

# Gestión multidimensional de componentes sensibles en trabajos de servicios.

Multidimensional management of sensitive components in service jobs

**Sánchez Correa, Fabiola**

Universidad Autónoma Metropolitana

## Resumen

Este artículo revisa críticamente diversas propuestas conceptuales para el análisis de los trabajos interactivos en la economía de los servicios. Se ponen en discusión los motivos que llevaron a los estudios clásicos del trabajo a mantener una visión restringida, la cual privilegió el análisis del trabajo asalariado, especialmente el que se lleva a cabo en la gran industria. Posteriormente analizo las contribuciones de feministas marxistas, quienes cuestionaron esa visión del trabajo y contribuyeron a ampliar la mirada de los estudios laborales hacia otro tipo de actividades no asalariadas, reproductivas, realizadas principalmente por mujeres y que han sido fundamentales para el desarrollo del capitalismo. Después, se presenta una revisión sobre las perspectivas dedicadas a analizar los componentes constitutivos de las actividades interactivas, especialmente las del trabajo de cuidados, emocionales, corporales y estéticos, para finalmente plantear mi perspectiva respecto a cómo en los trabajos interactivos de los servicios se lleva a cabo una gestión multidimensional de componentes sensibles por parte de los empleadores, a través de ejemplos de un caso de estudio concreto.

*Recepción: 18/05/2021*

*Aceptación: 04/07/2021*

---

*Licenciada en Antropología Social por la Escuela Nacional de Antropología e Historia, Maestra y Doctora en Estudios Sociales con especialidad en Estudios Laborales por la Universidad Autónoma Metropolitana. Áreas de investigación: trabajos en los servicios, informales, precarios, flexibles, subjetividades laborales e identidad de las y los trabajadores. Actualmente incursiona en trabajos corporales, emocionales, estéticos y performáticos*



[elizaludd@gmail.com](mailto:elizaludd@gmail.com)

## Palabras claves

Trabajo emocional; trabajo estético; trabajo corporal; trabajo de reproducción y de cuidados

# Multidimensional management of sensitive components in service jobs

## Abstract

This article critically reviews various conceptual proposals for the analysis of interactive works in the service economy. The reasons that led the classical studies of work to maintain a restricted vision are discussed, which privileged the analysis of salaried work that carried out in the big industry especially. Subsequently, I analyze the contributions of Marxist feminists, who questioned that vision of work and contributed to broadening the perspective of labor studies towards other types of non-salaried, reproductive activities, carried out mainly by women and that have been fundamental for the development of the capitalism. Afterwards, I review the perspectives dedicated to analyzing the constitutive components of interactive activities, especially those of care work, emotional work, corporal and aesthetic work, to finally raise my perspective regarding how in interactive service jobs there a multidimensional management of sensitive components is carried out by employers, through examples of a specific case study.

## Para citar este artículo

---

Sanchez, C. F. (2023).  
*Gestión multidimensional de componentes sensibles en trabajos de servicios*  
Revista Tramas Sociales, 03, 25-28  
<http://www.ojs.unsj.edu.ar/index.php/tramassociales>

## Keywords

---

Emotional work; aesthetic work; body work; reproduction and care work.

## 1. Introducción

Este artículo tiene la finalidad de poner en discusión diferentes planteamientos surgidos de la necesidad de comprender cuáles son los elementos y en qué consisten los trabajos de la economía de los servicios, aquellos que implican interacciones cara a cara con el cliente y que requieren, especialmente, de habilidades en el trato, cualidades físicas, ciertas pautas de comportamiento y gestión efectiva de emociones, por sobre las cualificaciones tradicionales del trabajo manual de la gran industria capitalista.

Son dos los principales propósitos del artículo. Por un lado, exponer cómo ha devenido esta discusión, enfatizando las aportaciones de la perspectiva del feminismo marxista, cuyas autoras representativas han realizado una crítica incisiva y relevante a los planteamientos de Marx y a toda la tradición posterior desarrollada desde los marxismos hegemónicos, que enfatizaron el análisis de los trabajos asalariados capitalistas, y desdeñaron un conjunto importante de trabajos que, por no haber sido incorporados por la gran industria capitalista, fueron considerados y se presupusieron como atrasados, irrelevantes y en desaparición. Las feministas de los años sesenta del Siglo XX, a través de una revisión de Marx con la que buscaban comprender el origen de la opresión de las mujeres, realizaron una muy relevante investigación, comprensión y entendimiento sobre este conjunto de trabajos relegados por la sociología clásica del trabajo, dejando un importante legado para comprender que el desarrollo del capitalismo fue posible gracias a este conjunto de actividades, muchas de ellas realizadas principalmente por mujeres.

Por otro lado, con las grandes transformaciones en el mundo del trabajo durante la segunda mitad del Siglo XX, con el desmantelamiento de la industria organizada verticalmente en los países altamente industrializados principalmente, y con la emergencia del sector de la economía de los servicios, surgieron propuestas para atender las necesidades por comprender cómo se configuran estas actividades, es decir, qué es lo que se requiere de estos trabajadores, qué es exactamente lo que producen y a qué necesidades responden estos tipos de trabajos. En este artículo abordamos principalmente las propuestas que encontraron la especial participación de las mujeres en los servicios interactivos y sus cualidades específicas, que las hacen relevantes para este sector de la economía.

Por último planteo, desde esas perspectivas, especialmente las de los trabajos de cuidados, emocionales, corporales y estéticos, que han legado un conjunto amplio de conocimientos que permiten comprender la composición de los trabajos en los servicios, pero enfatizo la necesidad de re-articular esas perspectivas simultáneamente, en tanto permiten analizar compleja y de forma multidimensional trabajos concretos. Sostengo por ello que los trabajos interactivos en los servicios

no reducen la institucionalización a solo uno de estos componentes, sino que requieren de la apropiación, gestión y desarrollo de diferentes habilidades, talentos, disposiciones y encarnamientos a explotar durante la realización del proceso de trabajo.

El artículo está organizado de la siguiente manera: en la primera parte presento discusiones de las feministas marxistas –a través de la propuesta de Federici (2018)- respecto a la importancia de lo que denominaron trabajo de reproducción para explicar que el desarrollo del capitalismo industrial solo fue posible sobre la base del trabajo realizado principalmente por mujeres en los hogares. Posteriormente, abordo las discusiones sobre el trabajo de cuidados, emocionales, corporales y estéticos que enfatizan en qué consiste la apropiación de cada uno de estos componentes para configurar las actividades de los servicios. Finalmente, propongo que en la economía de los servicios existe una apropiación multidimensional de componentes sensibles por parte de los empleadores, no reductible a solo uno de estos componentes y que pueden ser re articulados, a partir de ejemplos de un estudio de caso concreto.

## 2. Contexto de la discusión

Podemos considerar dos circunstancias que han posibilitado, dentro del pensamiento académico, la crítica a los estudios del trabajo que se han ocupado tradicionalmente de analizar el trabajo asalariado, es decir, las actividades en donde existe una clara relación entre el capital y el trabajo, principalmente el devenir de diferentes tipos de trabajos industriales. De acuerdo con de la Garza (2011, p. 12), la concepción restringida del trabajo se relaciona con el avance del trabajo asalariado en las sociedades modernas y la podemos encontrar en dos fuentes principales de pensamiento: por un lado, la perspectiva neoclásica, la cual considera como trabajo solamente “el que se compra y se vende por un salario” (De la Garza, 2011, p. 12), y por otro lado, desde la perspectiva del marxismo clásico, “el concepto de Trabajo no quedaba restringido al asalariado y se reconocía como Trabajo a toda actividad relacionada con la riqueza material de la sociedad, no sólo con la generación de valores de cambio” (De la Garza, 2011, p. 12).

La paradoja del pensamiento marxista ha sido que, a pesar de considerar al trabajo como una relación social que atraviesa a todo el conjunto social, su interés analítico prioritario fue el trabajo asalariado capitalista, es decir, aquel trabajo “que es una de las formas de Trabajo asalariado; el que implica –además de la compra-venta de la fuerza de trabajo- el que el trabajo genere valores de uso dedicados al intercambio en el mercado” (De la Garza, 2011, p. 12). El marxismo se centró especialmente en el trabajo industrial, es decir, aquel que se realiza a través de máquinas. Por lo tanto, estas perspectivas se centraron en los análisis de los obreros y las diferentes configuraciones productivas que se dieron dentro de la gran industria. Desde el marxismo, esto sucedió a partir de las premisas desarrolladas por Karl Marx, quien afirmó que el trabajo industrial tendería a acabar con las formas pre-capitalistas de producción “y el proceso de proletarización casi se universalizaría con el desarrollo del capitalismo” (De la Garza, 2011, p. 12).

