



Casa abierta al tiempo

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA IZTAPALAPA**

**DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES**

**DEPARTAMENTO DE ANTROPOLOGÍA  
LICENCIATURA EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL**

***“La sazón del género: entre lo crudo, lo cocido y lo servido”***

**TESIS**

que para acreditar las unidades de enseñanza aprendizaje de

*Seminario de Investigación e Investigación de Campo*

y obtener el título de

**LICENCIADA EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL**

presenta

**Maribel Gutiérrez Morelos**

Matrícula No. 203330210

Comité de Investigación:

Director: Dr. Raúl Nieto Calleja

Asesores: Dra. Margarita Zárate Vidal

Dr. Mauricio Sánchez Álvarez

México, DF

Enero 2008.

## ***AGRADECIMIENTOS***

A Dios.

A mi esposo Flavio Montes Campos; por ser un hombre maravilloso y fuera de serie.  
A mis hijos: Maribel Stephanie, Fabricio Iván y Flavio Apolo.

A la UAMI, que dio un cambio radical a mi vida.

A los profesores: Ricardo Falomir, Rodrigo Díaz, Carlos Castro, Carlos Garma, Daisuke Inoue, por todo su profesionalismo e interés por sus alumnos.

A los excelentes profesores que me brindaron su apoyo, orientación tiempo y conocimiento para que éste trabajo llegara a término y por los que tengo un gran aprecio: Dr. Raúl Nieto Calleja, Dra. Margarita Zárate Vidal y Dr. Mauricio Sánchez Álvarez.

A todas mis informantes que me motivaron para escribir éste trabajo, a las que espero no defraudar en sus expectativas y haber logrado captar aunque sea mínimamente parte de su problemática para ser expuesta y tal vez comprendida.

Reconozco todos y cada uno de los riesgos que tomaron al facilitarme infinidad de materiales desinteresadamente.

Resguardo su anonimato y les reitero mi más profundo agradecimiento y admiración ante su sinceridad, porque me mostraron la enorme dificultad que representa *ser una mujer sola* en éste país.

A mis amigas del departamento de Antropología: Irma Esparza y Socorro Flores por su confianza y orientación.

A mis compañeros de aula.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
I NATURALEZA ES DESTINO	7
El oficio hecho a la medida de la mujer	9
La diferenciación sexual	10
Los símbolos: el género y la cultura.	12
Mujeres	12
II EL CASTILLO DE LAS PRINCESAS.	14
La reproducción.	19
¿Quiénes son ellas?	20
Origen social.	
La empresa sabe	22
¿Por qué eligieron ser meseras?	22
La especialización de la mesera	24
Ya lo pasado ¿pasado?	27
¿Mesera o vendedora?	30
El mito y la memoria colectiva	32
III EL PECADO ORIGINAL	41
Representación social	42
Los pequeños y grandes poderes.	44
Microfísica del restaurante.	
La capacitación	48
Objetivo de la capacitación	50
La metamorfosis.	55
IV COTIDIANIDAD LABORAL	58
Entrevista.	
La modelo	78
V LOS MANUALES	80
Una buena vendedora	81
El desempeño profesional	
La rutina diaria	83
Técnicas de venta	85
Para abordar al cliente	86
Los seis pasos de la técnica de venta	88

ANEXO	138
BIBLIOGRAFÍA	142

## **Introducción:**

En México se vivían días realmente apocalípticos, recién se había llevado a cabo las elecciones presidenciales del mes de Julio del 2006, un amplio sector de los ciudadanos se sentía profundamente agraviado por el resultado final del IFE, en el que se daba por ganador a Felipe Calderón, perteneciente al Partido Acción Nacional, sobre su adversario y supuesto favorito de la población: Andrés Manuel López Obrador, perteneciente al Partido de la Revolución Democrática. Los movimientos de inconformidad empezaron a surgir por doquier, en donde la gente gritaba su descontento bajo la tutela de dirigentes *perredistas*, quienes poco tiempo después anunciaban ante los medios de comunicación: *vamos a hacer un plantón en el zócalo, levantaremos campamentos, cerraremos Reforma y otras avenidas importantes,...* y *no nos vamos a mover hasta que el presidente espurio reconozca nuestro triunfo*, y así se llevó al cabo, el 31 de Julio se puso manos a la obra; carpas y más carpas fueron instaladas, anafres y estufas de gas, mesas y sillas, cartones a manera de camas, o catres y hamacas, baños portátiles o coladeras abiertas en las que se improvisaban los servicios sanitarios, televisores y radios sobre mesitas conectadas milagrosamente quien sabe de dónde, letreros, pancartas, mantas y toda clase de materiales fueron usados para portar alguna inscripción de invitación a la lucha, de provocación a la autoridad, de pauta sobre el programa que se seguiría, de información a los ciudadanos y hasta hubo espacio para decorar con carteles que ostentaban sin el menor recato frases ofensivas, ingeniosas y procaces, dibujos artesanales que pretendían resumir en unos cuantos trazos el descontento general, pendían de tachuelas, los enormes plásticos de todos colores ondeaban al viento contaminado de la sufrida ciudad de México; basura de todo tipo corría por la otrora respetable plancha del zócalo .

Los días subsecuentes fueron literalmente de miedo, se “vivía”, si se permite la palabra, en un terrorífico caos en el que aventurarse a pasar por o cerca de los bloqueos del centro o Reforma era ni más ni menos, que internarse en el mismo infierno; las escenas eran abrumadoras, automovilistas desesperados que trataban violentamente de abrirse paso a base de bocinazos, dejaron de lado el respeto al género o a la edad, al estatus laboral, al estado de salud y convalecencia. La cortesía con la que son tratados los ciegos y las

personas en sillas de ruedas o muletas simplemente desapareció, se esfumó por completo para dar cabida a esta nueva realidad en la que se había logrado por fin una igualdad y democracia tan pareja como una buena pista de hielo; todos en su premura se insultaban por igual, los valores de repente habían cambiado y hasta la ambulancia con su sirena abierta y su herido de muerte, debía esperar lo mismo ganarse el paso, los peatones se atravesaban con la audacia y valor que da el miedo a llegar tarde al trabajo, los coros desafinados de “voces automovilísticas”, no cesaban de su cántico doloroso manifestando su coraje, impotencia y deseo de aniquilar a los manifestantes, gritos desaforados se dejaban escuchar por todas partes, parecía una lucha campal perfectamente individual en la que cada quien implementaba sus propias acciones, maniobras y estrategias para tratar de llegar a su destino.

Los medios informativos por su parte, se echaron literalmente a la calle intentando transmitir *el sentir ciudadano*, todo era inconformidad y desilusión, se respiraba una atmósfera cargada de ira e incredulidad ante la situación que era pasivamente tolerada por la autoridad, que impávida dejaba transcurrir los días lacónicamente, mientras se perpetuaban las mismas condiciones del conflicto; en este lapso, hasta los más fieles seguidores del PRD, empezaron a flaquear y a dudar de todo, incluso de la cordura de sus líderes, ya no se atrevían a discutir, por temor a ser agredidos los razonamientos que le asistían a López Obrador.

La presidencia inteligentemente se mantuvo al margen esperando que las cosas por su propio peso cayeran o que los habitantes se desplomaran víctimas de la desesperación, la ciudadanía estaba en sus límites de paciencia y vociferaba ya por alguna solución, viniera de donde viniera, se escuchaban voces cargadas de dramatismo en contra del “presidente espurio y del presidente legítimo de México”. El jefe de gobierno: Alejandro Encinas, del PRD, apoyaba desde luego, las acciones, mientras otros militantes se disculpaban, deslindaban y negaban cualquier vínculo con el llamado “movimiento de resistencia ciudadana pacífica”. Y así fue como una de las ciudades más caóticas del mundo, se rebasó a sí misma, las peores expectativas quedaron borradas ante esta realidad aniquiladora, no eran las fuerzas naturales e impredecibles como los terremotos y volcanes peligrosamente vaticinados por científicos o adivinos, los que estaban acabando con *la ciudad de la*

*esperanza*, sino las mentes sesudas y brillantes de los políticos que se disputaban el poder del país para poner *orden y justicia social*, las que estaban haciendo garras a toda la población *defeña* que medianamente antes de éstos hechos subsistía ya difícilmente, toda la visión mágica y salvadora de expectación en AMLO,<sup>1</sup> se tornó en gritos, insultos y lamentos, en una recreación bizarra de la pasión dolorosa, mientras los pobres ciudadanos; simples mortales se alternaban el papel de víctimas o victimarios según fuera necesario o como ameritara el caso; la esperanza se hundía lentamente en el fango de la indolencia; chistes y frases ingeniosas que surgen como bálsamo para las heridas de nuestra frustración y desgracia mexicana empezaron a hacer su aparición en un deseo ferviente de minimizar la situación y hacerla más llevadera.

Mientras esto sucedía, entre tanto alboroto y desorden, había una voz que empezaba a abrirse paso entre tanto desbarajuste y se alzaba cada vez más fuerte y clara, una voz enérgica y autoritaria acostumbrada a mandar y a sentirse dueña de la situación; se plasmó en los periódicos, después se dejó oír en la radio y televisión, incluso traspasó nuestra frontera montándose en los sistemas satelitales y con gran estruendo y eco expresó su descontento e indignación; era el clamor furioso y desesperado de muchas empresas transnacionales y nacionales de gran influencia y prestigio financiero, que estaban perdiendo algo demasiado venerable en este mundo; ¡*grandes, inmensas sumas de dinero!*, así que queriendo y no, todos tuvimos oportunidad de escuchar una y otra vez y hasta el cansancio un discurso ajeno y extraño tal vez al caso político, no era la voz del Presidente electo Calderón o del “Presidente Legítimo; López Obrador”, niquiera de las autoridades, tampoco de la gente que necesitaba transitar libremente hacia sus trabajos. No, la voz que se escuchaba con tanta indignación era la de los comerciantes, hoteleros y restauranteros de la Ciudad de México, ellos estaban registrando pérdidas exorbitantes a 16 días del plantón, aducían detrimentos cercanos a *tres mil millones de pesos*, así como el despido de 809 empleados registrados ante el IMSS.

La Asociación Mexicana de Franquicias, por su parte manejaba pérdidas de por lo menos *250 millones de pesos*, tan solo en el corredor de Paseo de la Reforma-Zócalo,

---

<sup>1</sup> Andrés Manuel López Obrador

empresarios y locatarios restauranteros pensaban seriamente en denunciar legalmente a las autoridades del Gobierno del Distrito Federal por no restaurar el Estado de Derecho, los representantes de la Confederación de Cámaras Industriales (Concamin), la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio (Concanaco), así como la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera (Canirac), y la Comisión Interconfederacional del Sector Turismo, exhortaban a las autoridades a aplicar y hacer cumplir la ley, con toda la premura que el caso ameritaba, no aceptaban disculpas en nombre de la democracia y amenazaban una y otra vez, con buscar la vía legal, para acusar de incompetentes a la autoridades.

Las cifras citadas llamaron la atención a muchos e hicieron abrir los ojos desmesuradamente a varios incrédulos, se manejaron otros rubros, despidos masivos de asalariados e incluso de aquellos “empleados” no registrados ante el IMSS pero que se manejaban por comisión y propinas, en tan sólo 16 días se presentaban pérdidas por *400 millones de pesos, 280 millones en ventas, 84 millones de mermas en ventas de los proveedores, y 36 millones de pesos en propinas se habían dejado de percibir, en un pequeñísimo cuadrante de la ciudad*, el personal que subsistía gracias a la propina o dádiva se vio de un día para otro despojado de su *modus vivendi* la causa por la que se empleaban y dejaban *enganchar* en estos tipos de ocupaciones había desaparecido como por arte de magia y de un día para otro su vida se vio trastocada al límite, denunciaban desesperadamente que estaban siendo prácticamente echados a la calle o que pasaban el día sin recibir clientela, muchas personas aguzaron el oído y escucharon su dinámica de vida, enfocándose esta problemática, como diría Vicente Fox, a “las meseras y meseros”, ellos declaraban que trabajaban mínimamente ocho horas de pie, atendiendo entre diez y quince mesas simultáneamente en sus turnos, soportando presiones de los clientes y de los gerentes o jefes de piso, obligados a hacer tareas extras de sus obligaciones, comprometidos a comprar y usar uniformes que la compañía les exigía usar, invirtiendo una gran cantidad de su salario en satisfacer las demandas que su presentación requería, etc. y aunque muchas empresas trataron de desmentir estas declaraciones, lo cierto fue que las cifras y el dato duro los respaldaban totalmente, ya que de acuerdo con los informes proporcionados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), durante 2003, 781 mil 846 mujeres trabajaron en la rama de servicios de preparación y venta de alimentos y bebidas en



establecimientos formales subsistiendo principalmente de la propina, para 2006, la cifra se había incrementado al doble, aunque extraoficialmente supone una cantidad cuadruplicada por los negocios informales, o aún peor, formales, pero que no incluyen en la plantilla de trabajadores formales a las meseras, y por otro lado, cerca del 55 por ciento de la gente que trabaja en la industria restaurantera en pequeño, es dueño del negocio, es decir, la pequeña empresa se integra por el papá, la mamá y los hijos, de los cuales, las mujeres en un 98 por ciento son destinadas a los puestos de meseras, cocineras, ayudantes de cocina y limpieza, entre otros, según datos contenidos en la página electrónica de la Canirac.<sup>2</sup>

La situación anteriormente expuesta me hizo percibir que el emplearse como mesero o mesera implica una problemática que no sólo incorpora relaciones laborales, sino que tiene una fuerte carga genérica, en la que desgraciadamente la mujer parece estar en una seria desventaja, están imbricadas las valencias sexuadas, la producción y ganancia parecen ir de la mano con la fuerza laboral, juventud, belleza, estado civil, educación, disposición y maleabilidad de la psique y físico del elemento humano. Para dar base a ésta idea tuve acceso a algunas cadenas restauranteras, a sus centros de capacitación y reclutamiento, en las que se reforzó mi interés, los talleres de capacitación en sus distintos niveles apuntan hacia un condicionamiento estratégico de las mujeres, para *gustarles* a los consumidores, parece ser que se “cosifica” a la mujer y se ofrece como un producto más en el propósito de dar un servicio agradable a los comensales, la mesera es un ser que encarna todo un simbolismo social y que para ser logrado debió contar con toda una estrategia muy estudiada y que parece ser eficaz para presentar “un producto terminado” digno de ser presentado en la mesa.

