado considerado “femenino” en la división sexual del trabajo, asociados con el ámbito doméstico del cuidado del hogar y del cuidado de otros.

Cuerpos femeninos, sí, pero el trabajo de camarista requiere personas ágiles, fuertes, resistentes a la pesada jornada de trabajo. Así describe el trabajo Gina, la asistente de Ama de Llaves del hotel *Hilton Los Cabos Beach & Golf*, encargada de supervisar a las camaristas en esta empresa:

[Es] muy pesado, yo creo que se la pasan bien, pero sí es muy pesado porque tienen que hacerse 11 cuartos y van sobre el tiempo Y pues es un trabajo agitado, no estás sentado 8 horas en una oficina con aire acondicionado, estás sobre el tiempo y te están presionando, y a lo mejor se están tardando en llevarte las sábanas, y te están pidiendo que todo esté perfecto y tienes muy poco tiempo. Son muchas cosas.

Especialmente la combinación de rapidez y precisión fue el aspecto más reiterado en el curso. Flor les explicaba a las alumnas:

Una de las cosas más importantes es que hay que evitarnos salir muchas veces de la habitación. Cuando nosotros vamos a meter cosas, nuestro equipo de trabajo, nosotros por decir así, podemos meter lo que vamos a ocupar en un baño para aborrar [el mayor] tiempo posible porque aquí estamos perdiendo tiempo en estar saliendo y entrando, aquí estamos perdiendo mínimo 10, 15 minutos, en lo que nosotros ese tiempo se lo debemos de dar a otras habitaciones. Lavar unos cristales de terraza de una habitación que tiene uno que demorarse 30 minutos, es [máximo] dos o tres minutos, máximo, máximo, igual la terraza. En cinco te lavas los cristales, y la terraza barrida, y el agua escurrida y ¡vámonos para adentro! ¡Y a barrer! [...]Es que así tiene que ser, así tiene que ser, trabajar así rápido.

El trabajo implica un esfuerzo físico importante y acelerado y vuelve a las empleadas propensas a sufrir accidentes y dolores físicos. Las camaristas más experimentadas hablaron de tropezones, uñas rotas, moretones, rodillas inflamadas, entre otros. En este sentido, hay cuidados que es necesario tener para no lastimarse, por ejemplo, usar las rodillas para mover la cama en vez de agacharse de manera inadecuada y que la espalda y cadera no se lesionen.

El mayor tiempo del taller se invirtió en la cama, mientras que sólo un par de sesiones se dedicaron a las otras áreas de la habitación. Las aprendices tendían y

destendían la cama una y otra vez, agachándose, levantando las esquinas del colchón para “encajonar” las sábanas, corriendo de un lado a otro hasta que el resultado fuera el dictado por el “estándar”. Por ejemplo, para el hotel Hilton el estándar de la cama de acuerdo con Gina “...son dos sábanas y un sobre, un sobre que yo me tardo años en ponerlo y pues ellas tienen que tirar las sábanas y a la primera les queda. Pero la cama en particular es muy cansado tenderla, necesitan ser muy ágiles, ser muy rápidas y sobre todo tener muchas ganas”.

Para Flor no era necesario ver las sábanas para saber cómo colocarlas en la cama, como sí lo era para las novatas a quienes estaba enseñando. Conocía cómo se encontraban dobladas por el mangle planchador -una máquina que realiza este procedimiento en los servicios de hotelería estandarizados- lo sabía a través de la experiencia que le habían dejado los años de trabajo:

Casi por siempre las sábanas vienen dobladas de una manera que en una esquina uno puede sentir lo que es el dobladillo de la sábana y sentir qué parte estamos tocando, si estamos tocando la parte del revés o del derecho. Cuando va la segunda sábana se tiende al revés, se siente el bias más gruesecito de la parte de arriba. En lo que cae la sábana tú ya tienes que correr para acomodarla. Así es como se debe de tender, así en esa rapidez, así, porque, se los juro, son muchas camas.

El entrenamiento del cuerpo fue claro para mí conforme observé cómo los movimientos de las novatas que practicaban el tendido de cama se iban pareciendo a los de las camaristas más experimentadas: la manera de tomar las sábanas, de reclinarse sobre los pies de la cama con los brazos abiertos para estirarlas o de usar los pulgares para acomodar la “cortesía” (el doblez de la sábana sobre la cobija, lista para ser usada).

Considero que lo que nos ayuda a pensar el trabajo de las camaristas es que no existe el cuerpo —en este caso, cuerpo significado socialmente como femenino— como dato precedente, como lugar ontológico (Csordas, 1997): es construido y reproducido en términos situacionales particulares, no sólo en sus representaciones, imaginarios y procesos de subjetivación, sino también en su dimensión material, objetivada, hecha carne, lugar donde el reino de la biología y la naturaleza están lejos dictar normas absolutas. En este sentido, los cuerpos feminizados para el trabajo son producidos en el trabajo mismo. Los conocimientos técnicos adquiridos son saberes *performativos*, es decir, que se recrean en cada acto. “Todo es cuestión de práctica”, les aseguraba a las alumnas la maestra Flor: quien más practicaba, mejor lo hacía en cada sesión. Así el *saber-hacer* (Zangaro, 2011) de la ocupación de camarista se construye por medio de un proceso de *citación* (Derrida en Madison y Hamera, 2006), de repetición de actos y de la norma, que produce a su vez comportamientos y en última instancia

identidades, en las que se intersectan clase, género y etnia. A este carácter *citacional* del trabajo de camarista se refiere también la asistente de Ama de Llaves del hotel Hilton, cuando me explicaba que en temporada de alta ocupación es común que no puedan capacitar a las trabajadoras recién contratadas:

Sí es importante la capacitación, sobre todo para conocer la filosofía de la empresa. [Pero la parte operativa] no la aprendes hasta que no la estás viviendo...Nos aventamos como el Borrás, a mí también me aventaron así. Sí, aunque te tardes tres horas, pero a lo mejor la primera cama no te va a salir bien, pero a la décima ya la lograste.