Una de las críticas más importantes a este reduccionismo analítico por parte de la sociología del trabajo proviene de las tradiciones feministas de la década de los sesenta del Siglo XX; corrientes críticas que buscaron respuestas para comprender el origen de la opresión de las mujeres desde una perspectiva marxista, las cuales fueron las primeras en señalar la concepción restringida de trabajo por parte de los análisis clásicos, que habían dejado de lado un conjunto de actividades no solo relevantes, sino fundamentales para la existencia social: “toda la esfera de las actividades centrales para la reproducción de nuestra vida, como el trabajo doméstico, la sexualidad, la procreación; de hecho no analizó [Marx]

la forma específica de explotación de las mujeres en la sociedad capitalista moderna” (Federici, 2018, p. 13, corchetes míos). De acuerdo a esa perspectiva, este conjunto de actividades son trabajos de reproducción de la fuerza de trabajo y de la vida cotidiana. Esta gran crítica se relacionó, en primera instancia, con el trabajo reproductivo que se realiza en los hogares: el trabajo de cocinar, limpiar, cuidar a la familia y a los hijos, el trabajo sexual, la transmisión de pautas de la vida religiosa y moral, es decir, las actividades que crean las condiciones para que crezca y se desarrolle el futuro trabajador. En palabras de Silvia Federici y Cox:

El trabajo doméstico es mucho más que la limpieza de la casa. Es servir a los que ganan el salario, física, emocional y sexualmente, tenerlos listos para el trabajo día tras día. Es la crianza y cuidado de nuestros hijos —los futuros trabajadores— cuidándoles desde el día de su nacimiento y durante sus años escolares, asegurándonos que ellos también actúen de la manera que se espera bajo el capitalismo. (Federici y Cox, 2018, p. 28)

De acuerdo a Federici, el proceso de acumulación originaria no solo dependió de la separación del campesinado de sus tierras (como sostuvo Marx), sino que este desarrollo consistió en la separación del proceso de producción del proceso de reproducción, el cual además implicó la separación de tareas por sexos, el primero realizado principalmente por hombres y asalariados, y el segundo por mujeres y no asalariadas, separación que permite que el trabajo de reproducción realizado por mujeres aparezca como un no trabajo, diluyendo de esa forma la comprensión de la explotación por el capital que existe indirectamente en este conjunto de actividades (Federici, 2018).

Asimismo, esa difuminación de las actividades reproductivas como actividades laborales a partir de la división entre lo asalariado y lo no asalariado fue asumida por los propios pensadores marxistas, lo que permeó en el desarrollo teórico y conceptual, como indica el siguiente párrafo:

Desde el mismo momento en el que la izquierda aceptó el salario como línea divisoria entre trabajo y no trabajo, producción y parasitismo, poder potencial e impotencia, la inmensa cantidad de trabajo que las mujeres llevan a cabo en el hogar para el capital escapó a su análisis y estrategias. (Federici y Cox, 2018, p. 27)

Federici, quien hace una revisión profunda del pensamiento de Marx, delinea las posibles razones por las cuales el trabajo de reproducción no tuvo realmente ninguna relevancia en su planteamiento, aun cuando, por un lado, en la Ideología Alemana, junto a Engels reconoce que “si queremos entender los mecanismos de la vida social y del cambio social, tenemos que partir de la reproducción de la vida cotidiana” (Federici, 2018, p. 15) y en el volumen I de El Capital reconoce que la capacidad para trabajar es una posibilidad que debe ser producida:

[...]Reconoce [Marx] que el proceso de reproducción de la fuerza laboral es parte integrante de la producción de valor y de la acumulación capitalista [...] Pero, de manera muy paradójica desde un punto de vista feminista, piensa que esta reproducción queda cubierta desde el proceso de producción de las mercancías, es decir, el trabajador gana un salario y con el salario cubre sus necesidades vitales a través de la compra de comida, ropa... Nunca reconoce que es necesario un trabajo, el trabajo de reproducción, para cocinar, para limpiar, para procrear. (Federici, 2018, p.15, corchetes míos)

De acuerdo a esa crítica, una de las principales razones que podrían explicar la falta de reflexión por parte de Marx sobre el trabajo doméstico realizado principalmente por mujeres puede provenir del hecho de que en el momento en que él intentaba comprender y explicar el funcionamiento del capital, observaba el proceso de proletarización de la mano de obra que incluía tanto a hombres como mujeres y niños. En diversas secciones de la obra El Capital, denuncia las terribles condiciones laborales a la que estaban sometidas mujeres y niños durante la primera etapa del desarrollo industrial. En ese sentido, había una visión por parte de Marx respecto a la explotación de sectores específicos de la sociedad, pero no como

parte de una reflexión que planteara la necesidad de la emancipación de la mujer, sino principalmente descripciones por las cuales: “sabemos de costureras que morían por el trabajo excesivo y la falta de aire y alimento (1990: 365 [ed. cast.: 306]), de mujeres jóvenes que trabajaban sin pausa para comer durante 14 horas al día o que se arrastraban medio desnudas por las minas para sacar el carbón a la superficie” (Federici, 2018, p. 50).

Desde una perspectiva histórica, es en 1840 que el régimen de producción que incluía mano de obra de las mujeres comienza a mostrar dificultades para la acumulación del capital. Como indica Federici, aunque el trabajo doméstico en la actualidad se considera como una vocación “natural” de las mujeres, su surgimiento corresponde a una estrategia de reacción por parte de la clase capitalista de finales del Siglo XIX y principios del XX que: “presionada por la insurgencia de la clase obrera y necesitada de una mano de obra más productiva, emprendió una reforma laboral que transformó la fábrica y también la comunidad y el hogar y, por encima de todo, la posición social de las mujeres” (Federici, 2018, p. 69). Esto, debido a que la primera etapa del desarrollo industrial dejó a la clase obrera compuesta por hombres, mujeres y niños, en la desgracia física y emocional, que se expresó en una masa de obreros desnutridos, débiles, agotados, que no eran funcionales a la necesidad de trabajadores útiles, que produjeran intensamente durante la jornada laboral. Esto, a su vez, había generado importantes movilizaciones obreras, las cuales impulsaban la reivindicación de mejoras en el salario y en las condiciones laborales de los trabajadores. Es decir, si los países como Gran Bretaña querían evitar el crecimiento de las movilizaciones obreras, debían reformular su estrategia de acumulación principal que era la de “reducir los salarios al mínimo y extender la jornada laboral al máximo sin dejar tiempo a la reproducción” (Federici, 2018, p. 70).

En ese sentido, las reformas llevadas a cabo tenían como finalidad expulsar a las mujeres que se habían incorporado a las fábricas –las cuales representaban entre el 20 y el 30 por ciento, en relación a las que se quedaban en el hogar y realizaban otras actividades no industriales-, lo que aumentó el salario de los hombres “lo bastante como para mantener a un ama de casa no trabajadora, e instituyó formas de educación popular para enseñar a la mano de obra femenina las habilidades necesarias para el trabajo doméstico” (Federici, 2018: 69). Estas reformas, además, contaron con amplio apoyo de obreros, quienes consideraban que el lugar de las mujeres estaba en su casa y que su exclusión “reforzaría el poder de negociación de los trabajadores” (Federici, 2018, p. 70).

Otra preocupación que también impulsó a la clase capitalista a la búsqueda por implementar estas reformas, fue que con la proletarización de las mujeres estas habían comenzado a ganar independencia, desvincularse y renegar de las actividades de reproducción como cuidar del hogar y ser madres, es decir, con la crisis de los roles asignados históricamente comenzó a ponerse de manifiesto la importancia del trabajo de reproducción de la vida familiar para educar, alimentar, proteger, mantener a los obreros que saldrían a producir dentro de las fábricas.

Aun a pesar de estas importantes reformas históricas que modificaron la composición de la mano de obra de los trabajadores de las fábricas, a partir de la cual se configuró la familia proletaria nuclear que conocemos hasta la actualidad, el trabajo de reproducción siguió siendo desdeñado por parte de los estudios marxistas del trabajo. En ese sentido, otra de las razones por las que Federici considera que para Marx no fue relevante el trabajo de reproducción es su tesis ampliamente asumida por estudios posteriores de que todos los trabajos convergerían finalmente en formas de trabajo industrial capitalista, y los que no fueran asimilables a este modo de producción tenderían a desaparecer. En cuanto al trabajo doméstico, la tesis de Marx es igualmente que este desaparecería frente a la gran industria, hecho que representaría un paso adelante en la liberación de las mujeres del propio trabajo doméstico, hipótesis sustentada en otra perspectiva de Marx que aseguraba que la industria moderna constituía la posibilidad histórica de nivelar la desigualdad social existente, además de que consideraba que el

obrero industrial era el sujeto histórico que sería capaz de cuestionar las relaciones capitalistas de producción existentes y generar su propia emancipación.