Las mujeres que entran a laborar a los consorcios restauranteros son “manipuladas” para crear *otro ser nuevo y distinto*. Las preguntas parecen saltar de inmediato, ¿qué se busca al operar un cambio en la manera de *ser* original de las nuevas reclutas, y por qué es

---

<sup>2</sup> Esta industria genera una ganancia anual de 136 mil millones de pesos, de los cuales 35 millones 645 mil 600 pesos son destinados tan sólo a sueldos de meseras, o sea el 26.21 por ciento del total. Algunos líderes sindicales del ramo opinan que las condiciones de trabajo para las meseras son “buenas”, pues reciben excelentes propinas, lo cierto es que si no fuera por éstas, simplemente el empleo no valdría la pena, ya que el sueldo de contratación oscila entre mil doscientos y mil quinientos sesenta pesos mensuales. Fuente: [www.canirac.com.mx](http://www.canirac.com.mx).

necesario hacerlo? ¿Qué es lo que realmente se vende y se compra dentro de un restaurante? ¿Qué es lo que el cliente espera comprar y consumir en éste lugar? ¿Cuál es la realidad social de las empleadas y por qué se desea que quede acallado o pase desapercibido? ¿Los empleadores conocen la situación de pobreza o necesidad de las mujeres que buscan el empleo de meseras y ésto les da un arma más para llevar casi al extremo las situaciones laborales? ¿Qué intercambios surgen y son posibles en estos establecimientos? ¿Cómo se logra hacer pasar por “natural y creíble” algo que no lo es? ¿Qué construcciones sociales son factibles y negociadas en éstos espacios?

Estos cuestionamientos me llevaron a realizar entrevistas entre las meseras de diferentes cadenas restauranteras y por medio de ellas tuve acceso a algunas unidades en donde me aceptaron como observadora y cliente continuo, tuve apoyo de algunos gerentes a los que les pareció interesante la investigación, aunque para fines distintos<sup>3</sup>, por lo que me facilitaron en algunos casos diversos materiales e incluso pude acudir a los centros de capacitación, a las pláticas motivacionales, a los talleres en los que tienen que aprender el uso del lenguaje restaurantero, su manejo, la disposición de todos sus elementos físicos y humanos.

El presente trabajo es uno de los resultados del proyecto de “Imaginario Urbano en la Ciudad de México, de la Universidad Autónoma Metropolitana Iztapalapa” y el efecto que me dejó toda esta interacción fue un panorama general que estimo importante por la naturaleza de sus materiales y por la forma en que después los mismos son asimilados por las empleadas de las diversas compañías que parecen ser moldeadas bajo un patrón con lineamientos muy específicos, sin embargo, no pretendo dar respuesta a ningún cuestionamiento por parecerme sumamente complejo y fuera de mi capacidad, pero a la vez, opino que aporta datos interesantes sobre el por qué la mujer trabajadora en la rama de servicio restaurantero permite ser manipulada por la empresa.

---

<sup>3</sup> La empresa desea conocer más a fondo a sus empleados para maximizar el trabajo y aumentar la productividad.

## **I Naturaleza es destino.**

### **El oficio hecho a la medida de la Mujer.**

Si bien es cierto que cada vez un mayor número de hombres ingresa a la actividad de mesero, en el sentido común se cree que la mujer tiene siempre una mayor sensibilidad y una “espiritualidad” para trabajar en esta rama que el hombre simplemente *no tiene*, es decir el trabajo por sí mismo, parece reelaborar el género y la práctica se continua alimentando de nuestros imaginarios sociales y reconoce sus pautas y fronteras, gracias a la cultura se cumple con el dispositivo de conservación del rol femenino, la idea queda así, perfectamente resguardada y sigue siendo aplicada.

Concretamente en México la industria restaurantera que cada vez tiene más apertura hacia la contratación de empleados de los dos sexos, sigue manteniendo la idea de que ésta ocupación no deja de ser una rama “con preferencias femeninas”, esto, ¿a qué podría ser atribuido? ¿Es por una inclinación natural de las propias mujeres que se ve este fenómeno?, ¿o es el resultado de una sociedad machista que continua sometiendo, orillando y empujando a la mujer hacia papeles y roles sociales de subordinación y perpetúa los mecanismos que ayudan a contenerla y delimitarla en el área de servicio?

El lugar y espacio de la mujer es el llamado femenino, con colores delicados, encajes o cintas que evocan su fragilidad y frivolidad, dentro de la casa, o un lugar que plantee la idea de ser la propiedad de un hombre y estar bajo su resguardo, o en sitios que se pueden percibir como extensiones del hogar, tales como restaurantes y hoteles. (Bourdieu 2000: 76)

“Encargadas de la gestión del capital simbólico de las familias, las mujeres están lógicamente llamadas a trasladar ese papel al seno de la empresa, que les pide casi siempre que desempeñen las actividades de presentación y de representación, de recepción y de acogida: azafata modelo, azafata marítima, azafata de autobús, azafata de congreso, acompañante, etc. Así como la gestión de los grandes rituales burocráticos, que, al igual que los rituales domésticos contribuyen al mantenimiento y al incremento del capital social de relaciones y del capital simbólico de la empresa” (Ibid: 124).

Las mujeres al emplearse como meseras, sólo se están especializando un poco más, en algo que ya de por sí ejercen diariamente en sus hogares y supuestamente desde que son pequeñas, si es que han recibido “una buena crianza”, por lo que se supone el recurso dispensado hacia su capacitación, no deberá ser oneroso y mucho menos planteará un gran esfuerzo para lograr un buen desempeño, por lo que ésta rama continua siendo una fuente de “trabajo natural” tal vez, inconscientemente deseable y predominantemente enfocado hacia las mujeres, donde pueden ejercer su rol irreprochablemente asimilado, aceptado y vívido, que no rompe con las estructuras sociales, y que al ser tan “natural”, se pierde, se vuelve invisible a los ojos de todos, la explotación, o abuso, si no son muy exacerbados, deja de existir y no salta a nuestros adormilados ojos, lo dejamos pasar simplemente, porque lo captamos como algo normal. Se acepta el comportamiento de los actos apropiados o no para cada sexo dentro de cada grupo social y la desenvoltura en cada espacio, se vive y se retroalimenta todos los días de nuestras propias acciones mecánicas.

“La diferencia sexual nos estructura psíquicamente y la simbolización cultural, de la misma diferencia, marca los sexos y la percepción de todo lo demás, lo social, lo político, lo religioso, incluso lo cotidiano. La ley social incorpora los valores e ideas del orden simbólico de la sociedad, con todas sus contradicciones e incongruencias”.  
(Lamas: 2002: 58).

Para Bourdieu (2000) el orden social está tan profundamente arraigado que no requiere justificación; se impone a sí mismo como autoevidente y es tomado como “natural” gracias al acuerdo “casi perfecto e inmediato” que obtiene, por un lado, de estructuras sociales como la organización social de espacio y tiempo y la división sexual del trabajo y, por otro, de las estructuras cognoscitivas inscritas en los cuerpos y en las mentes. (Bourdieu 2002: 14,22).

Lamas (2002), considera que todo esto está engarzado en las estructuras sociales y en su espacio social así como en las estructuras cognoscitivas inscritas en los cuerpos y en las mentes, de esto se desprende que la dicotomía hombre/mujer, es más que una realidad biológica, una realidad simbólica o cultural y la forma en que se organiza su vida sexual sólo podrá ser comprendida en un contexto específico, cultural o histórico. El deseo se mueve a través de elecciones sucesivas que no son decididas de manera autónoma, ya que le son impuestas al sujeto tanto desde su interior, por sus deseos inconscientes e ideas preconcebidas, como desde el exterior por prescripciones sociales de un orden cultural, o sea la ley social que califica la conducta como anormal o deseable, por lo que se puede

celebrar o temer, para Freud (1976) “la cultura significa que cualquier conjunto de preceptos sociales requiere represión primaria, deseo e inconsciente”[...]

Para Laplantine (1979), la cultura es el “conjunto de sistemas de defensa erigidos contra la angustia y la tensión que surgen en cualquier sociedad entre los sexos, que les permite reprimir ciertos deseos, ciertas pulsiones y fantasmas, y por el contrario, expresar otros abiertamente” (p. 67) [...].

Así la cultura es utilizada como un proceso defensivo y estabilizador, que intenta proporcionar a las personas medios de protección psíquica y física, aunque el sistema sea insuficiente o inadecuado”. Si se argumenta que las identidades sexuales son contingentes históricos, o sea, construcciones culturales, ficciones necesarias, que proveen tierra firme para un sin tiempo compartido de pertenencia y de identificación. (69)[...]

Según Lévi-Strauss (1964 y 1976) los fenómenos culturales pueden ser comprendidos a partir de códigos, el conocimiento de las oposiciones importantes en una cultura, revela los ejes de pensamiento y los límites de lo pensable en esa cultura, es al mismo tiempo, una expresión de oposiciones y una reelaboración de las mismas (p.57) [...]

Bourdieu (1991) piensa que las diferencias entre los sexos están inmersas en el conjunto de oposiciones que organizan todo el cosmos, la división de tareas y actividades así como los papeles sociales al estar construidas sobre las diferencias anatómicas confluyen para sostenerse mutua, práctica y metafóricamente, al mismo tiempo que los esquemas de pensamientos las registran como diferencias naturales, por lo cual no se puede tomar conciencia fácilmente de la relación de dominación, (p.58-59) [...] advierte que el orden social masculino y la división sexual de trabajo, se traducen en esquemas no pensados de pensamiento.(p.144-145) [...]

Desde su perspectiva, la eficacia masculina radica en el hecho de que legitima una relación de dominación al inscribirla en lo biológico, que en sí mismo es una construcción social biologizada, el cuerpo aparece como un ente/artefacto, simultáneamente físico y simbólico, producto tanto natural como culturalmente y situado en el momento histórico concreto y en una cultura determinada.

(Freud 1976, Laplantine 1979, Bourdieu 1991, Lévi-Strauss 1964 y 1976, en Lamas 2002: 57, 58, 59, 68, 69,144-147).

### **La diferenciación sexual:**

Parece ser que los seres humanos no podemos aceptar las diferencias sin jerarquizarlas, el tener un cuerpo de mujer o de hombre, es un dato fundamental de la valencia del poder y que ha contribuido a la subordinación femenina. (p.11) [...]

La naturaleza dotó de la diferencia sexual a la humanidad, por lo tanto, es un hecho natural que hombres y mujeres tengas destinos diferenciados, habilidades distintas,

aspiraciones diferentes. Así, la desigualdad social política y económica de las mujeres en relación con los hombres se justificó como resultado inevitable del contraste sexual, de esta forma se llegó a las practicas de lo “relativo a las mujeres y a los hombres”, (p.13) [...]

La cultura se dividió en esferas masculinas y femeninas que adoptaron la forma de vivir en su entorno de los ritos experiencias y costumbres atribuidos a cada género, y así obtuvo una identidad, que es el conjunto de arreglos a partir de los cuales una sociedad transforma la sexualidad biológica en productos de la actividad humana y cada grupo arma un sistema o conjunto de normas a partir de las cuales cada sexo es moldeado por la intervención social, y lo que se considere “aceptable” en la conducta de cada individuo, (p.12) [...]

La desigualdad social, política y económica de las mujeres en relación con los hombres se justifica como resultado inevitable de la asimetría sexual. “Estar dentro de un cuerpo de hombre o mujer se ha convertido, en sí mismo, en un dato fundamental de la valencia del poder, y es interpretado como Fundamento Cósmico de la subordinación femenina” (p.11) (Godelier 1986, y Hérítier 1996, en Lamas: 2002: 11- 13)

El hombre no “adopta” a la mujer como su igual, sino conserva ante sus ojos la dimensión del otro, el hombre no puede más que hacerse su opresor, la voluntad del macho para expandirse y dominar se ha transformado en una maldición divina. (Beauvoir, 1986: 40)

### **Los símbolos: El género y la cultura.**

Los signos dividen, dan sentido al mundo y lo hacen comprensible, los seres humanos simbolizamos un material básico que es idéntico en todas las sociedades, la diferencia corporal, específicamente el sexo, que es más que una realidad biológica, una realidad simbólica y cultural. (p.97) [...]

Maurice Godelier (1986) estudió entre los Baruya la visión de conjunto que expone las relaciones entre los hombres y las mujeres y la problemática de lo simbólico; en este estudio se constata el relevante papel desempeñado por la diferencia de sexo (p.104) [...]

El entramado de la simbolización se hace a partir de lo anatómico y de lo reproductivo, “Las diferencias de índole cultural y social varían pero la diferencia sexual es una constante universal” (p.117) (Godelier 1986, en Lamas 2002: 97, 104,117)

Lamas (2002) apunta que lo característico de la cultura es su naturaleza simbólica, que entreteje un conocimiento tácito sin el cual no hay interacción social ordenada y rutinaria, las personas comparten significados no verbalizados ni explicitados que toman como verdades dadas. Los sujetos son al mismo tiempo productores y productos de los significados de los símbolos y de su componente psíquico, por un proceso de simbolización que utiliza la metáfora y la metonimia, muchos de nuestros deseos quedan en el inconsciente y sólo mediante el trabajo psicoanalítico podemos reconstruir los caminos metafóricos y metonímicos que adoptaron cuando perdimos su sentido, estamos contruidos

en sistemas de significados y representaciones culturales, sumado a lo que podemos percibir en nuestro entorno, lo real, lo simbólico y lo imaginario que son materiales de interpretación y análisis en un sistema de prohibición. [...]

Nacemos en una sociedad que tiene un discurso sobre cada género y que nos hace ocupar cierto lugar, no obstante, las mujeres y los hombres no tienen esencias que se deriven de la biología, sino que son construcciones simbólicas, pertenecientes al orden del lenguaje y de las representaciones, son el resultado de una producción histórica y cultural basada precisamente en el proceso de simbolización y como “productores culturales” Marcel Mauss (1971) señaló: “el cuerpo es el primer instrumento del hombre, es el objeto y medio técnico, la educación fundamental de estas técnicas consiste en adaptar el cuerpo a sus usos, según los sexos” (Marcel Mauss 1971, en Lamas: 2002: 112).

. Durkheim (2002) consideró al ritual en el ámbito de una teoría social del conocimiento, y como parte de la acción. Allí donde existen valores comunes, los ritos se expresan y centran la atención sobre ellos y generan los sentimientos necesarios para que los hombres se mantengan fieles al papel que deben desempeñar. [...]