Se podría argumentar que la *citación* en el trabajo de camaristas tiene una práctica previa en la que se basa: el trabajo doméstico no remunerado de las amas de casa y mujeres de las clases populares en general. La *citación* empezaría en el hogar y el trabajo sería la repetición de lo que antes se ha hecho muchas veces, de lo que nos es familiar, de la costumbre a través del tiempo (Madison y Hamera, 2006). En este sentido no resultaría extraño que sean las mujeres quienes hacen el trabajo de camaristas. Sin sugerir una especie de nostalgia por el trabajo doméstico que también constituye una forma de subordinación de clase y de género, considero que es diferente del trabajo en una gran empresa como las cadenas hoteleras transnacionales. La manera como expresan las mujeres esta ruptura entre trabajo doméstico y el trabajo como camaristas es contradictoria. Por ejemplo, cuando se refieren a la limpieza del baño lo consideran un trabajo fácil, pues “es lo que hacemos en nuestra casa, lo que ya sabemos hacer”; sin embargo, cuando hablan del tender camas, lo consideran una actividad más difícil y usan frases como, “Yo pensé que sabía cómo hacer una cama, pero ahora me doy cuenta que no.”

Así, el trabajo de mujeres como camaristas implica continuidades y también rupturas; no es natural, se practica, se entrena, se producen otros cuerpos, feminizados, cuerpos para un trabajo rutinizado y taylorizado, en el que parece que cada momento y cada movimiento está estandarizado y calculado.

El cuerpo del otro femenino como “peligro”

Típicamente, las camaristas son consideradas “trabajadoras de no contacto” (Castellanos y Pedreño, 2006; Castellanos, 2010; Oehmichen, 2010), es decir que por las características de su actividad no interactúan con los huéspedes a diferencia de otros grupos como los animadores, edecanes, recepcionistas,

meseros o *concierges*. Si bien es cierto que el trato con los visitantes es menor que en estos últimos puestos, y que hay un esfuerzo deliberado para que su trabajo sea lo más discreto posible, trabajadoras como Flor aseguran que las camaristas tienen una relación más cercana con los huéspedes, en un nivel que implica la interacción en espacios como el dormitorio, el baño o la cama donde se encuentran “prendas íntimas”, objetos personales y de valor. Sin embargo, lo más relevante para entender un trabajo que implica la interacción entre trabajador y consumidor en un espacio íntimo es justamente que se evita, en la medida de lo posible, el contacto físico.

Las interacciones entre los cuerpos en estos espacios son fuente de “riesgos”, asociados con las posibilidades de contaminación y la necesidad de mantener los espacios y a las personas “puros” o limpios (Douglas, 1973). Esto se ve expresado en el uso de mallas para contener el cabello de las camaristas y que no caiga en las habitaciones; también se les prohíbe tocar a los niños, porque si estos se enferman, por ejemplo, de diarrea, como comentó la asistente de Ama de Llaves, pueden culpar a la camarista por haberlo tocado.

Empero, esta cautela respecto del otro subordinado se corresponde también con imaginarios sobre el otro visitante. Durante el curso de capacitación, Flor les explicó a las alumnas los cuidados que era necesario tener cuando se manipulan cosas como sábanas o basura: “No sabemos que enfermedades puedan tener”, les decía, aseguraba que algunos huéspedes tenían “hongos” en la espalda, una especie de “jotes”, además en las sábanas podía encontrarse sangre o “esperma”, y en los desperdicios, condones o jeringas con las que los visitantes se inyectaban medicina, como en el caso de los diabéticos, o incluso drogas. Por ello, resultaba necesario usar guantes mientras se limpiaba la habitación, doblar las sábanas sucias y no pegárselas al cuerpo al recogerlas, de la misma forma que las almohadas; además no comer o llevarse comida que los clientes hubieran dejado. Varias camaristas dijeron sentir asco ante estos aspectos del trabajo, pero una de ellas opinó que usar guantes las hacía perder tiempo y que los líquidos y desinfectantes con los que lavaban eran suficiente protección.

Algunos de estos riesgos de la interacción entre cuerpos resultan más plausibles que otros; sin embargo, esto muestra cómo los discursos y significados asociados con el trabajo de camaristas constituyen una fuente de significados sobre qué es ser mujeres. Contrario a la idea de que las camaristas son trabajadoras de “no contacto”, de hecho lo tienen y en un nivel corporal que en la mayoría de las ocasiones no se da mediante el contacto físico, sino con objetos personales y fluidos corporales, parte de la materialidad de los cuerpos que implican la limpieza de un cuarto de hotel.

Por otro lado, la imagen de la trabajadora y los estilos corporales, que van desde el uso del uniforme hasta el arreglo personal, constituyen un signo-mercancía más que se consume en los servicios hoteleros. Flor lo explica de la siguiente manera:

Nosotras como camaristas siempre debemos de ir bien peinadas, con mucho desodorante, un perfume suave, bien alineaditas porque nosotras somos las que tenemos más contacto con el huésped, mucho más contacto con el huésped. Inclusive yo le digo aquí a las chicas que nosotras siempre debemos de ir pulcras, o sea, bien bañadas, bien peinadas. Nosotros tenemos que estar muy impecables, la presentación es muy importante ante el huésped.

Nuevamente el trabajo recae en el *performance* del cuerpo, pero en este aspecto no se trata del cuerpo usado para realizar el esfuerzo físico que requiere el trabajo, sino el cuerpo consumido mediante la percepción de los sentidos, la vista, el olfato. Los cuerpos de las camaristas son una metonimia del cuarto que debe estar limpio y oler bien. Este último aspecto de las habitaciones es uno de los que califican los clientes en un cuestionario que contestan antes de dejar el hotel y que es revisado en una reunión realizada con las camaristas en el departamento de Ama de Llaves al iniciar cada jornada de trabajo.