El trabajo doméstico no era considerado como tal por parte de Marx, como labores que reproducen la fuerza de trabajo, sino como parte de actividades antiguas que responden a la satisfacción de necesidades naturales y no como posteriormente comprendieron las feministas marxistas, como un “una forma de trabajo muy específica históricamente, producto de la separación de producción y reproducción, trabajo retribuido y no retribuido, que no había existido en las sociedades precapitalistas o, en general, en las sociedades que no están gobernadas por la ley del valor de cambio” (Federici, 2018, p. 60). Es decir, las feministas mostraron con su relectura del pensamiento de Marx que “este trabajo tan desdeñado, tan naturalizado, tan despreciado por los socialistas por su atraso, en realidad constituye el pilar fundamental de la organización capitalista del trabajo” (Federici, 2018, p. 64), y, como indica Molinere, que “dar cuenta del trabajo y su repartición desigual constituye un avance considerable, allí donde las teorías clásicas solo querían ver amor, altruismo y sentimiento maternal” (Molinere, 2011, p. 45).

El feminismo, asimismo, encontró que esta forma de entender la realidad, no solo por Marx, sino por todo el pensamiento posterior que continuó con su legado, se corresponde a una forma de percepción y apreciación que concibe como superior todas las asignaciones que corresponden a los hombres, a lo masculino, a la tecnología, así puntualmente lo expresa Federici:

[...] la historia comienza con el primer acto de producción, los seres humanos se realizan a través del trabajo, la medida de su autorrealización es su capacidad de dominar la naturaleza y adaptarla a las necesidades humanas, y todas las actividades transformadoras positivas se conciben en masculino: el trabajo se describe como el padre, la naturaleza como la madre (Salleh, 1997: 72-76) y también la tierra es considerada femenina —Marx la llama Madame la Terre, en contraposición a Monsieur le Capital—. Las ecofeministas han demostrado que existe una fuerte conexión entre el desdén hacia el trabajo doméstico, la devaluación de la naturaleza y la idealización de todo lo que produce la industria y la tecnología humana. (Federici, 2018, p. 66)

En consecuencia, los estudios feministas del trabajo aportaron la comprensión acerca de cómo los estudios clásicos de la sociología del trabajo se han caracterizado por su visión androcéntrica y sus análisis sustentados en el pensamiento ordinario, que ordena a partir de pares de oposición trabajo/ no trabajo, activo/ inactivo (Molinere, 2011, p. 97). Ahora, la descripción y teorización por parte de las feministas marxistas del trabajo que reproduce la sociedad, ha seguido creciendo, generando sus propias interpretaciones y profundizando este hallazgo inicial, pensamiento que ha permitido indagar y adentrarnos a una serie de actividades relegadas por los estudios clásicos del trabajo y que han arrojado resultado sorprendentes, es decir, la perspectiva de género nos ha permitido comprender la especial participación de las mujeres dentro de la economía capitalista y, simultáneamente, ha permitido comprender la participación específica de los hombres en función de las diferentes asociaciones históricas asignadas en función del sexo.

En ese sentido, las perspectivas feministas legaron un conjunto de conceptos de fundamental relevancia para los estudios del trabajo, como son: división sexual del trabajo, trabajo reproductivo, trabajo doméstico, trabajo de reproducción social (Arango y Moliner, 2011). El concepto de división sexual del trabajo se refiere a

La asignación prioritaria de los hombres a la esfera productiva y de las mujeres a la esfera reproductiva; [y por el otro] por el acaparamiento por parte de los hombres de las funciones con un alto valor social agregado (políticas, religiosas, militares, etcétera). (Kergoat en Molinere, 2011, p. 47)

### 3. La perspectiva del trabajo de los cuidados

La apertura a la comprensión del trabajo reproductivo permitió desarrollar entendimiento sobre las especificidades que componen los trabajos de reproducción mediante la categoría de trabajo de cuidados, la cual pretende y permite dar cuenta de las dimensiones emocionales, éticas y simbólicas que componen estas actividades reproductivas (Arango y Molinier, 2011). Las perspectivas del trabajo de cuidado continuo, enfatizando la explotación del trabajo doméstico, las consecuencias de la división sexual del trabajo en la participación desigual de las mujeres con respecto a los hombres en el mercado de trabajo, y la predominancia de las concepciones naturalizantes de la mujeres como madres y cuidadoras que configuran la concepción de las políticas públicas (Arango y Molinier, 2011).

El concepto de trabajo de cuidados se refiere a “un determinado trabajo que participa directamente del mantenimiento o de la preservación de la vida del otro, es ayudarlo o asistirlo en las necesidades primordiales como comer, asearse, descansar, dormir, sentir seguridad y dedicarse a sus propios intereses” (Molinere, 2011, p. 49). Esta concepción enfatiza que los trabajos de cuidados requieren para su realización diversas habilidades por parte de las trabajadoras, que no son reducibles las unas a las otras, y que analizadas simultáneamente permiten comprender la complejidad contenida en cada una de estas actividades. Por ejemplo, la dimensión del trabajo de cuidados que tiene el propósito de criar, educar, maternar, la domesticidad (así como su dimensión afectiva), pues estas requieren ser realizadas con ternura, delicadeza, consideración. Como indica Arango “las y los cuidadores distinguen entre <hacer la tarea> y <cuidar>, entre el trabajo físico y relación emocional, entre calidad técnica y valor moral del trabajo” (Arango, 2011).

Analizar de forma profunda y compleja este tipo de actividades permite romper con la perspectiva del sentido común acerca de que en este tipo de actividades no se requieren cualidades o competencias específicas para ser realizadas, es decir que “cualquiera las puede hacer”, en cambio la perspectiva del cuidado “define conjuntamente ciertas actividades, así como la inteligencia movilizada para su realización” (Molinere, 2011, p. 51).

Asimismo, el razonamiento de sentido común que define a las actividades del cuidado, como trabajos que no requieren de ningún tipo de cualidades o habilidades específicas por parte de la trabajadora, es posible dado que para que estos sean efectivos, es decir para que se lleven a cabo satisfactoriamente, deben desaparecer; es un trabajo que requiere ser realizado discretamente: de su invisibilidad depende el éxito en la realización del proceso de trabajo, por lo que las y los trabajadores movilizan una serie de saberes discretos para lograr su objetivo. “Los medios que se utilizan no deben llamar la atención de quien se beneficia y deben movilizarse sin esperar ansiosamente agradecimientos” (Molinere, 2011, p. 54).

Las autoras han distinguido entre trabajos de cuidados que gozan de un mayor prestigio social, actividades no estigmatizadas como son las relacionadas a la asistencia social o la educación y otros, que se han denominado como trabajos sucios, que están vinculadas al aseo, de personas o de espacios, por ejemplo (Arango, 2011). Los trabajos de cuidados están compuestos por una mano/emoción de obra principalmente de mujeres y se construyen a partir de estructuras simbólicas de dominación basadas en el sexo, que ubican a las mujeres como naturalmente cuidadoras, maternales, afectivas, amorosas, cálidas, etc.; sin embargo, la perspectiva del trabajo de cuidados también enfatiza la importancia del análisis interseccional en el que las construcciones sociales a través del sexo y el género deben “entenderse en estrecha articulación con relaciones de dominación de clase, raza, etnia y sexualidad que naturalizan la posición de ciertos grupos sociales como destinados a servir mientras otros se presentan como dignos de ser servidos” (Arango, 2011, p. 97). Por último, esta perspectiva plantea la



necesidad de pasar del trabajo de cuidados a una verdadera ética de los cuidados, que pueda convertirse en una nueva norma del trabajo y organización social (Arango, 2011) y que no corresponda solamente a las mujeres.

La crítica feminista ha sido una de las contribuciones más incisivas al pensamiento marxista y ha representado una contribución fundamental para ampliar la mirada a un conjunto de trabajos no asalariados, no industriales, que han sido realizados principalmente por mujeres y que son fundamentales para la producción y reproducción del orden capitalista y del orden social. La discusión sobre el trabajo reproductivo y de cuidados aquí presente tiene la intención de mostrar cómo se ha ido ampliando en la discusión académica la concepción restringida de trabajo a través de los estudios feministas, y que estas perspectivas fueron las principales en enfatizar la importancia de componentes inmateriales involucrados en este tipo de actividades, es decir, cómo estos trabajos requieren de ciertas disposiciones emocionales o de manipulación corporal. En ese sentido, dieron pauta al desarrollo posterior de las perspectivas que se presentan a continuación.