Lévi-Strauss (1949 y 1958) concluye su trabajo diciendo que “el rito es creador a todas luces, la magia del rito primitivo crea mundos armoniosos con poblaciones ordenadas que desempeñan sus respectivos papeles. Lejos de ser un sinsentido, es la magia primitiva la que da sentido a la existencia. Esto se aplica tanto a los ritos negativos como a los positivos. “Las prohibiciones trazan los perfiles cósmicos y el orden social ideal” (Durkheim y Lévi-Strauss, en Douglas 1973: 93, 101).

Evans-Pritchard (1976) considera que cada cultura tiene sus propios símbolos y signos que dividen y clasifican al mundo para los que manejan el mismo código y la interpretación que hacen entre los significados y significantes de sus signos, así cada grupo social engendra múltiples versiones de una misma oposición hombre/mujer, de acuerdo a la construcción de su propia imagen y autoconcepción.

Figs (1970), apunta que “los hombres no actúan en cuanto miembros de un grupo, de acuerdo con lo que cada uno de ellos siente como individuo, cada hombre siente en función de la manera en que le está permitido o en que se ve obligado a actuar. Las costumbres vienen dadas como normas externas antes de originar sentimientos internos, y estas normas no interiorizadas determinan tanto los sentimientos de los individuos como las circunstancias en las que deben, o pueden ser manifestadas” (p. 12) [...]

La cultura es el resultado de la forma como interpretamos la diferencia y de cómo la simbolizamos, de cómo elaboramos la angustia o el miedo que nos genera, de ahí que la representación cultural de este hecho biológico sea múltiple y tenga grados de complejidad relativos al desarrollo de cada sociedad. (p.45) [...]

Por eso el ámbito cultural, más que un territorio, es un espacio simbólico definido por la imaginación y determinante en la construcción de la autoimagen de cada persona (p. 56). (Evans-Pritchard 1976, en Figs 1970: 12, 45, 56).

Lévi-Strauss (1967 y 1976) “el conocimiento de los conjuntos importantes de oposiciones en una cultura revela los ejes del pensamiento y los límites de lo pensable en esa cultura”. [...]

El análisis estructural consiste en distinguir los conjuntos básicos de oposiciones que subyacen a un fenómeno cultural complejo y mostrar las formas en que ese fenómeno es, al mismo tiempo, una expresión de esas oposiciones y una reelaboración de ellas, las culturas son básicamente sistemas de clasificación de ordenamiento y la sorprendente variedad de los fenómenos culturales pueden ser comprendidas a partir de códigos e intercambios (Lévi-Strauss 1967 y 1976, en Lamas 2002: 57), así la dicotomía hombre/mujer es más que una realidad biológica, una realidad simbólica o cultural y por ende psíquica.

### **Mujeres.**

Vigil anota que las mujeres de cada época han resistido los embates masculinos, en el transcurso de sus vidas cotidianas, han tratado de devastar los mecanismos de dominación de que han sido objeto; difícilmente se podría decir que la desigualdad ha sido remontada; sin embargo la lucha tiene interés desde una perspectiva feminista, no se debe perder de vista, que la historia de las mujeres, se inserta sobre todo, en la Historia de la Vida Cotidiana, por lo que al ser casi desconocida se ignora también todo su valor. [..]

Moralistas, teólogos e inquisidores religiosos escribieron numerosas obras dirigidas al grupo femenino, que contenían los modelos en donde las mujeres empezaban a “portarse mal”, pues bien, éstos libros constituyen ahora una importante fuente de estudio. En ellos se muestran las relaciones de poder a las que estaba sometido el grupo, se habla de los conflictos que suscita el mantenimiento de determinadas pautas de conducta, como la de mantener la función de la mujer de girar alrededor del ser humano primigenio, -el hombre- (Vigil: 1986, p. 20).

Se desató una fuerte polémica entre los que atacaban y los que defendían a las mujeres que no se adaptaban a las pautas de comportamiento previstas para ellas por la ideología masculina, entonces la táctica hábilmente fue cambiada y se empezaron a elaborar nuevos modelos de perfectas doncellas, casadas, viudas y monjas, para tratar de convencer a las damas de que se ajustaran a las normas de acción que correspondían a los papeles y estados en los que trataban de ser ubicadas por el poder masculino. Vicente Mexía,<sup>4</sup> decía que “las principales virtudes forzosas que habían de imponer en la mujer era la vergüenza, la honestidad y el silencio” (Ibid: 30).

Alonso de Andrade<sup>5</sup>, opinaba que “las doncellas no salgan de casa si no es por inexcusable y forzosísima causa y no se les permita que hablen con nadie. (ibid: 32). Rojas

---

<sup>4</sup> El ejemplar de esta obra está editado junto con *Aviso de privados y doctrina de cortesanos*, por la viuda de Melchor Alegre, Madrid, año 1673, p. 31

<sup>5</sup> Ibidem



Villadrando<sup>6</sup> considera que las mujeres son en “todo su proceder al hombre contrarias y por no detenerse han sido, y han de ser su misma contradicción, son un sorprendente animal casero, que debiera ser amable, pero en cuya naturaleza hay algo que opone una incomprensible resistencia y que nunca acaba de estar domesticado. [...]

La mujer ha sido excluida, pero no se explica por el hecho de que la mujer sea débil y de capacidad productora inferior, el macho no reconocía en ella a un semejante, porque ella no participaba de sus manera de trabajar y pensar, y porque permanecía suelta a los misterios de la vida, dado que no la adoptaba, dado que conservaba ante sus ojos la dimensión del otro, el hombre no podría sino hacerse su opresor. (Ibidem).

Estas referencias son tomadas del siglo XV y hasta principios del siglo XVIII, sin embargo parece ser que la situación no ha cambiado mucho, ni por el tiempo, ni por el lugar y aunque éste estudio es de origen español, parece haber permeado hacia los países conquistados.

“La voluntad del macho para expandirse y dominar ha transformado la incapacidad femenina en una maldición” (Beauvoir 1986: 40).

Parece ser que el hombre ha ideado el prototipo de la mujer ideal, y su gran deseo ha sido que las mujeres se sometieran a éste patrón, pero la realidad ha sido contraria y cada vez más mujeres protestan ante el sometimiento de lo que el “manual dice sobre lo que debe ser una mujer”, los hombres se cuestionan entonces: ¿Dónde están las mujeres?, “la feminidad está en peligro”, “sed mujeres, seguid siendo mujeres, convertíos en mujeres” Las mujeres están desapareciendo, pero, si hoy ya no hay feminidad, es porque no la ha habido nunca, (Diario Franqueza, en Beauvoir: 1986: 9).

¿Significa esto que la palabra “mujer” carece de contenido, significa entonces que el ideal de mujer sólo estaba inscrito en el pensamiento del hombre y que “su otra mitad” sólo existió en su ego optimista, en la candidez de sus sueños, en el deseo de completar sus carencias y en su habilidad por hacerse la vida más fácil y placentera?

---

<sup>6</sup> Ibidem

## II El castillo de las princesas.

Al cuestionar a varios hombres a partir de los veinticinco años en adelante sobre las cualidades que les gustaría encontrar en mujeres que compartieran su vida ya sea como parejas sentimentales o esposas, la mayoría aceptó que le encantaría una mujer guapa, de preferencia delgada, aunque no mucho, hacendosa, decente más no santurrón, que sepa darse a respetar en público, pero que sea divertida, que le guste estar en su casa, comprensiva, que se interese mucho por sus cosas y que estuviera pendiente de sus deseos y apoyara sus decisiones y aspiraciones, que fuera *limpia* y cordial, inteligente, que al momento de tener hijos sea responsable y sepa cuidarlos, ahorrativa, que sea amorosa y si no es mucho pedir, que fuera una gran conversadora, que no sea celosa y entienda que de vez en cuando el hombre tiene derecho a salir con sus amigos y divertirse sanamente, sin que esto sea motivo de discusión y si fuera posible, que le guste el fútbol.

¿Existirán mujeres así? o ¿en dónde se consiguen éstas maravillas, hay escuelas para mujeres que les enseñen todas éstas cualidades, o sólo sería posible tal vez en el Japón de las Geishas? Sin olvidar desde luego, que éstas mujeres han estudiado para saber agradar a los varones y que éstos a su vez son bastante dispendiosos para pagar sus servicios. En cambio parece ser que la mayoría de los hombres latinos esperan recibir cuidados intensivos “sin cargos”, porque lo consideran un don obligado, por parte de “sus mujeres”.

Sin embargo, sorprendentemente si existe en nuestro país algo parecido a un entrenamiento especializado enfocado hacia las mujeres, en una versión bastante *light*.

Las mujeres que acuden a estas “escuelas” son instruidas al vapor en el manejo y comportamiento de sus acciones; estilo, sonrisa, vestimenta, etc. Todo en aras de agradar y dar un excelente trato, un servicio de calidad y sonrisas ilimitadas a pesar del cansancio; todo a cambio de una pequeña aportación económica, casi simbólica.

A diferencia de la exclusividad de las Geishas, *ellas* están por todos lados, en un lugar cotidiano que todos conocemos y que a la vista se trata de cumplir cabalmente con las anteriores cualidades. En éste lugar se viven y recrean hasta la saciedad los roles de

género y en el colmo, se retroalimenta con capacitación especializada las ideas que ya la misma cultura por ósmosis o difusionismo, ha logrado introducir a la mujer en representaciones, en hábitos y acciones normadas en el desempeño diario de la actitud de una mujer con educación y “buena cuna”, ¿qué lugar podría ser éste?, la respuesta es simple: Un Restaurante, ¿desilusionados?, valdría la pena meditarlo un poco más; resulta que la industria restaurantera, específicamente la rama que se ocupa del entrenamiento y capacitación de meseras de las cadenas más importantes de México <sup>7</sup> apunta hacia toda una infraestructura destinada al entrenamiento societal de las mujeres, a la forma de agradar a los clientes, (principalmente enfocándose a los varones), el objetivo lógico; lograr una optimización lucrativa de estas empleadas.

Se trata por todos los medios de obtener la mayor ganancia posible de su trabajo, de su belleza física y del talento que se pueda imbuir en ellas para cautivar a los clientes al atenderlos eficiente y cordialmente para obtener una buena ganancia, tradúzcase *propina*. Pero ¿qué de nuevo tendría esto? ¿no es lo que busca cualquier empresa?, la respuesta es desde luego afirmativa, sin embargo lo que llama la atención es el dispositivo usado para tal efecto, *el modo y la forma* en que son sutilmente condicionadas para desenvolverse de una manera especializada y muy conveniente para la corporación, el truco está en *la capacitación profesional*, que es una *prestación* de la empresa hacia el nuevo personal, ¿qué busca lograr con esto?, el mejor desempeño de sus reclutas, dicha capacitación no abarca simplemente su desempeño laboral, sino que increíblemente va mucho más allá, hasta el mismo terreno personal; se llega hasta el límite de lograr cambiar la visión y percepción del mundo que las rodea, las mujeres bajo su tutela, cambian la mirada de sí mismas y la forma en que se aprecian y cómo desean ser vistas por sus compañeras y compañeros de trabajo, por los clientes y desde luego por la empresa en la que esta prestando sus servicios.

La capacitación incluye un cambio personal y de actitudes en su mismo hogar, en su cotidianidad personal y hasta llega a trastocar el mundo de sus familiares, cambios de hábitos a la hora de preparar y servir la comida, de la forma en que son consumidos, que

---

<sup>7</sup> En la revista Mundo Ejecutivo 2004, de las mil empresas más importantes, se ubican las cadenas estudiadas entre el lugar quinientos y setecientos.

no es una cosa menor, pues llega a perturbar todo un sistema anterior de hábitos familiares contruidos a través de muchas generaciones. Lograr todo esto desde luego que no ha sido fácil y ha implicado que los consorcios se apropien de toda una serie de publicaciones muy reflexivas; han echado mano sin dudarlo de estudios antropológicos, sociológicos, psicológicos e incluso de charlatanes o apartados no muy comprobados, como los estudios fisonómicos, del feng-shui, etc. Lo realmente valioso es que se ha logrado hacer funcionar una compleja maquinaria, con el objetivo de lograr el mayor provecho tanto de la apariencia física, como de la fuerza de trabajo para generar mentalidades positivas.

¿Cómo se consigue ésta maravilla?, “internalizando”, mediante todo un complejo dispositivo de pláticas y prácticas motivacionales, se puede grabar en la mente de las nuevas reclutas, una ideología que aparenta enfocarse hacia el desarrollo de su autoestima, de su progreso social, laboral y moral. Se busca condicionar formas y actitudes, que adopten un perfil muy hecho y remarquen el molde o patrón al que deben someter su humanidad para salir convertidas en un producto con cierto control de calidad: al entrar sólo eran chicas guapas, al someterse al proceso salen haciendo suyos nuevos conocimientos que elevan su personalidad interior, su valor de seres humanos, para que puedan ser sometidas al escrutinio del “comprador”, ser aceptadas y “consumidas” de buen grado cumpliéndose el objetivo primordial de la empresa, obtener productividad y ganancia, más un plus, que es el apropiarse de la fuerza laboral de atractivas mujeres, en un rango de juventud específico; que serán capaces de ofrecer servicios de calidad, con una buena actitud y con gran entusiasmo, sintiéndose parte importante de la corporación, buscando el desarrollo simultáneo de su persona en el terreno laboral y de la “familia” sustituta, que es la empresa a la que se ha afiliado, en la que ha sido adoptada y a la que debe todo un cambio de personalidad que la motiva a *crecer* y *superarse*, es decir, se le ha aceptado simbólicamente y mediante el ritual de la capacitación como “hija” y por así decirlo se le ha otorgado un “apellido de gran prestigio”, por lo que también debe sometimiento, lealtad, agradecimiento por un cambio de estatus y nuevo abolengo.