Las formas de disciplinamiento corporal de las empresas hoteleras sobre sus trabajadoras se ciñen a los aspectos más materiales del cuerpo involucrados las tareas físicas de limpieza y cuidado; se encuentran típicamente relacionadas con habilidades femeninas en las que manejar fluidos y emisiones corporales con ecuanimidad es considerada una característica de las mujeres. Al mismo tiempo estos aspectos de la ocupación asocian las mujeres con el “trabajo sucio” (McDowell, 2009: 224) y lo contaminado y contaminador de los cuerpos de los otros, de los turistas y visitantes. De acuerdo con el ideal de los estándares hoteleros, el trabajo de las camaristas debe ser discreto y en general invisible, excepto cuando algo no funciona correctamente o no está limpio. Así, la actividad de camarista se encuentra en una situación ambigua entre lo sucio y lo limpio, una zona indeterminada, de ahí su peligro, como lo sugiere Douglas (1973). En este sentido, lo femenino y lo peligroso convergen en esta actividad laboral.

Actuación *performativa* que reproduce inequidades

Como se ha visto antes, no existe una prohibición explícita de interacción con los huéspedes, pero la relación se encuentra altamente regulada: así lo describió Gina del hotel Hilton:

Si puede platicar con el huésped, pero no puede intimar con él. O sea, el huésped a lo mejor te va a hacer preguntas, pero tú no le puedes preguntar a él nada. [Si te pregunta] le contestas, pero sigues haciendo lo tuyo. No te vas a poner a cotorrear ahí [...] Muchas veces la sonrisa les sale a ellas natural porque como no saben hablar inglés, luego pasan junto al huésped y sonríen y ya con eso [...]. No hay estándares, pero sí les decimos el tema del lenguaje corporal, que tengan cuidado porque muchas veces sin querer puedes expresar cosas que no quieres expresar, y pueden ser hasta ofensivas para el huésped.

Estas interacciones están reguladas en función de una relación micropolítica que designa comportamientos estereotipados tanto para las trabajadoras como para los huéspedes. El resultado del juego *performativo* es la reproducción y puesta en escena de diferencias de clase, etnia y género, subrayadamente, en su dimensión simbólica (Bourdieu, 1998). En este juego de roles también se producen los cuerpos de los turistas por medio de las regulaciones de sus disposiciones como clientes, frente a aquellos de las trabajadoras. Estéticas corporales, gestos y comportamientos normados se manifiestan en las interacciones reglamentadas de los cuerpos y los producen como separados, diferentes y desiguales. La respuesta negativa de Gina a la pregunta por la existencia de estándares que marquen la pauta del comportamiento de las camaristas frente a los huéspedes en la cita del párrafo anterior, da cuenta de la preexistencia de estas *performances* que, además, son acompañadas por discursos y representaciones sobre estas diferencias. Esto puede observarse en la manera como las camaristas describen las formas en que se espera que interactúen con los clientes: en palabras de Flor:

Uno al huésped siempre lo tiene que saludar, hacerle media reverencia, no así (hace el ademán de agacharse doblando totalmente el tronco del cuerpo hacia abajo) porque es humillarse, sino una reverencia, que también él no lo tome hostigoso, que él vea que se le está respetando. Esos son los modales. [...] Nosotras nos podemos presentar, pero hay un límite de dirigirnos hacia él. Porque no le podemos hablar como si fuera de nuestra familia tampoco. Entonces nosotras lo que le tenemos que hacer es dirigirnos a él respetuosamente por su nombre y podemos decirle: “Mi nombre es Flor y para mí es un placer servirle”. Si él me extiende la mano para saludarlo entonces yo le extiende la mía, pero yo no le puedo decir: “Mi nombre es tal...” extendiéndola yo primero. No. Porque hay huéspedes —de los dos, nacionales y extranjeros— que no les gusta que

una camarista los esté [tocando] si no lo conoces de hace muchos años. El primero, el que nos debe de extender la mano es el cliente, no nosotros, porque él está dando la pauta para que nosotros los saludemos. Ya después si ellos quieren entablar plática pues entonces hasta cierto límite, no le vas a decir: “¿Y su familia? ¿y esto? ¿y el otro?” Nos tenemos que regir hasta donde ellos nos están dando pauta para nosotros poder seguir la plática. Pero si ellos ya ponen un stop, ya no les podemos nosotros sacar más de los que ellos nos están dando.

Mi interpretación es que la idea de “respeto” sobre la que insiste Flor y que en su narrativa aparece como el objetivo de los gestos *performativos* ante el cliente, “mostrar respeto”, constituye en este contexto una manera de construir una diferencia, una separación jerárquica. Quien es servido y tiene poder para estructurar la forma y los tiempos de la interacción puede decidir cuándo y cómo dirigirse a sus servidoras y cómo ellas deben dirigirse a él, mientras que ellas no pueden: deben estar atentas a las pautas marcadas por los clientes (se consideraría falta de modales no corresponder el saludo, por ejemplo).

Algunos gestos entre camaristas y huéspedes se encuentran en el límite de lo permitido. Esto aparece en la narración de Flor cuando subraya su habilidad para entablar relaciones con los huéspedes y al mismo tiempo justifica que su práctica no infringe los procedimientos del trabajo. “Respeto” vuelve a aparecer aquí como lo que la separa del huésped y los coloca en el rol que se espera de cada uno:

Tengo huéspedes que vienen año con año y me conocen, y porque les gusta la manera en que los trato, inclusive hasta me saludan de beso, un beso respetuoso. Inclusive delante de los jefes me han saludado de beso. Son huéspedes de familia... Siempre nosotros, cuando nos dirigimos con respeto, ellos también se dirigen con respeto.

El juego de los servicios hoteleros separa y produce como desiguales a las personas por medio de discursos y prácticas sobre el manejo del cuerpo en varias dimensiones: étnica (turistas extranjeros y trabajadores mexicanos frecuentemente de origen indígena); de clase (quién sirve, quién es servido y cómo es servido), y de género (las camaristas son mayoritariamente mujeres y esto aparece en sus narrativas al referirse al colectivo de trabajadores como “nosotras”). Aunque los huéspedes pueden ser hombres o mujeres, Flor, por ejemplo siempre se expresa de los huéspedes como un “él” (McDowell, 2009).