Las propias y profundas transformaciones en el mundo del trabajo que han surgido especialmente a partir de la segunda mitad del siglo XX, como es el declive del trabajo industrial frente a la fuerte expansión que han tenido los trabajos en el sector de los servicios, han obligado a las y los investigadores del mundo del trabajo a reconocer la importancia de estas actividades, ya no como actividades marginales que progresivamente irían desapareciendo, sino que se tuvo que reconocer su importancia en el conjunto de la economía, por lo que “han obligado a la sociología a replantear muchas de sus formulaciones pero esto se hace frecuentemente desconociendo el aporte de la crítica feminista” (Arango, 2011, p. 92).

A continuación trataré aquellas propuestas relevantes que realizaron aportaciones para comprender cómo los elementos constituyentes de los trabajos de reproducción fueron apropiados y gestionados por empleadores fuera del ámbito doméstico, especialmente en los trabajos que implican interacciones con los clientes y que igualmente se caracterizan por contener a fuerza de trabajo mayoritariamente de las mujeres.

#### 4. La perspectiva del trabajo emocional

Entre los trabajos más influyentes que aportaron elementos relevantes para comprender la composición de los trabajos en los servicios se encuentra la propuesta de Arlie Hochschild (2003), investigación que representó un avance muy importante para la comprensión de los trabajos interactivos en los servicios y a partir del cual se desarrollaron una cantidad importante de investigaciones que se basaron en su propuesta para desarrollar sus investigaciones.

Como se mencionó, la investigación de Hochschild se ubica fuera del ámbito doméstico y se sitúa en la gran producción, pero en este caso, en la producción de atención al cliente en las empresas de las grandes aerolíneas. A la autora le interesa analizar trabajos en los cuales la prestación de servicios voz a voz o cara a cara es fundamental, en tanto estos han adquirido relevancia dentro de la nueva economía global, y considera que las asistentes de vuelo representan un modelo prototípico para este tipo de actividades.

Los estudiosos de estas actividades en los servicios, principalmente las teorías que enfatizaron el surgimiento de sociedades posindustriales, sugieren que los trabajadores insertos en este tipo de labores requieren principalmente de habilidades interaccionales, de comunicación, de saber gestionar cierto tipo de actitudes frente a los clientes a quienes ofrecen sus servicios, en contraposición con las calificaciones de los trabajos industriales, que requieren principalmente de habilidades físicas, manuales y técnicas para el manejo de maquinaria. La investigación de Hochschild se inscribe dentro de estas propuestas que pretenden explicar cuáles son estas habilidades, cualificaciones, talentos, que los empleadores

requieren y exigen para que estas actividades puedan realizarse exitosamente.

Hochschild encuentra que las aerolíneas implementaban cursos de capacitación a sus trabajadoras azafatas con la intención de entrenarlas en formas específicas para gestionar sus estados emocionales, que les permitieran mostrar cierta expresión facial, corporal y verbal en la atención a los viajeros, es decir, para el caso de las asistentes de vuelo existía una intención expresa por parte de la empresa de implementar un tipo de ingeniería social para controlar el manejo de sus impresiones externas, debido a que estas compiten y se diferencian en el mercado según la calidad del servicio que ofrece su personal (Hochschild, 2003, p. 6).

Los entrenamientos a las trabajadoras tenían diversos propósitos que se sintetizan en desarrollar su capacidad para gestionar simultáneamente los sentimientos, emociones y el comportamiento de los pasajeros, para reflejar la disposición de la empresa sobre “su confianza en que sus aviones no se estrellarán, su seguridad de que las salidas y llegadas serán a tiempo, su bienvenida y su invitación a volver” (Hochschild, 2003: 4). En ese sentido, el hecho de que la azafata deba producir cierto estado emocional en otra persona, requiere que la propia trabajadora gestione adecuadamente sus propias emociones, en función de ciertos mandatos que establece la aerolínea sobre la expresión que deben crear durante el proceso de trabajo con los clientes, como ser amables, cálidas y sonrientes, no contradecir al pasajero y hacer todo lo posible por evadir los conflictos que pueden surgir durante sus interacciones laborales.

Hochschild define la emoción como una sensación interna que surge como una respuesta a una situación externa determinada que, de alguna forma, actúa como una pista que “filtra la evidencia sobre la relevancia personal de lo que vemos, recordamos o fantaseamos” (Hochschild, 2003, p. 28). Sin embargo, sugiere que las emociones no se tratan solamente de actos privados, sino que se tratan de intercambios sociales que están regidos por reglas sociales.

En su obra, Hochschild expone en términos más abstractos una teoría sociológica de la emoción, con la cual explica cómo las emociones no son experiencias internas individuales, sino que están regidas por reglas sociales que especifican las formas adecuadas o inadecuadas de expresar emociones en función de determinadas circunstancias y contextos, reglas que denomina las reglas de los sentimientos, las cuales “guían el trabajo de las emociones al establecer el sentido de derecho u obligación que gobierna los intercambios emocionales” (Hochschild, 2003, p. 56).

Para compatibilizar las exigencias sociales con nuestros propios sentimientos llevamos a cabo lo que Hochschild denominó un manejo de las emociones, el cual está constituido por dos tipos de actos: las actuaciones superficiales y las actuaciones profundas, de acuerdo a la autora:

[...] en la actuación superficial engañamos a los demás sobre lo que realmente sentimos, pero no nos engañamos a nosotros mismos. Los diplomáticos y los actores lo hacen mejor, y los niños muy pequeños lo hacen peor (es parte de su encanto). En la actuación profunda hacemos que fingir sea fácil haciéndolo innecesario. (Hochschild, 2003, p. 33)

Es decir, la autora define como actuación superficial al acto de modificar nuestra apariencia exterior, si esta se contradice con lo que estamos experimentando frente a una situación dada. Es nuestro lenguaje corporal, verbal y no verbal que conscientemente cambiamos para dejar una impresión externa específica que deseamos mostrar en nuestras interacciones con otros, en cambio en la actuación profunda el individuo es capaz de mostrar verdaderos estados de felicidad o tristeza porque de alguna forma somos capaces de compatibilizar nuestro sentir con una situación externa dada; una actuación profunda es “un sentimiento real que ha sido autoinducido” (Hochschild, 2003: 35). En realidad tanto en la actuación profunda como en la actuación superficial “el actor ha aprendido a intervenir, ya sea creando la forma interior de un sentimiento o dando forma a la apariencia exterior de uno” (Hochschild, 2003, p. 36).

De acuerdo a Hochschild, es posible que las emociones sean comercializadas con éxito por parte de los empleadores, justamente debido a que somos capaces de ocultar, reprimir, o actuar a través de la gestión que llevamos a cabo en la vida privada sobre nuestras propias emociones, y esta gestión emocional que cotidianamente llevamos a cabo para lograr relaciones sociales funcionales y exitosas es lo que se vende y se gestiona en el mercado a través de su estandarización. En otras palabras, son las reglas de los sentimientos de la vida social las que “trasmutan” en reglas de exhibición emocional y de comportamiento establecido a partir de los manuales de la empresa, convirtiendo el manejo de emociones privado en trabajo emocional regulado por personas u organizaciones.

Hochschild encuentra para el caso de las azafatas de las aerolíneas que no solo se les sugiere formas de mostrar sus sentimientos y emociones, sino que estas implementan diversas técnicas con altos grados de sofisticación que “sugieren cómo imaginar y, por tanto, cómo sentir” (Hochschild, 2003, p. 49).

Son dos las tesis centrales de Hochschild sobre las consecuencias que viven las trabajadoras al realizar trabajo emocional como una herramienta de trabajo al interior de las empresas. Por un lado que la implementación de reglas de los sentimientos corporativos alejan a las trabajadoras y trabajadores de la autoconciencia, en tanto: “estas reglas sobre cómo ver las cosas y cómo sentirse por ellas llegan a parecer “naturales”, una parte de la personalidad de uno. Cuanto más largo sea el empleo y más gratificante el trabajo en términos de intereses, poder y salario, más cierto se vuelve esto” (Hochschild, 2003, p. 155). La otra tesis es que con el constante trabajo emocional que se lleva a cabo, a través de actuaciones superficiales especialmente, puede hacerlos sentirse despersonalizados, falsos o ajenos (Hochschild, 2003, p. 137), es decir generan una disonancia emocional que se define como “la discrepancia entre las emociones sentidas y las emociones que son expresadas para ajustarse a las normas de expresión organizacionales” (Hochschild, en Gracia, Ramos, Moliner, 2014, p. 1519).