Tiene que adaptarse a una nueva forma de vivir, de ser y mostrarse ante los ojos escrutinadores de los “visitantes”, a quienes debe atender con educación, esmero y dedicación como corresponde a una señorita refinada, las demás *vendedoras*<sup>8</sup> pasan a ser sus iguales, no en vano existe un uniforme, zapatos y accesorios, formas de peinarse y maquillaje previamente concertados, un rango de tallas<sup>9</sup> que demarcan si pueden estar atendiendo el restaurante, o si son lo suficientemente delgadas y atractivas corporalmente como para poder hacerse merecedoras de atender a los clientes del bar; teóricamente no existe una consentida y a todas se les brindan las mismas oportunidades de destacar, aunque la práctica demuestra que siempre hay una favorecida o preferida entre todas *las princesas*.<sup>10</sup>

En esta nueva familia simbólica, además están los “hermanos”, que vendrían siendo los *garroteros, bar-man, los cocineros*, etc. que aunque jerárquicamente están en igual o menor posición en la tabla de empleos, se cuidan de ellos, pues están listos a dar el “chisme”, de cualquier problemática surgida en su desempeño, ante los hermanos mayores: el *chef y jefe de piso*, quienes no dudarán en hacérselo saber a la “madre” o gerente, quien inmediatamente pondrá un castigo y si la “hija” no entendiere con el correctivo, se la tendrá que ver con la empresa, que es el “padre”, última instancia y máxima autoridad para resolver cualquier conflicto y a la que será remitida como recurso final de reconciliación.

Si la mesera recapacita y acepta atender al dispositivo y normas que la rigen, después de admitir y confesar su culpa, podrá regresar a sus labores normalmente, no sin antes consentir en una reprimenda y someterse a algún castigo extra que limpie su culpa y la restaure ante los ojos de los demás para ser aceptada por el grupo y de esta manera no constituya un mal ejemplo para el resto, porque dicho sea de paso, en ésta familia no hay secretos, todos conocen los “pecadillos” de los otros, saben de que pie cojean, sus predilecciones, lo que detesta hacer y en donde se desempeñan más eficientemente, sus

---

<sup>8</sup> Las meseras de cadena restaurantera son llamadas “vendedoras”.

<sup>9</sup> Generalmente las mujeres que trabajan en el bar deben ser talla 28; ser altas, con buena figura, bonitas piernas ya que usan la falda más corta, las “chicas de restaurante” hasta la talla 34 y generalmente están a dieta porque desean trabajar en el bar, ya que allí se reciben las mejores propinas.

<sup>10</sup> Los capacitadores así llaman a las meseras.

necesidades, tristezas, sus romances y sueños, saben en dónde le duele ser castigada y de qué manera el correctivo es mayor aunque aparente ser el mismo, es decir, el escarmiento de cambiarle de mesas parecería ser el mismo, pero la gran diferencia la marca el día y hasta la hora<sup>11</sup>.

Por otro lado, ¿para qué tomarse tantas molestias en capacitar personal femenino que cumpla con cierto rango de edad, con cánones especiales de belleza, tan sólo para poner platos con comida sobre una mesa y retirarse? ¿No sería excesivo el esfuerzo de la empresa en lograr éste objetivo, o qué es lo que está detrás de toda esta construcción ideológica? ¿Qué es lo que el restaurante ofrece además de alimentos?

El conocimiento del bien y el mal para oponer las ideas de pureza e impureza permite crear la unidad en la experiencia, para saber que algo es impuro, tenemos que delimitar uno y otro, percibirlos totalmente dependientes y llevarlos al terreno del “buen comportamiento”, de allí elaboran las premisas de conducta que dan buenos o malos resultados, según nuestra ética moral y el cumplimiento de los preceptos del código que manejemos nos haremos acreedores a una recompensa o a un castigo, que puede ser sólo individual o aún afectar a todo un grupo social. [...]

Por eso los rituales tienen una forma y un sentido de ser, una forma de comportamiento especializado, y una forma de vestimenta apropiado. De esta forma las relaciones están enmarcadas en una serie de conductas que se han ido aprendiendo en la vida cotidiana dentro de cada contexto cultural, de cómo y de qué manera deben llevarse a cabo, el sexo femenino es el que lleva una gran carga de interpretaciones, los roles deben ser bien manejados y saber en dónde, cómo y cuándo deben de ser cumplidos, esto requiere de un largo proceso de adquisición de hábitos y creencias introyectadas que llevarán al practicante a realizarlas casi de manera inconsciente al paso del tiempo, ya que forman parte de la ideología del individuo y de su grupo cultural, además forma su carácter para que tenga dominio sobre sus emociones y deseos. [...]

Se nos da un instrumento para compactar un sinnúmero de conductas obligatorias a seguir sin cuestionamientos, es más fácil la aceptación de reglas y conductas aprendidas, que someterlas a juicio, tenemos una capacidad clasificatoria y la capacidad simbólica en cuanto al desempeño que debe realizar cada sexo. No podemos objetar que para comprender algo,

---

<sup>11</sup> Las mesas están numeradas y algunas son las predilectas de las meseras, ya que la gente las prefiere por estar cerca de ventanales, en rincones apartados, etc. Por lo que representan mayores ganancias por la afluencia de clientes que a ellas se dirigen, por lo que son ocasión de disputas y manipuleo por parte de los gerentes, no así las mesas que se encuentran cerca de los sanitarios, pasillos o puertas y son usadas para castigar a las meseras, ya que salvo en días festivos y fines de semana tienen poca clientela.

preferiblemente debemos contar con un referente, es imposible hablar de la mujer solamente para analizar su status y rol social, pretendiendo que está totalmente separada del hombre, “Primero aceptemos que la cultura ha sido el resultado de la forma como se ha interpretado la diferencia sexual”, es un concepto central y definitorio, “esta diferencia produce información a partir de la afirmación y/o negación de elementos mínimos, de la contraposición de opuestos, la sociedad piensa binariamente, y elabora también así sus representaciones”. (Lamas 2002: 54,55).

### ***La reproducción:***

Se espera que al finalizar la capacitación, se obtenga una calidad equiparable en todo el personal, que el “producto terminado” sea lo suficientemente confiable, como para ser el contacto final con la parte más importante y el objetivo de la empresa, *el cliente*. Tener la tranquilidad de que las meseras se desempeñarán tan profesionalmente que no serán causa de ruptura del vínculo proveedor-consumidor, si no que al contrario, aparecerán como un atractivo más para acudir a ese lugar, esperando recibir reiteradamente el excelente trato especializado. El consorcio confía en que los centros de capacitación lograrán inculcar al nuevo personal la estrategia y los conocimientos convenientes, que deben asimilar y llevar a la práctica; la expectativa es tener una uniformidad, que el procedimiento sea eficaz y que logre reproducir la ideología que se quiere transmitir para que las meseras lleven su “nuevo imaginario” con naturalidad a la práctica social.

La cultura es vivida, la ideología es interiorizada y ambas se externalizan. Las conductas coexisten en un ciclo repetitivo y poco reflexivo, que a su vez permite la reproducción y asimilación paulatina de los miembros jóvenes del grupo social. Los sujetos son construidos en sistemas de significados y representaciones culturales, encarnados en cuerpos sexuados, se tiene que aceptar que los comportamientos sociales masculinos y femeninos no dependen en forma esencial de los hechos biológicos, sino que son resultados de procesos psíquicos que toman forma a partir de las formulaciones culturales de cada sociedad. [...]

Los signos dividen y clasifican el mundo, lo vuelven inteligible para quienes comparten el mismo código. No hay una relación natural entre los signos y el mundo, cada lengua articula y organiza su mundo de diferentes maneras a partir de las relaciones específicas entre los significados y significantes de sus signos. Así como cada lengua nombra, cada cultura realiza su propia simbolización de la diferencia entre los sexos y engendra

múltiples versiones de una misma oposición hombre/mujer, así se determina el rol de cada sexo. (Lamas 2002: 55-56)

Cornelius Castoriadis (1985) señala que el imaginario debe ser distinguido radicalmente de los usos que lo asocian constitutiva y estructuralmente con lo “especular”, puesto que aun si en él hay presencia “reproductiva”, es también construcción de sistemas de clasificación, no siempre racionalmente elaboradas, que no obstante guarda eficacia y coherencia en su construcción como en sus usos. Este autor señala que el imaginario “no es la imagen de”, sino creación incesante y esencialmente indeterminada (social-histórica y psíquica) de figuras/formas/imágenes, a partir de las cuales solamente pueden referirse a algo. (p.46) [...]

El imaginario no tiene un objeto a reflejar, sino deseos a proyectar, y en todo caso a elaborar mediante el simbolismo. Este teórico griego, ha desarrollado su propuesta en debate con el marxismo, el psicoanálisis, el estructuralismo y con el funcionalismo, es importante su aporte porque permite establecer un abordaje a uno de los mecanismos fundamentales de la “institución de la sociedad”, por su posición frente a lo social-histórico y por su conceptualización del imaginario radical, que siendo institutor es instituido, y que permiten entender las relaciones sociales. (Castoriadis 1985, en Vergara 2001: 47)

La reproducción de las relaciones sociales existentes requiere no sólo la reproducción de las condiciones materiales de la vida social, sino también la reproducción de valores y creencias compartidos de manera colectiva. Algunos de los valores y las creencias compartidas de manera colectiva constituyen los elementos de una ideología dominante que, al ser difundida en toda la sociedad, asegura la adhesión de los individuos al orden social (p.129) [...] al vivir estos valores y creencias, aunque no las acepten, se ven obligados a representar sus partes respectivas: y se logra el objetivo, *hay reproducción del orden social*. (Thompson 1998: 129,133)

### **¿Quiénes son ellas? Origen Social.**

La mayoría de las mujeres que se emplean como meseras de cadena restaurantera, son madres solteras<sup>12</sup> o sostén de su familia de origen, con carencia de estudios, por lo general sólo tienen la secundaria, sus padres vienen o viven en otros estados de la república. Son jóvenes y guapas rentan o viven hacinados en pequeños departamentos de “interés social”, o en casas grandes, en donde cada familia tiene algunos cuartos, en el que cada grupo ha construido una o dos recámaras, una sala que en la noche se convierte en dormitorio de los hermanos o de la misma empleada y sus hijos.

---

<sup>12</sup> Según estadísticas internas de las empresas las mujeres que laboran en ellas tienen los siguientes porcentajes de estado civil: solteras 21.61, casadas 17.20, unión libre 29.87, divorciada 79.20, separada 75.33, viuda 12.21, no especificado 11.20.



Por lo general todos comparten el baño y la cocina, en alguna parte existe un lavadero y un área de tendido, que por lo general son asignados por día de la semana, por lo que la trabajadora se ve obligada una vez a la semana a llegar después de su faena de trabajo y por muy tarde que sea a lavar la ropa de ella y su familia. Los gastos de predial son divididos entre el número de familias, no así los gastos de luz y agua, que novedosamente son divididos entre el número de personas que habiten cada núcleo, no importando su edad, igualmente el gas, o la otra opción es que cada quien tenga sus tanques, por lo general dos de veinte litros.

La mayoría de estas familias tienen “*tarjetas de la leche*” y utilizan perfectamente este recurso, si les llega a sobrar, se la dan a sus familiares, o la usan para hacer flanes que incluso llegan a vender, la mayoría acepta que utiliza ropa de “segunda”, o se pasan la ropa entre familiares, tales como uniformes, chamarras, zapatos e incluso libros y útiles escolares; son muy dados a utilizar la medicina tradicional, ya que su núcleo social por lo general incluye personas mayores, quienes resuelven algunas enfermedades con plantas, fomentos, tés, masajes, limpiezas, ventosas, etc.

Muchas de las mujeres encuestadas dieron a luz con parteras conocidas por sus familiares o generalmente con doctoras<sup>13</sup> que tienen un pequeño consultorio en su casa o rentan accesorias, alguna incluso me hizo referencia, que ella tenía acceso al Seguro Social por parte de su pareja, y que allí le habían dicho que le iban a hacer cesárea pues el bebé venía sentado, pero su madre se opuso y como quince días antes de aliviarse viajaron a Oaxaca, en donde una partera *le dio un masaje* y le acomodó al niño, que finalmente pudo nacer por vía vaginal y sin complicaciones, este tipo de experiencia sostiene la fe a realizar estos procedimientos y cuando se enfrentan a alguna enfermedad grave, prefieren tratarse con sus yerberos.

---

<sup>13</sup> La mayoría de las entrevistadas aceptó que no se sentían cómodas con los doctores, por lo que ellas mismas buscaban doctoras por recomendación que las atendieran en sus partos, ya que se sentían más respaldadas y comprendidas, además por vergüenza prefieren ser revisadas por otra mujer.

### **La empresa sabe:**

La empresa conoce perfectamente las necesidades de sus empleadas y toda su problemática, esto lo consigue a través tanto de estudios socio-económicos, como por pláticas con psicólogas de los consorcios; en ellas, las nuevas empleadas les confían toda su vida (que por lo general es muy caótica). De toda la “confesión” se hacen resúmenes en los que se plasma principalmente sus necesidades económicas, su estado civil, nivel emocional, etc. Posteriormente son mandadas en grupo a recibir *terapia* en la que se las motiva a cambiar su inseguridad con ejercicios como: atravesar una papa con un popote.

Mientras tanto, la empresa ya se hizo de un material sumamente valioso, que le permite saber hasta donde puede llegar la necesidad económica de la empleada, su falta de afecto, confianza, etc. estos datos son utilizados muchas veces para someter y disciplinar a su personal.

### **¿Por qué eligieron ser meseras?**

Se elige éste empleo preferentemente al de obreras de fábrica, costureras, sirvientas, empleadas de zapaterías o pequeños negocios, por los ingresos que representa que, aunque en todos lados es casi siempre el mínimo o menor, resulta atractivo debido a la *propina*, que la perciben como parte del sueldo o un sobresueldo, que además es dinero *fresco e inmediato*, dado que lo tienen a mano todos los días. Las propinas les permite hacer frente a sus necesidades diarias: compra de útiles o medicinas, comida, pago de pasajes, etc.

La mayoría de las mujeres entrevistadas respondieron de la siguiente manera:

“el horario puede ser flexible, lo podemos acomodar con las compañeras, así que me permite a veces y de acuerdo a la temporada<sup>14</sup> realizar otras actividades, como estudiar, cuidar a mis hijos y atender a mi esposo o pareja, verme frecuentemente con mi novio, etc. O cuidar a algún familiar enfermo”.

---

<sup>14</sup> Le llaman así a la época del año, ya que hay meses muy difíciles y cargados de trabajo, como Febrero, Mayo, Septiembre, Noviembre y Diciembre, en los que prácticamente tienen que doblar turnos y los permisos les son frecuentemente negados, además muchas empleadas no resisten la presión del trabajo y prefieren renunciar, por lo que las cargas laborales se vuelven más pesadas.