Poder y subordinación en la feminización del trabajo

La relación de poder en las interacciones entre clientes y camaristas también vehicula otro aspecto “peligroso”, el del acoso sexual, en un contexto de interacciones heteronormadas y androcéntricas. Como ha sido mencionado en la literatura sobre el tema, el turismo es un consumo de cuerpos asociado también con el deseo sexual. El trabajo sexual, que se ha convertido en un serio problema de trata de personas en lugares como Acapulco, el Pacífico y Cancún en la Riviera Maya al sur de México, es parte de los “servicios” que se ofrecen, velada o explícitamente, en los centros de sol y playa. Una de las razones por las que las interacciones entre huéspedes y camaristas están tan reguladas es evitar el acoso sexual que constituye una tensión latente. La vigilancia de las supervisoras sobre las camaristas no responde sólo a la lógica de control de la calidad del trabajo, sino de posibles situaciones problemáticas en este sentido. Flor narró una experiencia donde estuvo involucrada en una situación como ésta:

Nosotras dejamos la puerta [de la habitación] cerrada, pero el huésped le había puesto seguro, pasador y aparte la cadenita que lleva. Quería que yo le diera masaje, pero le dije que yo no, que estaba el spa. Cuando yo me di cuenta de eso fue que él estaba cerrando la cortina. Entonces yo rápido noté la mala intención cuando me dijo del masaje y que vi que cerró la cortina. Entonces yo agarré la ropa y me fui. Pero yo estaba confiada de que la puerta nada más estaba así y al momento de agarrar la manija ya tenía el pasador y ya tenía el otro segurito puesto. Entonces yo agarré rápido y lo quité, quité el pasador y me salí y cerré y saqué la ropa. Lo bueno que yo le tenía que cambiar una sábana, pero de todos modos yo hubiera hecho algo por salirme, porque yo vi las malas intenciones del huésped. Y me salí y ya le hablé a la supervisora. La supervisora entró y cuando yo salí por toallas él también le quiso hacer lo mismo. Y ya ella se dio cuenta de que era verdad, pero ella traía radio y ya le habló a seguridad, entonces le dijeron al huésped que si él quería tener... que si él quería algo especial, que ahí no había eso, que eso lo hacían fuera del hotel, que había otros lugares donde él podía llegar a donde él quisiera, pero ahí en el hotel no estaba permitido. Entonces ya le dijeron que no, que estaba mal... y al otro día ya se fue el huésped.

La responsabilidad de prevenir estas circunstancias parece recaer solamente en las camaristas. El discurso acerca de que las mujeres son quienes pueden dar pie a una situación de acoso es enunciado también por ellas quienes frecuentemente dudan en denunciar abiertamente por la falta de apoyo de las empresas que pueden considerarlas culpables, lo que implica la posibilidad de perder su trabajo. Flor explica:

El hotel, los dueños y los jefes siempre le van a dar la razón al cliente, es raro que se la den a uno. Como dos veces o tres ha pasado, pero como una se hace su reputación, por eso una dura mucho tiempo en el trabajo, entonces sí me creyeron a mí cuando pasó.

El cuerpo de la camarista se hace presente cuando se producen situaciones de acoso sexual. Paradójicamente, aunque se encuentre asociado con lo contaminado, el cuerpo de las camaristas es objeto de deseo y de subordinación, producto del contexto situacional que vulnerabiliza a estas trabajadoras, como la asociación del turismo con lo sensual y el consumo sexual, combinado con la feminización de este trabajo que produce una relación de poder que combina etnia, clase y género de un consumidor masculino extranjero de clase media o alta frente a una servidora femenina de clase baja mexicana, en algunos casos de origen indígena. A esto se suma el lugar donde se producen estas interacciones, las habitaciones, espacios íntimos que por otro lado son considerados también espacios propios del trabajo femenino.

Así, el cuerpo de las camaristas en el trabajo de la producción de servicios turísticos de alojamiento está atravesado por una paradoja: en algunas circunstancias debe ser invisible mientras que en otras, su posición y situacionalidad (Haraway 1990 en Csordas, 1997) lo hace visible, producto de la feminización del trabajo en la que es fuente de energía y placer y puede ser usado instrumentalmente en condiciones fuera de su control (Jonasdottir, 1993: 34).

Subjetividades y discursos laborales

Si bien he hecho énfasis en los cuerpos feminizados y en su materialidad con la intención de desarrollar una mirada crítica al tan extendido concepto de “trabajo inmaterial” y su relación con el trabajo de mujeres, no es mi intención sin embargo, plantear que se trata de “cuerpos sin mente” (Jonasdottir, 1993). Los resultados sociales, culturales y políticos de participar en determinadas actividades laborales no radican sólo en el trabajo como actividad puramente física o material, sino que están atravesados por significados y representaciones que se objetivan en discursos y se subjetivan en identidades y formas de sentir. Las personas no sólo actúan con sus cuerpos, también lo hacen por medio de afectos, reflexividad y significación. Como la antropología del trabajo ha subrayado, toda producción material es al mismo tiempo una “fábrica social” (Applebaum, 1984), todo proceso de producción implica una dimensión de

significación (Nieto, 1993), de la misma manera que todo trabajo supone la producción subjetiva y colectiva de la persona (Nash, 1984: 45).

En este sentido, “el cuerpo existe, tiene una entidad material, existe, la tiene, pero no aislada de sus representaciones discursivas” (Vedia, 2014: 7). Así, la producción de sociedad y de personas con género de la que participa el trabajo no puede ser entendida si se limita exclusivamente a su dimensión material. La materialidad y su significación son indisolubles (Vedia, 2014). Hago énfasis en la dimensión material como una crítica al concepto de *trabajo inmaterial* (Hardt, 1999) para dar cuenta del trabajo de las camaristas, a menudo considerado invisible e intangible. Sin embargo, no pretendo eludir la dimensión de la subjetivación que puede ser observada en una variedad de discursos tanto hegemónicos como subalternos producidos a partir del trabajo. Dicha indisolubilidad entre trabajo objetivado en las mercancías y en los cuerpos feminizados de las trabajadoras y su significado, así como los procesos de subjetivación asociadas con el trabajo y lo femenino, nos impone la necesidad de ir más allá de la clásica división entre lo material y lo ideal para no reducir el problema a la dicotomía estructura / superestructura.