Esta situación significa que a los trabajadores se les dificulta identificar cómo se sienten frente a una situación o contexto determinado, incluso más allá del propio proceso de trabajo. La disonancia emocional se presenta cuando existe en el trabajador un conflicto con su rol establecido por la empresa, pues no hay un alineamiento entre sus deseos, emociones, gustos y preferencias, y el papel asignado que debe cumplir, o dicho de otra forma, “el trabajador percibe una desigualdad entre las demandas situacionales exigidas por la organización y sus características individuales” (Hochschild en Gracia, Ramos, Moliner, 2014, p. 1519). La hipótesis de Hochschild es que la disonancia emocional resulta en un desgaste para las y los trabajadores con lo que experimentan “agotamiento, sensación de timidez y muerte emocional” (Brook, 2016, p. 15).

Hochschild, en ese sentido está siguiendo la tesis de alienación del proceso de trabajo en Marx, que consiste en que, los trabajadores, en el proceso de producción capitalista pierden control sobre el proceso de producción, por lo tanto se les despoja de la “capacidad intrínseca de trabajar creativamente y lo transforma en su opuesto” (Brook, 2016, p. 16). Para el caso del trabajador emocional, le es alienada la capacidad para responder, con ira o con molestia en las interacciones conflictivas con los clientes, o debe exaltar sentimientos de alegría y cortesía sin desearlo, es decir, le es alienada su capacidad de sentir.

Este es, en términos generales, el planteamiento de Hochschild, tesis muy importantes a partir de las cuales se han hecho una gran cantidad de trabajos bajo la óptica de la perspectiva del trabajo emocional, como son: “estudios de enfermeras, trabajadores de Disneyland, trabajadores minoristas y de cuidado infantil, maestros de escuela, psicoterapeutas, representantes de vacaciones, trabajadores de centros de llamadas, personal de bares, camareros y muchos otros” (Brook, 2016, p. 8). Algunos de estos trabajos verificando su propuesta y otros, debatiendo con ella.

Por ejemplo, hubo investigaciones que encontraron cómo, más allá de las disonancias emocionales, “los trabajadores manejan estratégicamente estas interacciones para resistir la degradación y ganar poder y dignidad en el trabajo” (Wharton, 2009:

150). Es el caso del estudio realizado con unas camareras (Paules citado en Wharton, 2009, p. 150) quienes a pesar de realizar un trabajo estigmatizado ven la capacidad que habían ganado para gestionar sus propias emociones en el trabajo como “una habilidad valiosa que podría usarse para ganar ventaja en el equilibrio de poder con los clientes” (Wharton, 2009, p. 150).

En ese sentido, de acuerdo a Brook (2016, p. 8) críticos de Hochschild han considerado que su perspectiva sobre el efecto de las disonancias emocionales es absolutista, en tanto sostienen que el trabajo emocional tiene la capacidad tanto de ser alienante como satisfactorio para las y los trabajadores. Sin embargo esta crítica no tiene tanto sustento en tanto, como mencioné más arriba, Hochschild aborda en su obra la posibilidad de que las emociones sean mercantilizadas con éxito y, por lo tanto, genere satisfacción en los trabajadores. Quizá, en ese sentido, la crítica más relevante es el señalamiento sobre su tajante distinción entre el yo privado y el yo público mercantilizado, y por “sobrestimar el grado de propiedad gerencial y control de las emociones de los trabajadores” (Brook, 2016, p. 10).

Es el caso de Humphrey, Ashforth y Diefendorff (2015), quienes señalan que el trabajo emocional es benéfico tanto para los trabajadores como para los empleadores. En particular, la actuación profunda hace experimentar a los trabajadores satisfacción laboral, se sienten alineados con las necesidades organizacionales de la empresa, y son capaces asimismo de que el cliente quede satisfecho con la interacción llevada a cabo por el trabajador. En ese sentido, de acuerdo a estos autores existe una tercera forma de realizar trabajo emocional que denominan como “el trabajo emocional natural y genuino, es una estrategia de trabajo emocional de uso frecuente que tiene efectos positivos tanto para los empleados como para los clientes” (Humphrey, Ashforth, Diefendorff, 2015, p. 749).

Asimismo, los autores prefieren utilizar la categoría de reglas de exhibición sustituyendo a las reglas de los sentimientos, debido a que sugieren de acuerdo a sus hallazgos que las empresas y los empleadores principalmente intentan controlar las apariencias externas de los trabajadores y no tanto sus estados internos (Humphrey, Ashforth, Diefendorff, 2015, p. 751). Esta afirmación nos permite adentrarnos en las perspectivas del trabajo corporal y estético.

## 5. Las perspectivas del trabajo corporal y el trabajo estético

La perspectiva del trabajo corporal y estético enfatiza otros aspectos relevantes para analizar y comprender las actividades interactivas en los servicios, aspectos que complementan los hallazgos llevados a cabo por Hochschild y todas las investigaciones posteriores realizadas a través de la concepción de trabajo emocional. Así como la dimensión emocional había estado ausente de las concepciones de los estudios del trabajo, el papel específico que tiene el cuerpo desde una dimensión analítica también ha tenido el mismo destino. De acuerdo a Wolkowitz, esto puede explicarse debido a que las actividades relacionadas directamente con el cuerpo han sido históricamente realizadas por sirvientes, esclavos y “mujeres en su papel de esposas y madres, es decir, fuera del mercado laboral y no visible públicamente como trabajo en absoluto” (Wolkowitz, 2006, p. 14), como han enfatizado las perspectivas del trabajo reproductivo y de cuidados que fueron abordados en los primeros apartados.

Una primera acepción de los estudios de trabajo corporal surge justamente de las perspectivas del trabajo reproductivo y el trabajo de cuidados, las cuales analizan el cuidado del cuerpo de otros en lo que se refiere a sus necesidades básicas, como el trabajo que realizan las enfermeras, las niñeras, las cuidadoras de los cuerpos envejecidos, etc. Esta misma línea ha desarrollado otra vertiente que se refiere a los trabajos vinculados al mejoramiento estético del cuerpo de los clientes a través de la aplicación de técnicas y tecnologías de la denominada “industria de la belleza” (Wharton, 2009, p. 152).

Otra acepción de trabajo corporal es la que se refiere al disciplinamiento corporal que uno mismo se auto impone a través de las dietas, el ejercicio o las cirugías estéticas (Wolkowitz, 2006, p. 17). Esta perspectiva se ha desarrollado especialmente desde la línea de estudios de la sociología del cuerpo, y no propiamente de los estudios laborales, y plantean el papel que tiene el cuerpo como depositario de la construcción personal en sociedades individualistas en donde los proyectos colectivos pierden su fuerza.

Existe además otra acepción que se refiere a la vigilancia y organización del cuerpo de los trabajadores por parte de los empleadores, quienes establecen reglas de exhibición corporal específicas en la construcción de un mercado de trabajo. Para estas perspectivas, “las empresas definen como valores de uso la capacidad del cuerpo para la respuesta emocional y el control emocional, su sexualidad y su apariencia, no solo su movimiento o habilidad física” (Wolkowitz, 2006, p. 74). En ese sentido, esta corriente, que analiza el cuerpo en el trabajo, identifica el interés por parte de los empleadores de “hacer que el cuerpo sea más visible en el trabajo de servicio al cliente a través de un enfoque en las cualidades estéticas del cuerpo, incluyendo el comportamiento, el estilo, el acento, la voz y la deseo sexual” (Wolkowitz, 2006, p. 86). Esto, con la finalidad de vincular a la marca o empresa con corporalidades definidas, aumentar su popularidad y, por lo tanto, sus ganancias.

Por ejemplo, es el caso de Maanen (1999) quien a través de un estudio realizado en los parques de diversiones de Disney enfatiza que las reglas de comportamiento se establecen principalmente a través de códigos de conducta formales e informales aprendidos rápidamente pero que, sin embargo, las y los trabajadores deben ceñirse a “un conjunto bastante exigente de reglas de apariencia” (Maanen, 1999, p. 12). Así, el mercado de trabajo está constituido por mujeres y hombres, jóvenes en sus veintitantos, quienes deben tener una altura superior a la media, peso inferior a la media, una piel bien cuidada sin ningún tipo de imperfecciones, dientes rectos y una buena postura corporal.

Especialmente esta última vertiente del trabajo corporal ha encontrado que otros elementos relevantes, más allá del trabajo emocional, se relacionan con elementos constituyentes de la construcción del mercado de trabajo como son aspectos racializados, de enclasmiento y de género (Wharton, 2009, p. 152), con efectos sobre la propia configuración de las labores en los servicios:

El vínculo entre las características de los trabajadores y las expectativas de los clientes ha resultado en la creación de grupos étnicos y de género dentro del sector de servicios y ha contribuido a formas sutiles de discriminación laboral para estos trabajadores de primera línea (Macdonald & Merrill en Wharton, 2009, p. 152).