“Este empleo es magnífico porque regresamos con dinero todos los días, con los cuales resuelvo mi problemática diaria de pasajes y comida, te puedes ir en la mañana tan sólo con lo suficiente para el *micro* y regresar con una buena cantidad; la *quincena* es para nosotras, algo extra lo que realmente nos mantiene interesadas es la propina”

Debo anotar que existe un reducido grupo de mujeres que eligen este empleo, como un modo transitorio de allegarse recursos, en lo que terminan algunos estudios de nivel medio o superior, o alguna carrera técnica, son realmente una minoría, sin embargo no es poco usual.

Las mujeres que buscan el trabajo de meseras escogen emplearse bajo una firma restaurantera, porque lo consideran un trabajo más digno, productivo y apartado de la informalidad de fondas, mercados, puestos callejeros o pequeños negocios particulares, distinguen perfectamente la conveniencia de obtener empleo dentro de cadenas prestigiosas de comida, porque tienen reputación tanto laboral como pública, tales consorcios les aseguran un salario fijo, INFONAVIT, Seguro Social, algunas veces cajas de ahorro, uniformes, (que aunque por lo general, ellas pagan en su totalidad, se ofrece como prestación) y *un agradable ambiente laboral*, y si son entusiastas y fieles a la empresa, *gran desarrollo de acuerdo a sus capacidades*; pueden pasar de ser meseras a jefas de piso, hostess e incluso promotoras, capacitadoras, etc. Cabe señalar que muchas llegan animadas por otra trabajadora que ya labora allí y que incluso las recomiendan, *o se las traen del pueblo y las tienen en su casa enseñándoles un poco antes de llevarlas a hacer la solicitud de trabajo*.

La mayoría de las mujeres que laboran como meseras son buenas administradoras e incluso las que llevan más tiempo, han podido adquirir a crédito un departamento de interés social y hasta un automóvil. Además las empleadas en ésta rama, tienen oportunidad de ascender

en el escalafón empresarial<sup>15</sup> y hacerse de un nuevo estatus frente a sus compañeras, las que no lo logran, no se apartan del trabajo debido a que las propinas son buenas y las más modestas van de 100 a 200 pesos diarios, por lo menos. (Fuente: cimac<sup>16</sup>)

Se podría decir que las propinas vienen a ser como el gasto diario del esposo o padre (ausente o no). Cumple el propósito de solventar su problemática diaria, les brinda un respaldo y seguridad, les da certidumbre.

Las meseras que entran a laborar a las cadenas y gracias a la capacitación se sienten contentas y satisfechas, ya que entienden que no son meseras, sino que tienen otro estatus, no sólo son empleadas poniendo alimentos sobre una mesa, sino que son lindas chicas, bien vestidas, limpias, educadas, asistiendo no sólo a contribuir a que los clientes consuman en un lugar limpio y agradable; son señoritas que saben ofrecer un buen trato. Son expertas en el servicio y atenciones *extremas*<sup>17</sup>, en que el cliente se siente satisfecho, apreciado y hasta orientado cuando tenga dudas sobre lo que le gustaría o no pedir. Son parte importantísima de la empresa, son su rostro y contacto final con el cliente, vienen siendo la unión con el extraño que desean atraer y convertir en cliente frecuente, son la desembocadura de toda una infraestructura, de todo el esfuerzo económico y humano generado por la empresa para desarrollar una buena atención al consumidor; en sus palabras son: *los diamantes que llegaron en bruto y que ahora brillan con luz propia, atrayendo clientela.*

### **La especialización de la Mesera.**

A estas alturas es obvio, por qué la empresa se preocupa tanto por la transformación física y psíquica de las mujeres que pretenden laborar en la compañía; cuando entran son tan sólo un fenotipo aceptable dentro de los cánones y parámetros de la corporación, al recibir la

---

<sup>15</sup> Las meseras tienen oportunidad de ascender, si son eficientes y permanecen bastante tiempo, tienen personalidad y don de mando, pueden ser hostess, jefas de piso e incluso volverse capacitadoras, en donde podrán ocupar una oficina y gozar de algunos privilegios, suben de estatus, (incluso se les llega a hacer tarjetas como licenciadas, aunque sólo tengan la secundaria). Algunas refirieron que ganaban más como meseras, (por las propinas), pero desde luego, en los centros de capacitación el trabajo es más ligero, aunque tienen más responsabilidad.

<sup>16</sup> [www.cimac.com](http://www.cimac.com). 23 de Agosto 2006.

<sup>17</sup> Los capacitadores exhortan a las meseras para que sean lo más serviciales posibles, aunque caigan en el extremo de “darse demasiado”.

capacitación se transfiguran en empleadas especializadas, ya no son sólo materia, sino que tienen la luz del conocimiento, son agentes de servicio, *observadoras del alma y deseos humanos*, casi psicólogas<sup>18</sup>, además de vendedoras de alimentos de calidad, dentro de una cadena prestigiosa que las respalda. Son el atractivo visual; mujeres educadas, amables y hasta deseables. Pasan de ser la muchacha del puesto de algún mercado, de zapatos cómodos, ropa informal y mandil, a la señorita con gafete y uñas arregladas que sabe expresarse bien y fluidamente, un rostro risueño que parece no mirarnos, pero que realmente nos observa, luciendo uniforme y logotipo de una fuerte cadena restaurantera; es un ser humano que nos está ofreciendo el sometimiento de su cuerpo<sup>19</sup> y sus servicios por un corto lapso de tiempo, pero de una manera muy digna y que espera un trato no de servidumbre, sino de una *profesional* que cumple eficiente con su trabajo y que naturalmente espera ser ampliamente recompensada en la medida de su esfuerzo.

Toda esta eficiencia no es gratuita, se debe pagar por la energía transformadora que ha logrado que el cuerpo (sometido física y psíquicamente a un proceso de cambio y evolución), haya sido capaz de permitir la deseada metamorfosis, se ha modificado de una vez y para siempre la materia original, dando a luz a un ser mucho mejor y más bello, positivo, emprendedor, con retos, consciente de su capacidad y valía, se ha transfigurado de “la muchacha mesera”, a la “señorita vendedora”, el sujeto ha evolucionado, y el nombre desde luego también ha dejado de ser el apropiado, no se puede seguir llamando oruga a una esplendorosa mariposa.

Sin embargo mi trabajo de campo me permite intuir que la empresa no está muy contenta todavía con la nueva denominación; la pregunta obligada sería entonces, ¿con qué nombre podría bautizarse a ésta maravilla de la creación?, me parece que hasta el momento es algo que la empresa no ha logrado resolver bien a bien, lo que si me queda claro, es que tal vez la elección presente no es muy viable, o plenamente aceptada, diríase

---

<sup>18</sup> Las meseras reciben cursos en los que se les enseña a observar a los clientes: su forma de mirar, de sonreír, de dirigirse a ellas, las posturas corporales que adoptan las personas inseguras, etc. Observan el tipo de ropa, cabello, calzado, bolsas, joyería, la fisonomía y gestos, el tono de voz. Todo esto les da un supuesto panorama de con qué tipo de cliente está tratando y la forma en que pueden manipularlo o inducirlo hacia un consumo redituable para la empresa.

<sup>19</sup> En el aspecto que han aceptado cambiar sus propios gustos de arreglo, su expresión corporal y manejo del mismo, sometiéndose a los deseos de la empresa, en aras de agradar y verse bien para agradar a la clientela.

que es tarea para resolver a futuro, o sea, el nombre todavía flota dentro del tintero esperando ser primero inventado y después plasmado en la realidad; el “nuevo ser” necesitaba un nombre y la urgencia inmediata e imperiosa no dejó tiempo para pensarlo mejor, lo que apremiaba era tratar de borrar el hecho de ser llamadas “meseras”, ¿pero a qué obedeció todo éste ímpetu y premura por cambiar una denominación, tan utilizada, tan llevada y traída, tan popular y común, tan conocida, familiar, y sobre todo tan antigua?

Indudablemente toda la estrategia se inclina claramente al deseo de no echar por la borda toda una maniobra ideacional que busca dejarnos en la mente que éstos nuevos seres, están alejados de las meseras tradicionales, ahora son otra cosa, ¿qué?, tal vez aún no hemos logrado despejar lo que han llegado a ser, pero si podemos advertir lo que ya no son. Se espera poner un parte aguas entre la asociación de mujeres que nos evoca la palabra “mesera” y que implica un conjunto de imágenes y símbolos no siempre del lado que consideraríamos positivo y la palabra “vendedora”, que tal vez nos suene vacía y no nos conduzca a ninguna idea en particular, al ser aplicado a las señoritas que laboran dentro del restaurante.

Así se quiso dar baños de pureza tanto a la empleada como al empleador, se quiso poner distancia entre la evocación histórica y la representación que tienen algunos negocios como bares, discotecas y antros, con sus luces neones, fachadas oscuras y misteriosas, puertas apenas entreabiertas que exhiben a provocativas meseras en las banquetas invitando a los transeúntes a pasar. Se impulsó el cambio de maneras de actuación corporal y verbal, se hizo una transmutación para cuadrarlo en un estadio digno y especializado, ya que el vocablo está estigmatizado por el imaginario social y dado que el habitus no puede funcionar sin el imaginario previo, porque es en él donde descansan los discursos, decisiones y percepciones, los empleadores apostaron que lo más sencillo, rápido y eficiente, sería mudar el vocablo para evitar la contaminación con las ideas preconcebidas. Todavía falta saber si la estrategia ha funcionado.

## Ya lo pasado, ¿pasado?

Si nos remontamos al pasado, la mesera es una derivación de “la mesonera o ventera”, que trabajaba en tabernas y posadas, sirviendo comida y bebidas, era un gancho de atracción para los viajeros, por los que sus vestimentas eran sugerentes y se le era “perfectamente permitida” ejercer la prostitución, como otra forma de allegarse recursos para su propia subsistencia individual o familiar. Estas prácticas estaban codificadas en la sabiduría popular y era del dominio general; con el transcurso del tiempo tales ideas no han sido desechadas, yo más bien diría que se han aferrado y subsisten por sus propios fueros, aunado al sólido apoyo que le ha brindado desde siempre la estructura social que ha reclamado y sigue reclamando a la mujer representar el papel de servidumbre, entrega y disposición; es alguien que provee satisfacción y saciedad de las necesidades más apremiantes -la comida y el placer-.

Belluci (1997) cree que algunas de estas percepciones podrían rememorar la teoría de la prostitución de la evolución humana que parece resonar en el inconsciente del cerebro prehistórico, entregar carne por sexo, ésta idea es desde luego un producto de la cultura creída, más no probada, por lo que tal vez carezca de toda base científica, sin embargo, sería factible que al ver a una mujer inconscientemente se piense en la comida, porque la mujer puede ofrecer dos pechos para alimentar, tal vez la representación es exagerada y tan arriesgada como ver, razonar, pensar y actuar a la biología como un patrón de ideología sexista, pero qué tan descabellado puede ser esto, cuando a éstas fechas se siguen publicando anuncios que sin ningún reparo rezan de la siguiente manera:

*“meseras de minifalda y pechos grandes servirán la comida... Hooters, la célebre empresa conocida por sus restaurantes con mesoneras de ancho busto en minifaldas, inauguró un lujoso y titilante casino en las Vegas”<sup>20</sup>*

Para colmo, en una ciudad tan importante, del país que se considera tal vez el más poderoso y desarrollado del mundo, subsiste la idea discriminadora que enloquece a las feministas: ver a la mujer como objeto sexual, exhibiéndolas como muñecas hermosas de cabeza hueca, como ganchos mercadotécnicos para atraer a los varones para su beneplácito, de “admirar” a las mujeres porque “son el animal más bello de la naturaleza que Dios creó para hacer feliz al hombre”<sup>21</sup>; entonces, ¿qué tan lejos estamos

<sup>20</sup> [www.ebay.escasinocalientevegas](http://www.ebay.escasinocalientevegas)

<sup>21</sup> Mexia, Ob.cit.

de aquellos días en que las mesoneras esperaban al viajante furtivo y les ofrecían algo más que comida y bebida?.

La mesera original tuvo un pasado tormentoso y estigmatizado, las nuevas meseras están impulsadas y respaldadas por consorcios respetables ¿no valdría la pena, tratar de destruir todo un imaginario social y reconstruirla tal vez con las mismas piezas, pero en otro orden de ideas? La mesera actual guarda parecido con lo que fue, pero cada vez es más difícil equipararlas.

Muchas mujeres prefieren prestar sus servicios de meseras dentro de alguna de las cadenas nacionales más importantes de comida, porque la empresa les está brindando en todo momento un respaldo social y respetable, al ingresar, como por arte de magia se les confiere un estatus más elevado que el que pueden tener las meseras “informales” y en donde finalmente ellas tendrán más libertad de aceptar o no el galanteo de los comensales.

Para Víctor Turner (1980), El “Drama Social” no puede existir sin los símbolos, es donde se expresa el principio y el fin. Quien controla el poder, es también quien controla los símbolos éstos tienen por un lado valores y normas coercitivas, están impuestos para la sociedad y son deseables, además son bipolares, tienen un valor axiomático y sensorial, los símbolos ocasionan ciertos sentimientos por lo que están yuxtapuestos. Los símbolos y rituales tienen “fuerza” de acción, están vivos y están en movimiento, pueden transformar las ideas, son medios para actuar sobre la realidad profunda, pero son invisibles, alrededor de ellos se tejen los conflictos. Son los símbolos los que representan o recuerdan algo por asociación de pensamiento.

Dado que éstas meseras o vendedoras han concluido una capacitación bastante rígida y orientada a su óptimo desempeño, resultan un personal deseable para laborar incluso en otras cadenas de prestigio, vale la pena mencionar que algunas meseras tienen dentro de su “historial laboral”, la idea de una azafata, es decir, ellas simbólicamente provienen del servicio aéreo; son invitadas a pensarse no como meseras, sino como “azafatas terrestres”, sirviendo a ejecutivos dentro de un avión que ya nunca podrá despegar al vuelo, pero que guarda toda su magnificencia y representatividad física, el personal a bordo está preparado para dar la asistencia, su imagen y capacidad da para ello, al igual que su antigua



vestimenta y modales; el hecho de que la aeronave no tome pista, no es su culpa, esa es una falla que no le es atribuible, por su parte cumple con su trabajo a total satisfacción. Este imaginario es transfundido a “las nuevas generaciones”, se desea que no se olvide a la “abuela de abolengo”, después de todo la clase siempre conlleva su propio valor y estirpe, la historia allí queda para ser testigo y corroborada.