La relación entre el trabajo y lo femenino se normaliza en el empleo de camarista porque sus tareas se encuentran en el campo discursivo de las actividades domésticas. Así lo describió Miriam, delegada del Departamento de Camaristas del hotel RIU Santa Fe ante la CROC:

De limpieza sabemos todas, es lo que yo siempre les digo, solamente tenemos que enseñarles el procedimiento, más que nada el procedimiento de cómo ir haciendo las cosas, todo tienes que tener bien ordenado, es un procedimiento que tienes que seguir, es el que te tienes que ir aprendiendo.

Varias personas en el curso de capacitación impartido por el sindicato calificaron de manera similar que Miriam este trabajo, no como un quehacer difícil por ser las mismas tareas que dijeron hacían en sus hogares, pero con los aprendizajes técnicos que implica laborar en una cadena hotelera. El rol de las mujeres como cuidadoras, que la división sexual del trabajo impone, también forma parte de los discursos sobre el empleo de camarista como un trabajo femenino, como se ve en las entrevistas de las candidatas en los hoteles. Gina, la asistente para Ama de Llaves del hotel Hilton, habló así de las cuestiones que pregunta en la entrevista:

Gina: Me gusta mucho preguntarles si son casadas, no porque esté de metiche sino porque abí ves qué tanto valor le van a poner al trabajo también ¿no? Si tienen hijos, de dónde son y cosas.

Entrevistadora ¿La mayoría de las camaristas son madres y están casadas? ¿Es un el perfil que se busca? ¿Prefieren que no sean solteras?

Gina: Pues no, pero aborita en esta época las ves jóvenes y ya tienen cuatro hijos.

Parece que para los empleadores, ser buenas cuidadoras es un indicador de que harán bien un trabajo como el de camarista. Su rol como madres, un tema de frecuente preocupación para las camaristas, garantiza este papel como cuidadoras buscado por las empresas que las contratan.

Junto con este discurso que naturaliza las actividades de limpieza y cuidado como femeninas y subordinadas, existen otros, enunciados por las propias trabajadoras, como el de la dignidad del trabajo, que posibilita la consecución de una mejor situación de vida para ellas y su familia, sin que esta experiencia esté desprovista de “sufrimiento” por la precariedad del empleo y el bajo salario, como lo dice Flor:

No fue tan bonito como es ahora, se sufre para tener las cosas. De todo eso, de todo lo que yo he vivido, de todo lo que he obtenido en mi trabajo, hice mi casa, yo y mi esposo le dimos carrera a mi hija y todo ha sido de un buen trabajo, de ser una buena camarista.

Al mismo tiempo, aparecen experiencias opuestas, como la posibilidad de la “alegría”. Flor apunta a ello:

Yo soy muy conocida por los compañeros, por mi manera de ser, por mi forma de hablar. Soy muy alegre, a veces canto y a los huéspedes les gusta. Cuando empezamos el servicio todos nuestros problemas personales deben quedarse atrás.

La última frase de Flor en la cita anterior apunta hacia otro nivel en la experiencia de trabajo, el de la producción de subjetividades a partir de la práctica de laborar. La relación entre subjetividad y trabajo ha sido abordada por los teóricos del control del proceso de trabajo en una tradición cuyo inicio podemos situar en Braverman, pasando por autores como Burawoy y Friedman posteriormente, hasta llegar a las discusiones sobre especialización flexible y posfordismo para entender “nuevas formas sociales y de producción” (Thompson y O’Doherty, 2009: 101). Especialmente ésta última oleada se ha alimentado de las corrientes posestructuralistas como los trabajos de Laclau, Foucault o Derrida y de los análisis de las feministas políticas como Judith Butler (Thompson y O’Doherty, 2009). La introducción del problema de la subjetividad es producto de la crítica del “sujeto ausente” o faltante (*the missing subject*) en el trabajo de Braverman, centrado en la dimensión “objetiva” de la construcción del proceso de trabajo y las relaciones laborales que había excluido

no sólo a los trabajadores sino a los procesos de adhesión de las personas al trabajo, y de su agenciamiento y su capacidad de actuar. Resultaba necesario ampliar las fronteras del análisis hasta incluir una adecuada teoría del sujeto, en particular a la luz del supuesto cambio en las maneras de control del proceso de trabajo que se centraría en mayor medida en prácticas basadas en moldear las identidades de los sujetos para adherirlos al trabajo (Thompson y O'Doherty, 2009), a partir de dispositivos como los “regímenes justificatorios” (Zangaro, 2011) entendidos como formas ideologizadas de significar el trabajo de lo que se entendería como un “yo corporativizado” (Thompson y O'Doherty, 2009), en marcos analíticos como los del *trabajo inmaterial* de los servicios.

Entender la producción de la persona con género y de “lo femenino” a partir de su actuación en el trabajo implica no sólo preguntarse por los significados que los trabajadores construyen a partir de su experiencia en determinada ocupación o las representaciones que de éste se hacen determinados grupos y sociedades, sino indagar acerca de las maneras en que estas representaciones, significados y experiencias se posicionan y juegan en una arena regulada por relaciones de poder implícitas en las relaciones laborales, las formas de control del trabajo y las condiciones estructurales que determina la producción capitalista en determinado tiempo y lugar -en este caso en Los Cabos como enclave turístico- hasta los órdenes de género que son reproducidos en el trabajo y empleados utilitariamente explícita o implícitamente como formas de control.