Una de las críticas de las perspectivas del trabajo corporal a las perspectivas del trabajo emocional es que deja de lado el aspecto de los tipos de encarnamientos que poseen los trabajadores y que en razón de ellos son seleccionados por los empleadores para explotar en el proceso de trabajo. Las perspectivas del trabajo corporal están profundamente nutridas por el desarrollo teórico y conceptual de Foucault, quien consideraba que el “poder se dirige al individuo principalmente a través de su cuerpo” (Wolkowitz, 2006, p. 19). Asimismo, las perspectivas del cuerpo retoman la concepción de encarnamiento o habitus encarnados de Bourdieu para brindar una alternativa al “cuerpo dócil” trabajado a través de la perspectiva de Foucault (Wolkowitz, 2006, p. 61). Los encarnamientos suponen una serie de esquemas de percepción y apreciación que han interiorizado los sujetos y que les permite tomar decisiones estrategias a partir de su sentido práctico, es decir, en palabras de Wolkowitz:

Los trabajadores ya han interiorizado la competencia emocional necesaria para relacionarse con los clientes y compañeros de trabajo mucho antes de comenzar sus trabajos, como parte de procesos anteriores de socialización o en la inculcación de códigos de servicio profesionales, de modo que no implica necesariamente un esfuerzo extra. (Wolkowitz, 2006, p. 80)

Esta corriente de análisis del trabajo corporal ha enfatizado cómo en los trabajos interactivos se explota los roles de género exaltando imágenes hiper- hetero- sexualizadas de los cuerpos de las mujeres, además de que se exige escenifiquen roles sumisos e hiper-femeninos en su interacción con los clientes. En general, como indica Wolkowitz “los empleadores esperan que las trabajadoras utilicen su género y (hetero) sexualidad para aumentar las costumbres y las ganancias halagando a los clientes masculinos” (Wolkowitz, 2006, p. 81).

Las formas de explotar el cuerpo a través de roles femeninos se sustentan en reglas de exhibición estética, como son el uso de ciertas prendas y formas de maquillaje “que garanticen que se las considere disponibles heterosexualmente” (Adkins en Wolkowitz, 2006, p. 82). Esta línea que aborda el trabajo corporal, asimismo ha encontrado cómo las trabajadoras (principalmente) y trabajadores requieren de esfuerzo y tiempo adicional al tiempo del propio proceso de trabajo para mantener una corporalidad especificada por el empleador.

Esto nos lleva a las perspectivas del trabajo estético, que están altamente relacionada con el trabajo corporal, pero que añaden cosas distintas e interesantes para el análisis de los trabajos en los servicios. La perspectiva del trabajo estético resalta cómo es que las cualidades estéticas, tanto de productos, como de lugares y del cuerpo se vuelven productivas y adquieren valores de cambio. Podemos definir la estética como “el sistema de formas a priori que determinan lo que se presenta a la experiencia sensorial” (Rancière, 2004, p. 13).

En ese sentido, así como el trabajo corporal, la perspectiva de la estética en el trabajo tiene diferentes aristas y puntos de intersección que se abordan a continuación. Una primera forma que se analizó la dimensión estética dentro de los estudios del trabajo es la que se relaciona con “la experiencia sensorial de los artefactos de las organizaciones, teniendo como referencia la materialidad de dichos objetos” (Da Cunha, Lima, Pádua, 2016: 138). Es decir, esta línea de investigación del aspecto estético ha enfatizado el interés por que los productos y mercancías brinden experiencias estéticas a sus consumidores. La estética de la mercancía, se refiere a “cómo la “belleza” [...] ha sido desarrollada por el capital y agregada a las mercancías para excitar el deseo de posesión y compra” (Da Cunha, Lima, Pádua, 2016, pp 138-139). Asimismo han encontrado cómo los trabajadores que promocionan esas mercancías tienen que estar alineados estéticamente con las propiedades del producto (Haug, citado en Da Cunha, Lima, Pádua, 2016, p. 139).

Por ello, Witz, Warhurst y Nikson (2003, p. 37) plantean la definición de trabajo estético “como la movilización, el desarrollo y la mercantilización de disposiciones incorporadas”. Con disposiciones incorporadas los autores se refieren a las diferentes formas de utilización del cuerpo expresadas en las maneras de hablar, caminar, estar, sustentadas en maneras de sentir y pensar. Asimismo estos autores enfatizan que “los tipos de disposiciones incorporadas que adquieren un valor de cambio no se distribuyen socialmente por igual, sino que están divididas por clase, género, edad y posiciones o ubicaciones racializadas” (Witz, Warhurst, Nickson, 2003, p. 41) como asimismo han enfatizado la perspectiva del trabajo corporal.

Es la perspectiva del trabajo estético la que realiza especial énfasis en la concepción bourdeliana de encarnamiento vinculado a la clase social. En ese sentido han enfatizado cómo la construcción del mercado de trabajo en este tipo de actividades resulta discriminatoria, en tanto tiende a favorecer para su inserción a sectores de fracciones medias, principalmente jóvenes que requieren trabajos flexibles o de medio tiempo para poder compatibilizarlos con sus estudios, frente a otro tipo de sectores de edad avanzada o pertenecientes a otros sectores sociales (Wolkowitz, 2006, p.87). Sin embargo, de acuerdo a Wolkowitz, estas perspectivas no enfatizan la importancia que adquiere para la construcción del mercado de trabajo cuestiones raciales o de pertenencia étnica o nacional, como sí lo hacen las perspectivas del trabajo corporal. Asimismo, enfatizan que la estetización del cuerpo en los espacios de trabajo ha devenido en perpetuar los roles tradicionalmente asignados a las mujeres, como los

cuerpos que priorizan para realizar trabajos estéticos.

## 6. Gestión multidimensional de componentes sensibles

El desarrollo de las perspectivas anteriores tuvo la finalidad, por un lado, de hacer un esbozo sobre cómo ha sido el desarrollo de los estudios laborales, especialmente cómo es la discusión sobre los trabajos en los servicios, centrada en las discusiones feministas y las que abordan la particular inserción de las mujeres en las actividades de la economía de los servicios, por lo que para fines de la exposición hubo que dejar otras perspectivas fuera, como son las del trabajo inmaterial o el trabajo creativo.

Por otro lado, la intención del artículo es plantear que es posible, dentro de los estudios del trabajo, transitar a una visión multidimensional que contemple los diversos aspectos que componen las actividades concretas en los servicios, sin reducirlo a solo uno de sus componentes, como suelen plantear las perspectivas expuestas, enfatizando, ya sea el aspecto corporal, el emocional o el estético. Abordar así los problemas de investigación abre la posibilidad de comprender complejamente estas actividades que implican complicaciones adicionales para su entendimiento, dado que la mayor parte de sus componentes son inmateriales, y dado que se continúa hasta la actualidad produciendo conocimiento sobre este tipo de actividades poco atendidas por los estudios clásicos del trabajo.

Este esfuerzo implica ubicar las dimensiones para cada caso concreto de investigación, es decir, que realmente sean pertinentes para explicar cuáles son los componentes que permiten explicar las especificidades de cada estudio concreto y no solo plantear que todas las actividades, ya sea en la industria, como así también en los servicios, poseen componentes, emocionales, corporales, estéticos o inmateriales. Sin embargo, lo importante aquí es ubicar multidimensionalmente los componentes implicados en cada una de las actividades y comprenderlos a partir de esa complejidad.

En la investigación que llevé a cabo durante mi formación doctoral encontré que este tipo de trabajos que implican interacciones cara a cara, en las que se tiene relación directa con los clientes, no son reductibles a solo un componente, sino que los empleadores construyen un mercado de trabajo que contempla una serie de factores para que los trabajadores reclutados realicen la actividad efectivamente. La investigación que realicé se llevó a cabo con edecanes en la ciudad de México. La actividad no se caracteriza por producir objetos materiales sino que, a través de personificaciones sustentadas en formas de lucir, vestirse y comportarse las trabajadoras producen experiencias subjetivas para generar un efecto entre los consumidores, con los cuales interactúan en diferentes espacios, como son centros comerciales o negocios, ofreciéndoles productos o servicios al increparlos directamente. Su objetivo principal es inducir sentimientos, emociones, fantasías o deseos para incitar a comprar un producto, adquirir un servicio o asistir a algún evento, es decir, realizan trabajo emocional (Hochschild, 2003, p. 7) dirigido a los consumidores para lograr estos propósitos.