...la ideología y la falsa conciencia, se toman como una realidad que está socialmente construida y no se da cuenta de conocimientos o modos de razonar que alejen las críticas de la interpretación de la vida y del mundo en las cuales están basadas las racionalizaciones vigentes, el verdadero problema es si el conocimiento producido representa una visión de la realidad que comprende cómo el conocimiento mismo puede ser distorsionado o falsificado en aras del interés de una ideología dominante. (Giroux, en de Leonardo 1986: 43-52).

Así el restaurante podría ser visto como un lugar de encuentros fortuitos y casuales, en donde las mujeres son exhibidas, en donde pueden actuar e interactuar con hombres desconocidos, pero dentro de un marco controlado por la empresa y por ellas mismas, porque aunque explícitamente en la regulación laboral está prohibido<sup>22</sup> salir con los clientes, en la práctica suceden encuentros que van desde las citas serias y románticas en las que se busca como cualquier otra persona una pareja, hasta las propuestas indecorosas, que serán o no aceptadas de acuerdo a los valores personales, deseos y necesidades de ellas mismas.

Se podría llegar a la conclusión de que los restaurantes no son lugares neutros, sino que resultan excesivamente falocéntricos: la capacitación aunque no deja de lado la forma de atender a las mujeres, parece privilegiar más la forma de tratar a los varones, e incluso los manuales más bien muestran a las meseras la forma de *no incomodar* o hacer sentir a las otras féminas en tal o cual circunstancia desventajosa.

---

<sup>22</sup> En algunos contratos laborales y en las pláticas de bienvenida se les exhorta a las meseras a no aceptar relaciones personales o sentimentales con los clientes, sin embargo el hecho de manifestar la prohibición por parte de la empresa, es porque esto sucede frecuentemente y es ocasión de conflictos; éstas situaciones quedan fuera del control de la organización y si se vuelven conflictivas, simplemente prefieren prescindir de los servicios de la empleada para evitarse problemas.

Se busca encontrar formas legítimas específicas, estilos, gustos disposiciones, aptitudes lingüísticas y comportamientos que la sociedad dominante considera más valiosos, se trabaja para agradar al sector que puede pagar el servicio, no para transformar la vida de la mesera quien es “adoptada” para darle la educación que no recibió formalmente o en el seno de su familia, obteniendo un producto viable de ser exhibido y presentado.

Se remarca y se le dan relevancia a las creencias distorsionadas prejuicios y a los valores de las culturas, las interrelaciones dinámicas y variables que han ido cambiando históricamente pero que resguardan un rasgo sobresaliente y parece filtrarse el recuerdo cultural de la parte dominante del género, no se desprende de su elemento más destacado de su pasado, se mantiene vivo dentro del proceso cultural renovado, las experiencias, significados y valores que no pueden ser expresados o verificados en términos de la cultura dominante, siguen siendo vividos y practicados sobre la base de un remanente social y cultural

García Canclini (1986) ha señalado que las ideologías modernas son determinadas por el hecho de haber sido constituidas por cuerpos de especialistas, expresan desde su formación la división del trabajo, deben sus características más específicas no sólo a los intereses de clases o de fracciones de clase que ellas expresan, sino también a los intereses específicos de aquéllos que las producen y a la lógica específica de su campo de producción. (García Canclini: 1986: 30)

### **¿Mesera o vendedora?**

Ya había abordado anteriormente el tema sobre la denominación de *mesera*; que se ha pretendido mudar por el de *vendedora*. Sin embargo por parecerme interesante quisiera retomarlo para anotar algunos puntos relevantes: al cuestionar los motivos del cambio la respuesta me pareció extraña; *se supone que las meseras, ahora son vendedoras porque promueven la venta de alimentos*; sin embargo me parece que lo que se desea es fragmentar el imaginario evocador de la palabra y su representación.

Por otra parte parece ser que el público en general desconoce la nueva designación; muchos se muestran asombrados cuando se les introduce este nuevo término, incluso lo repudian, no se les hace agradable e incluso se niegan a utilizarlo por temor a que la mesera los ignore, o a sentirse ridículos si lo emplean frente a otros comensales y, como éstos también lo desconocen, sea motivo de burla por parte de los demás. La transmutación parece cosa menor y sencilla, pero ha demostrado no serlo, al contrario se ha convertido en una tarea muy difícil tratar de rebautizar algo tan arraigado en nuestras mentes, se ha intentado incluso con el nombre de algunas cosas materiales que no tendrían supuestamente la menor repercusión o reparo social y siempre han ido al fracaso .<sup>23</sup>

Por otra parte, al hacer un grupo focal con personas que asisten regularmente a las cadenas restauranteras y preguntar si sabían que las señoritas meseras son denominadas “vendedoras”, resultó que lo desconocen totalmente y parecen asombrados con el nuevo vocablo y ni siquiera logran asociarlo; mucho menos utilizarlo; un parroquiano francamente divertido, entre carcajadas hacia la siguiente observación:

*¿Entonces qué? levanto la mano y le grito, ¡vendedora!, ¿no se ofenderá?, me parece un término mucho más feo e insultante, -mesera-, como que es más cariñoso, más íntimo...*

De cualquier forma, si la empresa se decidió en señalarlas como *vendedoras*, habría que preguntarse entonces ¿qué es lo que ellas nos venden? Porque la propina no siempre va en función del consumo, sino que es a criterio de los clientes. Ellas no venden alimentos ni los preparan ¿venden entonces su buen servicio y atención, su presencia agradable? ¿Se les paga por las molestias que les damos, nos cobran su hospitalidad y la alegría que fingen al recibirnos como a alguien conocido y que como una anfitriona está dispuesta a atendernos con toda solicitud? ¿Qué es lo que en realidad ofrece la mesera? ¿Qué es lo que nosotros

---

<sup>23</sup> Cuando se quiso cambiar el nombre al “Estadio Azteca” por el de “Guillermo Cañedo”, la gente se aferró a su costumbre y lo siguió llamando así a pesar de la gran difusión que se hizo por televisión y radio del nuevo nombre, hasta la fecha continua siendo “Estadio Azteca”, aunque oficialmente es “Guillermo Cañedo, nombres de avenidas, parques, etc. han sufrido la iniciativa de mutación de su designación, pero la costumbre se aferra. Parece ser muy difícil (por no decir imposible) cambiar la memoria histórica de la sociedad a capricho de unos cuantos.

solventamos? Y si no queremos lo que ella vende o no fue de nuestro agrado ¿por qué de todas formas le debemos pagar, si nosotros ya costeamos a la empresa los alimentos que consumimos?

La vendedora sabe y conoce el precio de su *mercancía*; está al corriente de la medida de su esfuerzo y dedicación, e incluso algunas veces se le puede ver refunfuñando cuando los comensales se han retirado, quejándose amargamente con sus compañeras de la mísera propina recibida. En otros países se ha instituido un porcentaje obligado sobre el consumo para dar a las meseras, sin embargo, se ha visto que esto baja su calidad de servicio, pues las desmotiva y entonces ya no se esfuerzan por parecer agradables, solícitas y felices de atender a los clientes; por lo que las empresas nacionales se han negado a adoptar éste sistema.

Por último quisiera agregar que tal vez lo que en realidad la Vendedora vende, es *la idea* de los consorcios, es decir, todo el imaginario que se ha tejido alrededor del restaurante y de las empleada mismas; nos vende *su* concepción de lo que “debe ser” un espacio agradable para *estar* y no sólo para consumir alimentos, nos vende su esfuerzo creativo.

### **El mito y la memoria colectiva:**

Scott (1986) (en Lamas: 2002) distingue los elementos que constituyen el género: Los símbolos y los mitos culturalmente disponibles que evocan representaciones múltiples. Los conceptos normativos que manifiestan las interpretaciones de los significados de los símbolos, que se expresan en doctrinas religiosas, educativas, científicas, legales y políticas, que afirman categóricas y unívocamente los significados de varón y mujer. Las instituciones y organizaciones sociales y sus relaciones de género, así como su identidad (Scott 1986, en Lamas 2002: 90-91)

Según lo refiere Lévi-Strauss podría decirse entonces que el subconsciente es el léxico individual en el que cada uno de nosotros acumula el vocabulario de su historia personal, pero este vocabulario solamente adquiere significación para nosotros mismos y para los demás, si el inconsciente lo organiza según sus leyes y constituye así un discurso, el mito recreado por el sujeto o sacado de la tradición individual o colectiva el inconsciente solamente extrae el material de imágenes sobre el cual opera, pero la estructura es siempre la misma y por ello

se cumple la función simbólica, el mito sigue operando bajo un pequeño número de tipos simples, pocas funciones elementales (Lévi-Strauss 1961: 184)

Increíblemente al preguntar al azar a varios individuos de diversas clases sociales, asistentes de diferentes lugares de consumo alimenticio, desde mercados, antros, cantinas, puestos callejeros, fondas y desde luego restaurantes sobre qué se les venía a la mente al escuchar la palabra “mesera”, muchos sonriendo tarareaban la canción de Mike Salas, titulada “La mesera”<sup>24</sup>, que ha logrado permanecer en la memoria colectiva y desarrollarse en el imaginario social, en esta tonadilla se habla de cómo un hombre desconocido es atendido por una guapa mesera<sup>25</sup>, quien de inmediato establece una relación amigable, comen juntos, bailan y finalmente se negocia una salida a un lugar no especificado, la mesera accede, después que le pregunta al cliente, si trae el dinero para *poder arreglar el asunto*.<sup>26</sup>

La canción hispana “*y nos dieron las diez*” es igualmente una narrativa, un hombre desconocido entra a un bar al azar y se encuentra con una mujer que le gusta y que desde el principio ya está pensando en *conocer los secretos de su dormitorio*, después al cerrar el bar, ella toma la iniciativa *dibujando un corazón en su espalda*, y terminan en un hostel, se despiden con un *ojalá y volvamos a vernos*, los dos saben que sólo se trata de un encuentro fortuito lo asumen, lo viven y lo aceptan sin más problema. Pasado el tiempo, él regresa a buscarla, pero no porque la extrañe o se encuentre enamorado de ella, sino porque la misma vida lo llevó a ese lugar sin quererlo: “*y a tu pueblo otra vez, el azar el verano siguiente, me llevó*”, o sea que pasó un lapso de tiempo sin que él hiciera el esfuerzo por buscarla, cuando regresó se acordó de ella y quiso verla, pero ya no la encontró e incluso alega que no lo soñó, entonces lo equipara a la volatilidad de un sueño.

---

<sup>24</sup> Anexo la letra de la canción al final de éste trabajo.

<sup>25</sup> Nótese la ecuación mesera=atractiva, esta igualdad aparece siempre como un solo conjunto, en canciones, fotografías, anuncios, etc.

<sup>26</sup> Indagando encontré varios análisis de sociólogos, periodistas y escritores incluso de otros países sobre ésta canción, y me permito citar el desglose del novelista, escritor, maestro, periodista y editor: Jaime Muñoz Vargas, [www.karaokeperiodístico.com](http://www.karaokeperiodístico.com), 6 de Octubre del 2007, así como de la canción de Joaquín Sabina, “y nos dieron las diez”, las cuales incluyo como anexo.

Qué tan real puede ser estas dos narraciones, no podríamos saberlo, sin embargo, la idea del intercambio sexual con meseras es persistente, baste citar que en una petición de un foro dirigido a la Presidencia de la República, se exhorta a:

“que se cobren impuestos a las *teiboleras*, meseras y prostitutas, porque se les considera evasoras de impuestos”

...” y a las *prostitutas disfrazadas de meseras*” (Fuente: Presidencia de la República/Foros 29 Julio 2007)

Parece ser que infortunadamente existe una asociación tal vez injustificada y gratuita en el imaginario social entre las meseras y las prostitutas: se piensa que la mesera es la que transgrede el espacio de la “*mujer pública*” a su libre voluntad y dado que se encuentra cobijada en un lugar cerrado y privado está en una zona de privilegio, ella puede dedicarse solamente a su trabajo o puede interactuar con los clientes en forma amistosa dentro del restaurante e incluso puede decidir en un momento dado salir con ellos<sup>27</sup>. La mesera está en un espacio diferenciado, cerrado pero a la vez público.

Entonces valdría la pena preguntarse, si los espacios cerrados o abiertos, la indumentaria, la forma de desplazar y utilizar el cuerpo, la forma de hablar y sonreír “correctamente”, están en el imaginario social, o si es una realidad velada en la que mediante un lenguaje de miradas, señas, e insinuaciones se puede llegar o no a una especie de negociación en donde la mesera pasa del servicio del restaurante y público, hacia un ámbito íntimo y cerrado, si es así su deseo o conveniencia. ¿Es la mesera una especie de mujer polifacética, que puede deambular desde ser la desconocida que simplemente se acerca amablemente al comensal con los alimentos y trata de ser lo más servicial posible, ganándose con su sonrisa y apariencia unas cuentas monedas que podrían ser el sustento suficiente de su familia para ese día? Y a la vez puede ser la mujer seductora que se

---

<sup>27</sup> De ninguna manera se está tratando de equiparar el trabajo de la mesera a la de la prostituta, sin embargo, es reconocido por ellas mismas que continuamente salen con los clientes y no precisamente por dinero, puede haber otros factores, como el que les guste la persona para entablar una amistad, o porque las inviten a salir al cine, etc. Posteriormente pueden relacionarse sobre todo si el individuo les ofrece apoyo económico más o menos frecuente, es decir coopera con sus gastos de renta, compras de despensa, medicamentos para sus hijos, etc. aunque no vivan juntos. Las meseras suelen preferir relaciones más permanentes y parece ser que sólo en los casos en que se encuentren muy presionadas por falta de dinero, aceptan alguna relación fortuita.

transfigura y sacia no sólo la necesidad alimentaria, sino que en algunas ocasiones, el apetito sexual del comensal.