Foucault mira de manera crítica la propuesta marxista que supone que el trabajo es la esencia concreta del “hombre”⁶ (Foucault, 1986: 62). Para este autor, la relación entre sujeto y trabajo es producto de una relación de poder político, no analítica, sino sintética: “... para que haya plus-ganancia es preciso que haya subpoder, es preciso que al nivel de la existencia del hombre se haya establecido una trama de poder político microscópico, capilar, capaz de fijar a los hombres al aparato de producción, haciendo de ellos agentes productivos, trabajadores” (Foucault, 1986: 62). Por otro lado, la crítica de Butler a la condición sexogenérica de los cuerpos se inscribe en las mismas coordenadas que la de Foucault para el trabajo. Para la filósofa norteamericana el carácter productivo del poder sobre los cuerpos construye discursos naturalizantes de la condición de sexo y género, que invisibilizan el poder que los ha producido. En palabras de

⁶ La crítica feminista a Foucault ha evidenciado el carácter androcéntrico de su trabajo que se observa en usos del lenguaje como estos. El uso de la palabra “hombre” también da cuenta de la representación del trabajo como un ámbito totalmente masculinizado.

Butler, “la distinción sexo/género y la categoría de sexo en sí parecen presuponer una generalización de ‘el cuerpo’ que existe antes de la adquisición de su significación sexual” (Butler, 2001: 160).

Con Butler y Foucault las relaciones laborales pueden analizarse como relaciones de poder. En este sentido, entiendo al proceso de trabajo como la articulación de dispositivos de control en sus eslabones, construyendo *regímenes de producción*. Desde esta perspectiva estos regímenes producen no sólo mercancías sino a los propios sujetos en sus cuerpos y sus subjetividades.

La aportación de Foucault y Butler a los estudios sobre el proceso de trabajo es central: implica la indeterminación de estas sujetas como dato objetivo independiente del trabajo, lo que nos permite desnaturalizar su condición de género que es el efecto del ocultamiento del poder del régimen de producción que regula las condiciones donde se produce esa condición. Sin embargo, esta propuesta implica el riesgo de una sobredeterminación del régimen de producción sobre las experiencias subjetivas concretas de estas mujeres, como resultado de su participación en la actividad de trabajar. Así, considero que su planteamiento deja fuera dos elementos que no sólo son importantes, sino fundamentales para entender la relación de las personas con el trabajo: las maneras de subjetivación, es decir “...el modo en que los individuos subjetivan ideológicamente su situación de conflicto y se relacionan con sus condiciones de existencia” (Zizek, 2011: 269), y en relación con esto, las relaciones dialécticas entre las personas y los dispositivos de sujeción que implican que no hay “... sólo individuos atrapados en aparatos disciplinarios [del trabajo] sino también sujetos interpelados” (Zizek, 2011: 270). En Foucault, “el antidialéctico por excelencia” (Zizek, 2011)- la ausencia de algo como el antagonismo dialéctico lo lleva a enfocarse principalmente en el poder. De la misma forma, para Butler la voluntad de las personas no es relevante y más aún, sólo puede reflejar el poder subjetivado por medio de los actos *performativos*.

Contrario a lo anterior, la mirada althusseriana del llamado interpelativo del poder es también *performativa* pero de manera inversa: el reconocimiento de sí mismo frente al poder conforma también el propio poder, inexistente hasta antes del reconocimiento (Zizek, 2011). Hay una conformación mutua entre “el sujeto” y “el poder”, pero pasa forzosamente por la subjetivación de la persona, por sus creencias y su conciencia. Así, desde el punto de vista de la experiencia de las personas, no existe poder en abstracto si no es subjetivado. El poder “... está siempre-ya presupuesto como único ámbito de la existencia social del sujeto, pero este orden solo existe, solo es reproducido en cuanto nos reconocemos en él como sujetos y, a través de gestos performativos reiterados,

una y otra vez asumimos nuestros lugares en él” (Zizek, 2011: 280). Lo que resulta de gran valor en la propuesta dialéctica poder-sujeto es que sus relaciones son siempre contradictorias, nunca totales y nunca completas. Las personas no se ajustan totalmente a los requerimientos del poder, ni reproducen sus discursos de manera idéntica; por otro lado, el poder pocas veces es una maquinaria que se sostiene a sí misma de manera coherente, no es completamente homogénea y constante en el tiempo.

En esta línea de pensamiento, investigadores interesados en una propuesta crítica de los estudios de la administración de las organizaciones (*Critical Management Studies*) dieron cuenta de relaciones de poder complejas y actuaciones paradójicas de los trabajadores y de las organizaciones empresariales (Thompson y O’Doherty, 2009). Con una nueva mirada que daba cabida a interpretaciones alternativas sobre los mecanismos de control del trabajo, se realizó una crítica doble: por un lado, a los análisis con una sobredeterminación de los dispositivos de control del proceso de trabajo que suponían a la par de la producción de mercancías la construcción del consentimiento de los trabajadores (Burawoy, 1983). Estos procesos estaban representados en los análisis que reificaban a la organización (Thompson y O’Doherty, 2009). Por otro lado, se cuestionaron los métodos y análisis poco profundos que desde una perspectiva dicotómica del control versus la resistencia, veían en cualquier acción contradictoria de los trabajadores formas de resistencia que banalizaban posibles maneras de contienda.

Rescato de los estudios críticos de la administración y el proceso de trabajo dos elementos: el primero es la *indeterminación del trabajo* (Thompson y O’Doherty, 2009), que plantea la incompletud del control del trabajo y sus posibilidades de ser contestado, por lo que las subjetividades son un territorio de contienda entre el régimen de producción y los trabajadores por recursos materiales y simbólicos. Por otro lado, recupero el concepto de *sujetos dislocados* de Laclau y Mouffe, también usado en los estudios críticos de la administración del trabajo (Thompson y O’Doherty, 2009: 114) para dar cuenta de las “...múltiples identidades y apuestas subjetivas” que convergen en la experiencia de las personas (Thompson y O’Doherty, 2009: 114). En conclusión, el poder administrativo no puede ser exhaustivo porque la propia subjetividad no se construye de manera unívoca (Thompson y O’Doherty, 2009).