Esta investigación tuvo como punto de partida el interés por conocer la configuración productiva del trabajo de las edecanes de la Ciudad de México desde la perspectiva teórico-metodológica del configuracionismo latinoamericano (De la Garza, 2012). Con el cual se buscó comprender el fenómeno laboral estudiado a través del análisis de sus estructuras con subjetividades y acciones sociales pero acentuando el análisis sobre la acción del sujeto y su praxis. El marco conceptual utilizado para el diseño y desarrollo de la investigación fue amplio, en tanto asumimos que el trabajo interactivo de las edecanes requería de un instrumental teórico y conceptual robusto. Trabajamos, en consecuencia, con un enfoque de configuración socio-técnica

del proceso productivo (De la Garza, 2003, pp 727-728) para dar cuenta de una serie de dimensiones y categorías de análisis pertinentes para comprender la constitución del trabajo de las edecanes como una totalidad. Dicho enfoque incluyó las categorías de proceso de trabajo, relaciones laborales, organización para el trabajo y subjetividad laboral, aspectos que, al ser considerados en la investigación, facilitaron la inclusión de otras perspectivas y conceptos que orientaron la interpretación de los hallazgos. Dado el conjunto de relaciones complejas y relativamente novedosas que implica el trabajo de las edecanes, fue necesario hacer uso de un conjunto de categorías que facilitarían comprender los diferentes aspectos que se ponen en juego en un trabajo como el de las edecanes, actividad laboral que podría parecer simple pero que, como todo hecho social y laboral, está compuesto y organizado por una gama de factores que es necesario desentrañar. Las dimensiones de análisis del proceso de trabajo de las edecanes se llenaron de contenido con perspectivas analizadas en los apartados precedentes, las propuestas del trabajo emocional, corporal, y estético, cuyos conceptos y lógicas de argumentación permitieron abordar el objeto de estudio a partir de sus características constitutivas.

La investigación se llevó a cabo a través de la realización de entrevistas a edecanes, representantes de agencias y retomando perspectivas de otros sujetos fuera de la actividad – estas últimas recopiladas mediante fuentes virtuales. A través de entrevistas estructuradas, semiestructuradas y encuentros informales en los espacios de trabajo se pudo realizar observaciones discretas y flotantes (Pétonnet, 1982), que se registraron en diario de campo, acerca de cómo se lleva a cabo el proceso de trabajo y las interacciones entre trabajadora, cliente y auditorio. Incluimos el análisis de imágenes fotográficas y videográficas ofrecidas por las propias agencias a través de la red para complementar las narraciones orales de las personas entrevistadas en lo que respecta a los criterios de contratación de las trabajadoras y las significaciones asociadas. En la investigación se pretendió contribuir a la comprensión de la actividad de las edecanes desde la perspectiva de la socio-antropología del trabajo, a partir de una articulación entre referentes teóricos y la experiencia práctica de las actoras e investigadora para que, en esa interacción, entendamos el trabajo de las edecanes como una totalidad concreta.

En este artículo se presentan principalmente los hallazgos sobre cómo es posible comprender el trabajo de las edecanes desde una perspectiva compleja y multidimensional, en el cual se instrumentalizan diversos componentes, habilidades, características físicas y talentos que poseen las trabajadoras y que desarrollan a lo largo de sus trayectorias para posicionarse dentro de este campo laboral.

## 7. El trabajo de las edecanes en la Ciudad de México

Comenzaré indicando las características del mercado de trabajo. Los empleadores se encargan de conjuntar a mujeres con determinadas características físicas, habilidades y talentos que son apropiados y mercantilizados para proyectar en eventos y espacios públicos cierta imagen que consideran adecuada para este tipo de trabajadoras. Uno de los hallazgos es que en este tipo de actividades interactivas ocurre apropiación de los capitales -en el sentido de Bourdieu- que las trabajadoras poseen y que han desarrollado fuera de los espacios de trabajo, aunque también se desarrollan a lo largo de sus trayectorias laborales. Definimos para el trabajo de las edecanes capitales específicos que son apropiados y que se ponen en juego durante esta actividad, estos son: 1) capitales estético-corporales, 2) capitales emocionales, 3) capitales interactivos y 4) capitales performativos (Sánchez, 2021).

1) Se encontró que los capitales estético-corporales están sostenidos en aspectos de género, de clase y de adscripción nacional o étnica (racializados), expresados en la identificación y clasificación de diferentes fenotipos que son utilizados para



segmentar y jerarquizar el trabajo y el salario. Asimismo los capitales estético-corporales están relacionados con la estatura, la delgadez, la voluptuosidad y tienen los mismos propósitos. Es este capital el que las edecanes pueden desarrollar durante su trayectoria a través de trabajo corporal incorporado en sus cuerpos mediante diferentes aparatos disciplinarios, como es el ejercicio en gimnasios y a través de diferentes cirugías. Estos son utilizados estratégicamente por las edecanes para obtener diferentes posiciones dentro del campo, mejorar sus ingresos y generar trayectorias prestigiosas que las ubican como trabajadoras populares para ser contratadas en un mayor número de eventos (Sánchez, 2021).

2) Los capitales emocionales que poseen las edecanes, y que son incorporados y mercantilizados en la actividad, son los de la amabilidad, la simpatía, la alegría y la capacidad de gestionar otro tipo de emociones como el enojo o la ira. Esos capitales emocionales traspasan en trabajo emocional que se presenta en tres formas en esta actividad: Las trabajadoras deben realizar trabajo emocional sobre sí mismas para exhortar su amabilidad, alegría y simpatía “natural” a través de actuaciones superficiales o profundas. Las actuaciones profundas suelen ser reconocidas por empleadores y por las propias edecanes para definir un buen o un mal trabajo y en consecuencia puede retribuirles notoriedad en el campo. Las edecanes también, mediante trabajo emocional interno, deben lidiar o suprimir eficientemente el enojo o la ira que pueden producirles los tratos vejatorios o el acoso, que son comunes cuando realizan sus actividades. Por último, el trabajo emocional que realizan para inducir las emociones en su público o consumidores, como son la pena, el deseo, o la simpatía, tienen el propósito final de incentivar la compra de algo.

3) Los capitales interactivos que las edecanes poseen y de los que se apropian las agencias son los de la extroversión, facilidad de palabra, carisma, capacidad de tener buen trato con un número importante de personas, entre las principales. Esos capitales traspasan en trabajo capaz de atraer a los clientes o consumidores.

4) Por último, con capitales performáticos me referí a la capacidad que las trabajadoras tienen de desplegar y de crear ciertas atmosferas fantasiosas como son ambientes lúdicos, festivos, divertidos, a través de lo que dicen, o ambientes sensuales, eróticos a través de su expresión verbal y no verbal. Estos son utilizados durante la realización del performance laboral (Nieto, 2017), que consiste en intercambio de sentimientos y afectividad que definí como un performance de género

La apropiación de estos componentes se relaciona con el establecimiento por parte de los empleadores de reglas múltiples de exhibición durante el proceso de trabajo; estas reglas están alineadas a los capitales de las trabajadoras, que en el trabajo se convierten en mandatos que se deben cumplir si las trabajadoras quieren mantenerse en el campo del edecanaje. En ese sentido, se sostuvo una visión multidimensional, en tanto los mandatos existentes en la actividad no se reducen a un componente, por lo que se establecen reglas de exhibición corporal, estética, emocional y performática. Se sugiere entonces que en el campo del edecanaje existe una gestión multidimensional de componentes sensibles que la trabajadora debe acatar.

En consecuencia, con la investigación se logró aprender que el mundo laboral de las edecanes está organizado y opera como un campo (Bourdieu, 2007), compuesto por las agencias, las edecanes, los clientes y consumidores, en tanto funciona como un microcosmos con sus propias reglas, en el que es posible la movilización de los capitales que las trabajadoras poseen y en el que existen luchas por posicionarse como edecanes prestigiosas. Es decir, las trabajadoras no solo son explotadas, sino que utilizan sus capitales, apropiados y mercantilizados por la agencias, para movilizarlos mediante estrategias tomadas a través de su sentido práctico. Las trayectorias de las edecanes están construidas en función de sus elecciones estratégicas, desarrollando y agregando capitales, siempre y cuando asuman las reglas del propio campo, lo que se relaciona además de con el cumplimiento de las reglas de exhibición estética, corporal, emocional y performática en función de 1) mantener la juventud, entendida como categoría social y no biológica, 2) mostrarse sensuales y eróticas, así como 3) “receptivas” a los

consumidores.