¿Podría entonces la mesera estar parada exactamente al filo de los dos campos y tener la habilidad de saltarlos o no, de acuerdo a su conveniencia y principios morales? pero, ¿en qué momento esa línea se traspasa? ¿En qué casos sucede? Y ¿realmente sucede?, ¿es un imaginario social?, ¿es un mito? y ¿desde cuándo surgió, o cómo surgió? Si la empresa busca dignificar esta clase de empleo, entonces, por qué en la práctica se persiste e insiste en buscar mujeres de determinadas características físicas y se pone especial énfasis en su arreglo personal, en la zona de bares incluso se manejan tallas y medidas, largos de falda, zapatillas, medias oscuras, tonos rojos y maquillaje más recargado. Cualquier mal pensado creería que es un guiño a lo que fue, apenas un trazo nostálgico del pasado, o es alentar la idea de algo que tal vez sigue siendo, algo que alcanza el recuerdo incrustado en la memoria de la población.

Tal vez la idea mercantil de los consorcios sea que se permita evocar, pero no llevar a la práctica cualquier contacto específico entre el cliente y la mesera. Pero parece que todo está en complicidad, si no fuera así, ¿por qué la empresa no se contenta en contratar mujeres de cualquier edad y características físicas, siempre y cuando se presenten impecablemente limpias; si sólo se tratara llevar platos servidos a la mesa? Esto no ocurre, en cambio se insiste en buscar que las empleadas sean jóvenes y atractivas<sup>28</sup>; pareciera que las pone en una pasarela, pero a la letra, la vendedora está protegida contra el acoso y agresión sexual. Entonces nuevamente, la trasgresión será operada, sólo si ella consiente y lo permite.

Si aceptamos que vivimos en un mundo en el que se manejan las formas simbólicas que son heredadas e intercambiadas, y que dan origen a su vez a ideas cuyo sentido ya ha sido determinado previamente de manera inconsciente, entonces parece ser una tarea muy difícil tratar de erradicar todo el simbolismo que nos evoca la mesera, con tan solo buscar cambiar

---

<sup>28</sup> Sólo conozco una cadena restaurantera en la que laboran mujeres mayores que no podríamos calificar de hermosas físicamente, sin embargo, las meseras de la competencia las designan como “las vacas viejas” y es un mote sabido y manejado por distintas corporaciones.

el nombre de designarla, pues ya pertenece a nuestro sistema de pensamiento y creencias que existe en nuestro entorno social mismo que nos ha legado todo un sistema de representaciones sean imaginarias o míticas. La transmisión de ideas sobre un hecho que pasa de generación en generación y que aparece distorsionado pero al mismo tiempo apropiado por los que comparten ese “recuerdo” lo viven en la mente, pero son incapaces de confrontarlo con la realidad, es decir que al tratarse de una ideología es difícil transformarla ya que se comparte colectivamente y no es su objetivo final el restaurar o restituir y pedir disculpas al que fue condenado injustamente, sino más bien, buscar los casos en los que pueda afianzarse y reiterarse como una certeza universal que desea ser preservada. Los sentimientos, actitudes y supuestos ideológicos marcan la cultura de una clase o grupo particular y reproducen las relaciones que sólo tienen sentido en un contexto de contienda donde tal correlación ha sido organizada por medio de la institución que la ha formado y reproducido, donde interactúan al menos, dos miradas sociales que son manipuladas.

De antemano sabemos que una mujer insertada en estas cadenas restauranteras, a la letra no puede ser objeto de tocamientos o proposiciones inmorales, ya que las respalda una sólida firma corporativa, además de los gerentes, jefes de piso y sus mismos compañeros, si ella en un momento dado se sintiera ofendida, lo más seguro es que después de una queja con lo que serían “los hermanos mayores, o el tío familiar<sup>29</sup>”, éstos educadamente y con gran tacto y respetabilidad, como conviene a una casa honorabilísima, invitarían al agresor a pasar a retirarse, sin embargo, la contradicción sigue y es innegable, baste observar los anuncios solicitando meseras, como en sitios web [www.lamesera.com](http://www.lamesera.com). en la que se observa el dibujo de una chica, que desde los ojos occidentales posee bellos y abundantes atributos físicos, llevando una bandeja en la mano, luciendo minúsculas prendas por vestimenta y aunque no aparecen escritas las cualidades o requisitos que su buscan para obtener el empleo se intuyen al observar el dibujo representativo.

---

<sup>29</sup> Representados por el gerente, jefe de piso o personal de seguridad.



La leyenda o mito urbano es un artefacto cultural; que enmarca una historia supuestamente verdadera que se propaga de boca en boca, es por definición un artilugio de naturaleza simbólica acerca de personas o lugares determinados y sus orígenes están perdidos en el tiempo, son tradicionales, tienen un mensaje moral y pueden surgir de sucesos reales o ser simplemente narrativas ficcionales.

Las historias de meseras parecen cumplir con las premisas anteriores, parecen ser verdaderas, aunque no se han probado, su reputación va de boca en boca y parecería ser que es **el lugar** es el que les confiere inmediatamente el estigma, mientras una mujer se desenvuelva en otro tipo de empresa, no desencadenará toda la ideología que existe detrás de la palabra “mesera”, pero si entra en este terreno, inmediatamente se apropia sin quererlo del estigma social, de todos y cada uno de los cuentos que se asocian con la mujer trabajadora de un restaurante, de su forma de vestir, verse y actuar. Se da por hecho toda una serie de actos que siendo cumplidos o no, dan impulso a fantasías que generalmente no pasan de allí. Lo que llama la atención es que aunque por un lado se niega a toda costa la *mala fama* de las meseras, por otro se leen cartelones con las siguientes inscripciones:

*“Se solicita mesera con excelente presentación”. “Se solicitan meseras de amplio criterio”. “Se solicitan meseras delgadas con buenas piernas”, etc.*

Entonces qué mensaje se transmite con estos anuncios, qué es lo que se lee entrelíneas y se deja al conocimiento previo de la sociedad, cuáles son los parámetros que se están manejando, desde qué punto es una mujer haciendo el trabajo de *atender* mesas, y en qué punto se muda ante nuestros ojos en una mujer atractiva utilizada como gancho para atraer clientela obviamente masculina con la fantasía tal vez de que la mesera “*no quiera dormir sola*”<sup>30</sup>

La cultura es un vehículo de conservación de prácticas y conocimientos que es difícil, por no decir imposible abandonar porque se mantiene en movimiento, la velocidad en que somos bombardeados sin misericordia por ideas, conocimientos, novedades, no nos deja tiempo para reflexionar sobre la veracidad de los conocimientos o representaciones

---

<sup>30</sup> Parte de la letra de Sabina “y nos dieron las diez”, inscrita en el anexo.

que nos son heredados de trasmano aunque éstos en todos los casos no estén apegados a la realidad y sólo se traten de recuerdos retorcidos de una conciencia colectiva tal vez enferma, puritana y retrógrada.

Los estudiosos sociales se toman el tiempo para tratar de analizar algunos fenómenos, y aún así difícilmente pueden diseccionarlo, ver el origen, comprobar sus causas y deducir si se trata de una falsedad o de una regla que se debe cumplir, entonces se contentan con evidenciar las diferencias o semejanzas que suceden entre cada grupo social y tratan de buscar las procedencias y por qué suceden. El simbolismo implícito entre la mesera, entre los diálogos, señas y mensajes de ida y vuelta de los participantes es tan grande, que se diluye el hilo conductor para buscar sólo una respuesta al estigma social, se busca una referencia, entre la vestimenta de la mujer decente, su trabajo, manera de conducirse, maquillaje, horario de trabajo, manera de abordar a un desconocido, y la forma general en la que se es una mesera.

Reelaboramos entonces una suma de características femeninas que nos dan por resultado, por un lado, una mujer agradable que es forzada a comportarse de la manera en que la compañía restaurantera la ha “educado”, no es ella misma, sino el producto ideacional de alguien más<sup>31</sup> e incluso puede ser el resultado de lo que del mito se ha deducido acerca de cómo debe lucir una mesera, dentro de su ámbito laboral y que tal vez se sienta orillada o comprometida a luchar inconsciente o conscientemente contra la fuerte carga estigmatizada e histórica que al aceptar ese trabajo, inmediatamente adquiere y es contaminada irremediablemente por un pasado que no es el suyo, pero aún sin quererlo, le pertenece, y desde luego, existe la otra parte, la mujer que podría traspasar el límite del trabajo “honrado”, de acuerdo a su necesidad, sin embargo, ambas tienen en común que la ideología está dada previamente con todas sus representaciones, por lo que difícilmente podrían escapar, por lo menos ante los ojos de la sociedad.

---

<sup>31</sup> Léase empresa o consorcio.

La memoria colectiva es un conjunto de imágenes, mitos, ideas, conceptos, con lógica y rigor propios, provista de una existencia y de un papel histórico dentro de una sociedad dada, tal sistema es objeto de enunciación explícita y formal. (Althusser: 1976, cit. en Gruzinki, 1979: 41).

Marx postula la condición de falsa conciencia que caracterizaría a las sociedades alienadas, y designa a la ideología como las “formas de la conciencia social”, que familiarizan el mundo, organizan la vida y son constitutivas de toda sociedad. (Freire: 1970: 29).

El filósofo francés Destutt de Tracy (1978) piensa que el análisis sistemático de las ideas y las sensaciones, con su gestación, combinación y consecuencias, sostienen las cosas que no podemos conocer por sí mismas, sino sólo las ideas formadas a partir de las sensaciones que tenemos de ellas, (Destutt de Tracy, 1978 en Thompson: 1998: 45-47).

¿Se podría decir entonces que las mujeres y los hombres que acuden a un restaurante saben implícitamente que se puede dar éste tipo de relaciones? ¿La mujer deja de lado sus valores morales, sus creencias y toda una forma de actuar y de vivir por el simple hecho de convertirse en mesera?, o es que ¿las mujeres que no estén dispuestas a hacerlo nunca aceptarían este tipo de empleo, las familias tradicionales no se lo permitirían simplemente por estar estigmatizado y le exigirían que eligiera otro tipo de trabajo?

Subsiste entonces el mito del “eterno femenino o masculino”, el eternizar la estructura de la dominación masculina describiéndola como invariable y eterna, es el producto de un trabajo continuado-histórico, de reproducción al que contribuyen unos agentes singulares, entre los que están los hombres, con sus armas de violencia física y simbólica, así como las instituciones que la apoyan. “Al estar incluidos hombres y mujeres, en el objeto que nos esforzamos en delimitar, hemos incorporado, como esquemas inconscientes de percepción y de apreciación, las estructuras históricas del orden masculino por lo que corremos el peligro, para concebir la dominación masculina a unos modos de pensamiento que ya son el producto de la dominación” (Bourdieu 2000: 14, 50).

Se considera que las diferencias son un hecho natural y se cree que lo que hay que investigar son los procesos culturales y sociales que hacen que los hombres y las mujeres se construyan de manera diferente en las distintas sociedades y espacios, por lo que se deben documentar los significados culturales que las distintas sociedades atribuyen a cada lugar, y las valencias que se da a partir de cada zona en la que se desenvuelva el hombre y la mujer, la diferencia sexual y la relación que implicaría entre los sexos.

Turner por su parte considera que los símbolos son entes vivos que transforman las ideas, son medios para actuar sobre la realidad profunda. Los símbolos incluyen metáforas y

metonimias, o sea signos que deben ser conocidos por las personas que interactúan en cada sociedad, y que les recuerdan algo por asociación de pensamiento, la memoria colectiva funciona y se transmite indudablemente dejando de lado el grado de verdad o mentira de sus mitologías y de sus ideologías. (Turner, 1972)

### III El pecado original:

Godelier (1986), realizó una investigación especialmente fecunda y esclarecedora del tema sobre la subordinación femenina. En una pequeña sociedad de Nueva Guinea, la situación anómala de la sociedad Baruya que hasta 1951 desconocía la existencia de los hombres blancos occidentales, permitió llevar a cabo un estudio favorecido. Godelier inició su investigación en 1967 y la visión de conjunto que expone es sobre las relaciones entre los hombres y las mujeres, en donde los primeros disfrutaban de toda una serie de monopolios o de funciones claves que les aseguraba permanentemente de modo colectivo e individual, una superioridad práctica y teórica sobre las mujeres, en los ámbitos materiales, políticos, culturales ideológicos y simbólicos. [...]

Godelier observa la actuación de las mujeres como de franca subordinación separadas de los sistemas de producción, de medios de destrucción y represión excluidas del conocimiento de los más sagrados saberes, mantenidas al margen durante la toma de decisiones de interés general de la tribu o a su propio destino individual, valoradas cuando no se quejan y cuando son fieles, dóciles y cooperadoras, intercambiadas entre los grupos. Para los Baruya, la adquisición del género se confirma en los ritos de iniciación, en los que Godelier observa el dispositivo central de la dominación masculina.[...]

En estos ritos se afirma la identidad de género que da sentido a los códigos y la información que los jóvenes van obteniendo a lo largo de sus vidas, y que los confirma como “hombres o mujeres”, aptos para vivir en su sociedad. A partir de estos ritos se reafirmará la segregación sexual presente en todos los aspectos, materiales y simbólicos. La vida se divide en masculino y femenino. (Lamas 2002: 102, 103)

Vigil (1986) supone la justificación del presente, partiendo del conocimiento del pasado, la mujer ha recibido una pauta para ser perdonada de su mísero pasado pecador de la “Eva” de todas las culturas, si ella insiste en salir del ámbito decente permitido, tendrá que atenerse a las consecuencias, la referencia de las perfectas doncellas son las casadas virtuosamente, las viudas eternas y las monjas, las señoritas quedadas para tratar de convencer a las mujeres de que se ajusten a las normas de acción que corresponden a los papeles y estados en los que trataban de ser ubicadas por el poder masculino, se exaltan virtudes en la mujer como la vergüenza, la honestidad y el silencio (Vigil 1986: 30)

Beauvoir (1986) recopila algunas frases terribles alrededor de la concepción ideológica de la mujer: “la mujer está así consagrada al mal, hay un principio bueno que ha creado el orden, la luz y el hombre, y un principio malo que ha creado el caos, las tinieblas y la mujer” dice Pitágoras, el derecho canónico la considera como la “puerta del diablo”, y todas las culturas parecen tener sus creencias y prácticas para subordinar a la mujer. Sin embargo se acepta que la mujer debe ser integrada a la sociedad y en la medida en que ella se somete al orden establecido por los machos, es purificada de su culpa original, se respeta a la mujer casta y dócil, la suerte de la mujer permanece ligada a través de los siglos a la propiedad privada y a su historia que se confunde en gran parte con la historia de las herencias. (Beauvoir, 1986: 107, 108).