Así, regresando a la necesidad de sumar a la dimensión material la de las subjetividades, usaré la noción de *discurso* para abordar las experiencias de las camaristas, sin suscribirlas únicamente al ámbito del lenguaje sino entendiendo a éste como acto performativo, “...la precondition para toda hegemonía y toda

política” (Laclau, 2001: 17). Me he referido líneas arriba a los discursos que identifiqué en las narrativas enunciadas por las camaristas, que reflejan actos de reflexividad y también de contradicción en relación con su situación de género y de trabajo. Considero a estos discursos como “géneros asociados con un campo social particular” (Chouliaraki y Fairclough en Zangaro, 2011: 88), en este caso al microcampo del trabajo como camarista. Estos discursos están produciendo y re-produciendo el saber-hacer del trabajo, están asociados con los conocimientos, tanto técnicos como en actitudes, estéticas corporales y estilos de entrega del servicio, que deben adquirir y practicar los trabajadores, pero como advierte Foucault, los espacios del saber no son continuos y sus discontinuidades abren oportunidades para actuaciones alternativas. Sin embargo, estas posibilidades tampoco son ilimitadas, pues las fronteras del campo se encuentran delimitadas por el régimen de producción y los órdenes de género que establecen ciertas *modalidades enunciativas*, esto es, qué sujetos pueden utilizar qué discursos y los ámbitos institucionalizados en los que pueden usarlos, además de la relación con otros objetos del campo (Zangaro, 2011: 55-57). Claramente se observa cuando las camaristas describen cómo deben ser sus actuaciones frente a los huéspedes, cuál lenguaje pueden usar y cuál no y también qué actitudes pueden mantener los huéspedes que ellas no están en posibilidades de hacer, como iniciar una conversación. Entonces, si bien el conjunto de los discursos alrededor del trabajo de camarista no constituyen un objeto unitario, no tienen una estructura formal, ni coherencia conceptual, sí se encuentran enmarcados en determinadas reglas de formación.

Dos cosas me parece pertinente subrayar enfáticamente: la primera es que si bien mediante los discursos opera el poder -este poder no represivo sino productivo-, los discursos no son el poder y no encuentran en él ni su origen, ni su fuente, el discurso es en sí mismo un dispositivo estratégico por el que se contiene. Con esto queda claro que los discursos, como los sujetos, no tienen un fundamento primordial o trascendente, sino que son construidos a través de contiendas. Por otro lado, los discursos no son sólo signos y significaciones, no hay detrás de esta propuesta un idealismo nominalista (Zangaro, 2011: 57), sino que son performativos y crean los objetos de los que hablan, ya se trate de representaciones o relaciones sociales, son a la vez producto y práctica.

A manera de conclusión

Los diferentes aspectos de la *performance* que pude observar y descritos por las camaristas –cuerpo, discurso, subjetividad y poder- constituyen una matriz de

tecnologías (Focault, 1999) y dispositivos (De Certeau, 2000) que producen no sólo un servicio mediante lo que Hardt llama *trabajo en modo corporal femenino*, sino que además se crean los propios cuerpos trabajadores (*workingbodies*, McDowell, 2009). El llamado “trabajo inmaterial” que caracteriza a los servicios especialmente relacionados con aquellos dedicados al entretenimiento, descanso y cuidado, como el de camarista, encuentra su materialización en y a través de los cuerpos de estas mujeres trabajadoras.

Así, aunque el trabajo presenta la condición de género de estas mujeres como “normal”, lo que ocurre es que se crea y re-crea en el proceso mismo de trabajo. En este sentido, así como no hay una correspondencia previa, sustancial o natural entre persona y trabajo, no la hay tampoco entre cuerpo y género, no hay relación esencial entre trabajos considerados “femeninos” y cuerpos feminizados, entre la ocupación de camarista y la condición de “mujer”: ambos, condición de género y situación de trabajo, son creados en el propio proceso de producción de la mercancía turística, de tal forma que lo que se busca controlar en los sujetos en el proceso de trabajo es lo que éste mismo está produciendo.

Llegados a este punto, resulta artificial separar “género”, “cuerpo” y “trabajo” en el contexto del análisis de un empleo como el de camarista, feminizado por partida triple: a) representado como trabajo femenino, es decir considerado perteneciente a este universo simbólico; b) en su mercado de trabajo, por ser en su mayoría mujeres quienes lo solicitan y a quienes se contrata y c) feminizado y desvalorado en función de sus condiciones precarias de trabajo, asociado con lo sucio, lo corporal y la docilidad. Así, lo que se produce son *sujetos feminizados para el trabajo corporal*.

Bibliografía

- Applebaum, Herbert (1984), “Theoretical Introduction”, en Applebaum, Herbert (ed.), *Work in Non-market and Transitional Societies*, Nueva York, SUNY Press, 1-44.
- Bourdieu, Pierre (1998), *La distinción. Criterios y bases sociales del gusto*, Madrid, Taurus.
- Burawoy, Michael (1983), “Between the Labor Process and the State: The Changing Face of Factory Regimes under Advanced Capitalism”, en *American Sociological Review* 48 (5), 587-605.
- Butler, Judith (2001), “Inscripciones corporales, subversiones performativas”, en *El género en disputa. El feminismo y la subversión de la identidad*, UNAM/Paidós, México, 160-172.
- Castellanos, Bianet (2010), *A return to servitude. Maya migration and the tourist trade in Cancún*, Minneapolis, University of Minnesota Press.