De acuerdo a la posesión de estos capitales, las agencias establecen un sistema clasificatorio jerarquizado, y esto se logra estratificando a las trabajadoras de acuerdo a la posesión y desarrollo de sus capitales, a las características físicas y cualidades estéticas que poseen y que han desarrollado a través de la incorporación de trabajo corporal, al tipo de ejecución o serie de performance laborales que deben realizar, y al conjunto de habilidades emocionales y talentos que sean capaces de desplegar durante el proceso de trabajo. Lo describo como un sistema jerarquizado, por un lado, debido a que en el escalón más bajo de esta pirámide se pagan los salarios más bajos y según se va ascendiendo de segmento los ingresos de las trabajadoras son mayores, así mismo las edecanes de los escalafones más bajos son consideradas dentro del campo como poseedoras de menor belleza que las de los escalafones superiores y con menores habilidades y talentos a desplegar durante el proceso de trabajo. Asimismo, los capitales, heredados y adquiridos, son utilizados para relacionarlas con diferentes públicos y para compartimentar los espacios de trabajo para cada una de ellas, o dicho de otra forma, la experiencia de vida que las trabajadoras poseen, resultan un componente frecuentemente utilizado para segmentar la actividad en diferentes mercados, para dirigirse a diferentes públicos y fracciones de clase.

La actividad del edecanaje, entonces, replica un esquema de clasificación social que atribuye mayor valor a las encarnaciones representativas de los estratos económicamente mejor favorecidos frente a otras que encarnen las representaciones de las clases populares. Por lo tanto, la clasificación representa en realidad una jerarquización y elitización de un pequeño sector de las trabajadoras, es decir una política empresarial explícita que promueve la separación -fragmentación- entre ellas y sus actividades dentro de las agencias que deriva en pago de salarios diferenciados, es decir, justifica la condición hiperflexibilizada del trabajo. Sin embargo el sistema clasificatorio jerarquizado, no impone necesariamente posiciones estáticas a lo largo del tiempo sino que allí existe movilidad en función de la capacidad de agencia de las trabajadoras, lo que les permite incrementar sus ingresos y ganar posiciones prestigiosas en este campo laboral

## Conclusiones

Este artículo tuvo el propósito de mostrar las diversas perspectivas que existen, y que han hecho aportaciones fundamentales para comprender cómo están compuestos los trabajos interactivos en los servicios que permita a la lectora o lector tener un panorama sobre cómo se han desarrollado estas discusiones, pero principalmente la intención fue mostrar que es posible comprender multidimensionalmente estas actividades y así brindar explicaciones mucho más complejas y completas sobre los estudios de caso concretos que investigamos.

Por un lado, abordar multidimensionalmente los componentes de las actividades interactivas en los servicios, nos permite comprender la complejidad que implica la construcción del mercado de trabajo, y las diferentes cualidades, habilidades, talentos y formas de percepción y apreciación que requieren las y los trabajadores para realizar el proceso de trabajo eficientemente y cumplir su propósito. Es decir, que no se tratan de actividades que podría hacer cualquier persona, sino que efectivamente la construcción de la actividad necesita de elementos específicos que los trabajadores poseen y que ponen en juego para poder insertarse en una actividad laboral.

Por otro lado, abordar de este modo los trabajos permite visibilizar qué es exactamente de lo que se están apropiando los empleadores y, por tanto, comprender de qué elementos se está extrayendo ganancia, así como cuáles son los componentes que, por consistir en aspectos sensibles, el trabajador requiere desarrollar como parte de un trabajo que no es pagado y que

se realiza fuera de las jornadas propiamente laborales.

Como se mostró con el caso del trabajo de las edecanes, es necesario agregar al análisis otros componentes más allá de los señalados por las perspectivas de cuidados, emocionales, estéticas y corporales, como son las habilidades interaccionales y performáticas que para este trabajo concreto son fundamentales para realizar efectivamente la actividad.

Adicionalmente, para los estudios del trabajo es importante complementar estas perspectivas con las categorías de flexibilización, tercerización, precarización, relaciones laborales, procesos de trabajo, que también son características de gran parte de los trabajos interactivos de los servicios, los cuales nos permite ampliar la mirada ya no solamente a la construcción del mercado de trabajo o a las necesidades de su proceso, sino a las condiciones mismas del trabajo bajo las cuales realizan sus actividades estos trabajadores.

Los trabajos interactivos de la economía de los servicios tienen una fuerte presencia en países como los latinoamericanos. Por este motivo es importante continuar los debates sobre cómo pueden ser analizadas este tipo de actividades y así incentivar el interés de los estudiantes e investigadores por este tipo de actividades que han sido relegadas por los estudios más tradicionales. Para esto se requiere continuar abonando a la comprensión de su papel en el conjunto de actividades del capitalismo le permiten perpetúan su reproducción.

## Bibliografía

Arango Gaviria, Luz Gabriela (2011) "El trabajo de cuidado: ¿servidumbre, profesión o ingeniería emocional? en Luz Arango y Pascale Molinier (coord.) El trabajo y la ética del cuidado, Bogotá, La carreta Editores, pp. 91-109.

Arango, Luz y Pascale Molinier (2011) "El cuidado como ética y como trabajo" en Luz Arango y Pascale Molinier (coord.) El trabajo y la ética del cuidado, Bogotá, La carreta Editores, pp. 15-21.

Sánchez, Fabiola (2021) El trabajo de las edecanes en la Ciudad de México: estéticas, corporalidades, emociones y performance, Tesis de Doctorado, Posgrado en Estudios Sociales (Estudios Laborales), México, UAM-Iztapalapa.

Brook, Paul (2016) "The Alienated Heart: Hochschild's 'emotional labour' thesis and the anticapitalist politics of alienation" en *Capital and Class*, 33 (2), pp. 7-31.

Da Cunha, Augusto, Oscar Lima y Alexandre de Pádua (2016). "Aesthetics and commodity labor: Analysis of the Lukacsian aesthetic properties in business magazines the exame magazine" en *Revista de Administração*, 51(2), pp. 137-150.

De la Garza, Enrique (2003) "Las teorías sobre la reestructuración productiva y América Latina" en Enrique de la Garza (coord.), *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*, México, COLMEX/Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales/UAM/FCE, pp. 716-734.

De la Garza, Enrique (2011) "Introducción: construcción de la identidad y

acción colectiva entre trabajadores no clásicos como problema", en Enrique de la Garza (coord.), *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva*, Tomo I, México, Plaza y Valdez/ UAM Iztapalapa, pp. 11-21.

De la Garza, Enrique (2012) "La metodología marxista y el configuracionismo latinoamericano", en Enrique de la Garza y Gustavo Leyva (coords.) *Tratado de metodología de las ciencias sociales. Perspectivas actuales*, México, FCE/ UAM-Iztapalapa, pp. 229-255.

Federici, Silvia (2018) *El patriarcado del salario. Críticas feministas al marxismo*, Traficantes de sueños. Madrid.

Federici, Silvia y Nicole Cox (2018) "Contraatacando desde la cocina" en Silvia Federici, *El patriarcado del salario Críticas feministas al marxismo*, Traficantes de sueños. Madrid, pp. 25-46.

Gracia, Esther, José Ramos y Carolina Moliner (2014). "El trabajo emocional desde una perspectiva clarificadora tras treinta años de investigación", en *Universitas Psychologica*, 13(4), pp. 1517-1529. DOI: doi:10.11144/Javeriana. UPSY13-4.tepc.

Hochschild, Russell (2003) *The managed Heart, commercialization of human feeling*, Berkeley, University of California Press.

Humphrey, Ronald, Blake Ashforth, y James Diefendorff (2015), "The bright side of emotional labor", *Journal of Organizational Behavior*, 36 (6), pp. 749-769.

Maanen, Jonh (1999). "The smile Factory: work at disneyland", en *South-Western College Publishing*, pp.11-24.

- Molinier (2011) "Antes que todo, el cuidado es un trabajo" en Luz Arango y Pascale Molinier (coord.) El trabajo y la ética del cuidado, Bogotá, La carreta Editores, pp. 45-64.
- Nieto, Raúl (2017) "Trabajos emocionales y labores afectivas" en Alteridades, 27 (53) México, UAM-Iztapalapa, pp. 35-46.
- Pétonnet, Colette. (1982), "L'observation flottante. L'exemple d'un cimetière parisien", L'Homme, 22 (4), París, pp. 37-47.
- Rancière, Jacques (2004). The politics of Aesthetics, Estados Unidos, SAGE Publications.
- Wharton, Amy (2009) "The Sociology of Emotional Labor", en Annual Review of Sociology, (35), Washington, pp. 147-165.
- Witz, Anne, Chris Warhurst y Dennis Nickson (2003), "The labor of aesthetics and the aesthetics of organization" en Organization, 10 (1), pp. 33-54.  
DOI: <https://doi.org/10.1177/1350508403010001375>.
- Wolkowitz, Carol (2006) Bodies at Work, Londres, SAGE Publications.