- Castellanos, Mari Luz y Andrés Pedreño (2006), *Los nuevos braceros del ocio. Sonrisas, cuerpos flexibles e identidad de empresa en el sector turístico*, Buenos Aires, Miño y Dávila.
- Csordas, Thomas (1997), "Introduction: the body as representation and being-in-the-world", en Csordas, Thomas (ed.), *Embodiment and experience. The existential ground of culture and self*, Cambridge, Cambridge University Press, 1-24.
- De Certeau, Michel (2000 [1980]), "Andares de la ciudad", en *La invención de lo cotidiano I. Artes de Hacer*, México, UIA/ITESO, 103-122.
- De la Garza Toledo, Enrique, Gustavo Garabito Ballesteros, Juan José Hernández Castro, José Rodríguez Gutiérrez, Miguel Ángel Olivo Pérez (2009), "Hacia un concepto ampliado de control y relación laboral", *Iztapalapa* 30 (66), 17-52.
- De la O, María Eugenia y Rocío Guadarrama (2006), "Género, proceso de trabajo y flexibilidad laboral en América Latina", en Garza, Enrique de la (coord.), *Teorías sociales y estudios del trabajo: Nuevos enfoques*, México, Anthropos / UAM, 289-308.
- Douglas, Mary (1973[1966]), *Pureza y peligro. Un análisis de los conceptos de contaminación y tabú*, Madrid, Siglo XXI.
- Foucault, Michel (1999), "Tecnologías del yo", en *Tecnologías del yo*, Barcelona, Paidós.
- Foucault, Michel (1986), *La verdad y las formas jurídicas*, Barcelona, Gedisa.
- García, Brígida y Orlandina de Oliveira (1998), *Trabajo femenino y vida familiar en México*, México, El Colegio de México.
- Guadarrama Olivera, Rocío (2007), "Estereotipos, transacciones y rupturas en los significados del trabajo femenino. Nuevos campos de investigación", en *La Sociología en el Siglo XXI. Dilemas, Retos, Perspectivas*, Primer encuentro de Sociología, Universidad Autónoma Metropolitana, octubre.
- Guevara Ramos, Rosana (2005), *Condiciones de trabajo y de vida en lahotelería: Hacia una reconstrucción de la condición social del trabajo*, Tesis del Doctorado en Estudios Sociales de la Universidad Autónoma Metropolitana Iztapalapa, México.
- Haraway, Donna (1990), "Investment Strategies for the Evolving Portfolio of Primate Female", en Jacobus, Mary, et. al. (eds.), *Body/Politics: Women and the Discourses of Science*, Nueva York, Routledge, pp. 139-162, citado en Csordas, Thomas (ed.), *Embodiment and experience. The existential ground of culture and self*, Cambridge, Cambridge University Press, pp. 1-24.
- Hardt, Michael (1999) "Affective labor", *Boundary 2*, 89-100.
- Hochschild, Arlie, (2007), "Exploring the Managed Heart", en Helena Wulff (ed.), *The Emotions. A Cultural Reader*, Nueva York, Berg Oxford, 83-91.
- Hernández Vera, Leticia (2013) "Predio La Ballena, el problema de invasión más grande en el país: Ángel Salvador Ceseña", en *Tribuna de Los Cabos*, 15 de diciembre.

- Instituto Municipal de Planeación de Los Cabos (2013) “Actualización del Plan de Desarrollo Urbano. San José del Cabo, Cabo San Lucas, BCS, 2040”, Municipio de Los Cabos, México.
- Jónasdóttir, Anna (1993), *El poder del amor. ¿Le importa el sexo a la democracia?*, Madrid Ediciones Cátedra.
- Laclau, Ernesto (2001[1989]), “Prefacio”, en Zizek, Slavoj, *El sublime objeto de la ideología*, México, Siglo XXI, 11-19
- Madison, Soyini y Judith Hamera (2006), “Introduction. Performance Studies at the Intersections”, en Madison, Soyini y Judith Hamera (eds.), *The Sage Handbook of Performance Studies*, Londres, Sage Publications, pp. XI-XXV.
- McDowell, Linda (2009), *Working Bodies. Interactive Service Employment and Workplace Identities*, West Sussex, Wiley-Blackwel.
- McDowell, Linda (2001) “Father and Ford Revisited: Gender, Class and Employment Change in the New Millennium”, *Transactions* 26 (4), 448-464.
- McDowell, Linda (1991) “Life without Father and Ford: The New Gender Order of Post-Fordism”, *Transactions* 16 (4), 400-419.
- Moore, Henrietta (1999) *Antropología y feminismo*, Cátedra, Madrid.
- Nash, June (1984) “The Anthropology of Work”, en Herbert Applebaum (ed.), *Work in Non-market and Transitional Societies*, Nueva York, SUNY Press, 45-55
- Nieto, Raúl (1997), *Ciudad, cultura y clase obrera*, México, Dirección de Culturas Populares.
- Oehmichen, Cristina (2010), “Cancún: la polarización social como paradigma en un México Resort”, *Alteridades* 20 (40), 23-34.
- Oliver Ruvalcaba, Daniela (2015), “El cluster turístico como modo de vida”, en Federico Besserer y Raúl Nieto (eds.), *La ciudad transnacional comparada. Modos de vida, gubernamentalidad y desposesión*, UAM-I/Juan Pablos, 367-405.
- Thompson, Paul y Damian P. O’Doherty (2009), “Perspectives on Labor Process Theory”, en Alvesson, Mats, Todd Bridgman y Hugh Willmott (eds.), *The Oxford Handbook of Critical Management*, Oxford / Nueva York, Oxford University Press.
- Secretaría de Salud del Gobierno de Baja California Sur, (2017), *Anuario Estadístico 2017*, Gobierno de Baja California Sur.
- Vedia, Esteban (2014), “Performatividad y materialismo cultural. Raymond Williams y Judith Butler ante el par lenguaje-materialidad”, en *II Jornadas de estudios de performance*, Córdoba, Facultad de Filosofía y Humanidades y Facultad de Artes, Universidad Nacional de Córdoba, 9 y 10 de octubre.
- Williams, Raymond (2000[1977]), *Marxismo y literatura*, Barcelona, Península.

Zangaro, Marcela (2011), *Subjetividad y trabajo. Una lectura foucaultiana del management*, Buenos Aires, Ediciones Herramienta.

Zizek, Slavoj (2011[1999]), '(Des)apegos apasionados, o Judith Butler como lectora de Freud?', en *El espinoso sujeto. El centro ausente de la ontología política*, Buenos Aires, Paidós, 263-330.