Althusser apunta que los hombres representan la relación imaginaria con sus condiciones de existencia, en la que esta contenida la “causa” que debe dar cuenta de la misma deformación imaginaria de la representación ideológica del “mundo real”. [...]

Toda la deformación imaginaria que se puede observar en toda ideología, no se encuentra representado en el sistema de relaciones reales que gobierna la existencia de los individuos, como la relación imaginaria de estos individuos con las relaciones reales en que viven, la ideología tiene existencia material, está enraizada en la materia “física”, no hay práctica sino en y por una ideología, no hay ideología sino por y para sujetos, “el hombre es por naturaleza un animal ideológico, la ideología no son las ideas, sino las relaciones de sentido que siempre se están construyendo” (Althusser 1972: 124-130).

Parece entonces muy difícil tratar de escapar o cambiar conceptos, su interrelación es el botón disparador: un lugar público, mujeres laborando en el área de servicio más la ideología previa.

Por otra parte, la mujer debe pagar su “pecado” por pertenecer a éste genero y si para colmo ha caído en otras faltas como el pertenecer a una familia nuclear necesitada de recursos económicos y que por lo tanto, no le pudo ofrecer una educación formal; ella puede expiar sus culpas todos los días gracias a la bondad social que explotará su fuerza laboral dándole a cambio unos pesos y señalándole acremente cada nueva falta que cometa como: convertirse en madre soltera, divorciada, *pareja de, amante de*, etc. Y sin dudarlo se lo hará pagar con más cansancio y necesidad de aferrarse a la fuente de trabajo.

### **Representación social:**

Por su parte Durkheim introduce en el análisis social el concepto de mentalidades y representaciones colectivas, define sus contornos y les da capacidad explicativa, las separa de las individuales, e inserta el concepto de cómo la sociedad se piensa a sí misma y a su experiencia propia, por lo que debe ser homogénea y compartida por los miembros del grupo, quienes a su vez comparten una lengua.

Dichas representaciones tienen por función preservar los lazos entre los miembros de una comunidad, prepararlos a obrar y pensar de manera semejante; una de sus características es su durabilidad y el ejercicio de presión sobre los individuos, equivale por su dimensión a la noción de sistema, tiene el poder de penetrar en ellos y desde afuera imponerse. Sin embargo para Moscovici es desconcertante la alusión a esa inteligencia única que ordena lo individual, que tiene cierta autonomía, se combina y transforma según

sus propias reglas, para él, es más importante su carácter dinámico que su carácter colectivo. (Durkheim y Moscovici, en Vergara: 2001: 32,33)

Las representaciones sociales tienen su causal fundamental en dos procesos convergentes, el primero, fragmentariedad y dispersión de la información, y el segundo, la concentración o focalización de los hechos que se producen desde una jerarquización de sus valoraciones, hay que señalar que esto no ocurre en una sola dirección, hay idas y vueltas, la presión deviene en juzgamiento y puede reordenar las posiciones de los interactuantes, estos mecanismos se definen como objetivación y anclaje. [...]

Las representaciones sociales están constituidas por la información, o sea el capital cultural individual y grupal, la actitud, es decir qué y cómo se hace, y qué configura una representación social, qué indica, qué se cree y cómo se interpreta, o sea que están investidos por elementos informativo-cognitivos, ideológicos, normativos, creencias, valores y actitudes, opiniones e imágenes que se organizan o estructuran para “hablar” sobre la realidad, generalmente relacionadas a la acción, la interacción y la reflexión. (Vergara 2001: 39,41)

Visto a la manera de Thompson (1998) se puede decir que las clases sociales no pueden existir por sí mismas sin una forma apropiada de representaciones simbólicas en las que se pueden significar sus intereses y sus objetivos para sí mismas, son una de las formas de dominación y subordinación, son la base de la desigualdad y la explotación para establecerse y sostenerse como legítimas, justas y dignas, al someterse las ideologías, las relaciones de dominación se pueden establecer y sostener, ocultarse, negarse o disimularse, son metafóricas, tiene la estrategia de adoptar una forma de unidad que abarque a los individuos en una identidad colectiva, los estandariza y a su vez fragmenta a los grupos, en dominados y dominantes, así, los individuos de todos los estratos sociales se incorporan a un orden social estructurado de maneras desiguales pero aceptadas, se ejerce el dominio de los grupos dominantes y la resignación de los dominados quienes están imbuidos en la ideología, que es un logro del estado y de determinados organismos.[...]

Estar dentro de la ideología, no permite ver todos los elementos de las partes, ya que viven de manera fragmentaria. La clase hegemónica ejerce su liderazgo político con base en el “consentimiento activo de las clases subordinadas”, y se integra un bloque de poder relativamente estable, algunos autores consideran a la ideología como mecanismos que aseguran la cohesión y la reproducción de un orden social basado en la explotación de clases, forman un conjunto y no pueden quedar aislados una clase social de la otra, sin embargo, las clases sociales cada vez más generan un pensamiento independiente y crítico, A los individuos se les ha tratado como consumidores pasivos de imágenes e ideas, y se ha dado por sentado que se han transformado en una masa que es moldeada y manipulada eficazmente por los medios y otras organizaciones. Pensemos en que los aparatos ideológicos están en el dominio privado para después tratar de ser difundidos hacia los dominios públicos.

**Los pequeños y grandes poderes.  
Microfísica del restaurante.**

Sin embargo, la cultura funciona con sus supuestos, parece ser que desde el imaginario social la ideología se aferra. Desgraciadamente, el ver a una mujer ejerciendo el trabajo de llevar comidas a las mesas y atender peticiones de platillos borra completamente el nuevo discurso de “la vendedora”, para la inmensa mayoría, es y seguirá siendo “la mesera”, es una cuestión al parecer de poder, de clase y de control social, tiene una naturaleza política que involucra educación y poder monetario, hay una estructura, una relación entre el lugar, el trabajo, el servicio y el consumo, estructurado jerárquicamente en un conjunto de valores, normas y habilidades que caracterizan a la fuerza de trabajo y la dinámica de la interacción entre clases en el claro régimen capitalista.

La dinámica social es que la parte dominada se vuelve pasiva y dócil ante los imperativos sociales de la economía; el modelo produce un producto que implica un servicio y determina una función acordada por su contexto socioeconómico. Las meseras se socializan para desempeñarse en un empleo difícil, pesado, agotador y subalterno en una relación dialéctica, en la que desde luego se busca agradar a la parte hegemónica, que no sólo la encarna el patrón, basta sólo con entrar a un restaurante y ser un cliente para ubicarse en el lado dominante, aunque al salir tal vez éste símbolo desaparezca del todo, e incluso se invierta.

Dentro del espacio físico del restaurante, se verifica un intercambio de significados y valores que son manejados por los actores y hace funcionar el diálogo, entre los clientes y el servicio, ya que en estos lugares no sólo se busca consumir alimentos, sino un lugar o espacio neutral en el que se pueda dialogar con los amigos, con parejas sentimentales, podría ser incluso como la extensión de una oficina, o de una casa, parque, antesala de cine, etc. en el que se consume más que comida; *un servicio*, los actores así cierran el círculo entre un proceso de subordinación y dominación dentro de un espacio destinado a ello en el que las dos partes aceptan cumplir su rol, se verifican las prácticas y las expectativas, se confirman unas a la otras y se lleva a la realidad sólo dentro del espacio



pactado y permitido, ya que fuera de él aparece la voluntad del subordinado, que puede en un momento dado convertirse en igual o incluso en la parte dominante de la situación.

Desde el punto de vista del cliente, el restaurante a diferencia de la fonda, el puesto callejero o el mercado, brinda un estatus superior, es decir, desde que se llega hay alguien sonriéndote amigablemente dentro de un uniforme impecable, preguntándote qué lugar prefieres, si se es fumador o no para asignarte un área en donde no seas molestado, para después ser conducido amablemente hasta *tú* mesa, (el pronombre no es gratuito, ya que en el tiempo en que el cliente esté sentado en ella, se le hace sentir que le pertenece junto con el espacio que abarca), y finalmente ser atendido lo más eficaz y amablemente posible.

El entrar a un restaurante implica pasar de estar en un espacio abierto en el que es solamente uno más entre el gentío, a ser alguien “único” y con personalidad dentro de un espacio cerrado, nos introducimos en un lugar limpio, con música suave, decorosamente arreglado, gozando del aire acondicionado, con acceso a sanitarios pulcros, (cosa que en nuestro país es un verdadero lujo), asistido por mujeres lindas, bien vestidas y arregladas desde el pelo, hasta los zapatos, educadas y alegres, dispuestas a satisfacer las peticiones de los clientes para que su estancia sea lo más agradable posible, en este lugar seductor uno puede discutir sobre negocios, tratar de entender la estrategia del abogado que no termina con un asunto sencillo, conversar con los amigos que hace mucho no veíamos, arreglar un conflicto pasional, dar una declaración amorosa, festejar un cumpleaños y la lista sería interminable. Es un espacio que es apropiado (propio y tuyo) sin límites, únicamente el que marca el horario de su apertura y hora de cierre, además en el que se puede permanecer tranquilamente olvidándose del resto del mundo que sufre afuera la locura de una ciudad desquiciada.

En éste remanso se está aparentemente seguro de la delincuencia, de las inclemencias del tiempo, resguardado y abrazado por algo similar a tu propio hogar, con la diferencia de que aquí no tienes que hacer nada más que dejarte atender y desde luego

pagar al final, (todo sueño tiene que concluir), pero el servicio bien vale la pena, y además, como regalo extra y como si fuera poco, habrás consumido una deliciosa milanesa, que en la carta lucía muchísimo más grande, junto con una guarnición de papas fritas demasiado doradas, con unos deliciosos frijoles caseros de lata, escarchados con queso fresco, que generalmente sabe a jabón y un guacamole demasiado ácido que no tiene nada que ver con el ingrediente natural, además te habrás refrescado con la mitad de un vaso de jugo de naranja que sabe exactamente al cartón reciclable en el que estaba contenido y que tu paladar simplemente no pudo soportar, sin embargo generalmente tendrás la certeza de retirarte satisfecho después de tomar diez mil tazas de un pésimo café. Aún así, el cliente no podrá quejarse ya que la ilusión fue cumplida a satisfacción, el lugar permitió una agradable quimera, es como llegar a una mansión y que el mayordomo te reciba con toda atención, y se tenga un séquito de servidumbre para agradar nuestros caprichos y pasárnosla a gusto en algo parecido a un “juego de la comida”<sup>32</sup> en donde por lo general estamos dispuestos a gastar nuestro tiempo y dinero, a olvidarnos por un momento de las exigencias de la vida cotidiana y su problemática y brindarnos un momento de convivencia con alguien que nos importa, tal vez la comida no sea del todo excelente, pero seguramente volveremos a regresar tarde o temprano a “nuestra casa y a nuestra mesa”, porque por lo general al irnos y evocar el lugar el recuerdo no es desagradable por lo que estaremos encantados en volver a plasmarlo en la realidad.

En el caso de que usemos el restaurante sólo por la necesidad apremiante de consumir alimentos, por el motivo de que no podemos regresar a casa para hacerlo y es lo que nos queda más a mano por la cercanía, precio, etc. no importa, pues de todas formas el trato siempre será esmerado, y más aún tratándose de un *cliente habitual* que llegará incluso a sentirse “parte” de la familia del restaurante; tu nombre será conocido por el *hostess*<sup>33</sup>, las meseras, garroteros y cajeros, incluso el personal sabrá tarde que temprano, en dónde trabajas, tus necesidades particulares de tiempo, tus gustos alimenticios, sin dejar

---

<sup>32</sup> La realidad es que aunque se hacen esfuerzos serios por entregar buenos platillos, la comida de los restaurantes dista mucho de ser siquiera “buena” y muchas veces apenas si son tocadas las guarniciones, sopas, etc. La opinión general de los comensales está dada al ver las grandes cantidades de comida que van a dar directo al bote de basura. Igual que en el juego, la comida parece ser solo una ilusión o pretexto para conversar con algunas personas.

<sup>33</sup> Persona que generalmente recibe a los clientes del restaurante y le asigna mesa.

escapar del análisis, cuál es tu lugar preferido para no ser molestado. Siempre se te despedirá con un *hasta mañana, ¿todo bien?* y entenderás que ya no eres anónimo desde el momento en que cruces la puerta. Esto es equiparable con sus obvias reservas, a lo que sucede cuando llegamos a nuestro propio hogar.

Así la práctica se vuelve significativa y la desigualdad de trato dentro de cada contexto funciona y es aceptada por los actores sociales, parece haber una visión monolítica y homogénea, en la que hay un grupo dominante y otro excesivamente pasivo en que se involucran los seres humanos y en el que se acepta la opresión y dominación, se socializa pasivamente, mientras el que tiene el poder económico en ese espacio se sostiene y se reconoce porque se clasifica como el cliente y por lo tanto, como superior y la mesera queda en un estadio inferior; surte efecto la ideología previa dentro del restaurante y se instituye imaginariamente la clase social hegemónica a la que se pertenece y se confirma, o simplemente en ese momento se vive, fascinantemente ha sido creada, recreada y aceptada dentro de un espacio en el que se paga para vivirlo y mientras en la calle se podría ver de igual a igual, en este sitio no puede pasar inadvertido porque las ideas aceptadas son llevadas a la práctica y se materializan.

Vergara afirma que un punto para hacer dialogar a la historia de las mentalidades, es con base en estudio de las ideologías (Vergara 2001: 30). Entonces si se tiene una ideología y se lleva a la práctica en forma convencida y pacífica por las partes, parece ser que cualquier conflicto desaparece.

Para entender esta microfísica del poder en el restaurante, no sobra recordar que:

La hegemonía dada es siempre un proceso, y excepto desde una perspectiva analítica, no es un sistema o una estructura, y se deben agregar al concepto los de contrahegemonía y hegemonía alternativa, que son elementos reales y persistentes de la práctica social de la realidad de toda hegemonía, en su difundido sentido político y cultural. Mientras que por definición siempre es dominante, jamás lo es de un modo total o exclusivo y es siempre un proceso activo (Williams 1980: 134-137)

La idea de manipular desde el aspecto hegemónico, parece persistir, es decir, *el que paga manda*, esto permite la asociación metonímica entre cliente y capital e incluso se espera que con base en la búsqueda de una jugosa propina, las mujeres den un trato preferencial a algunos clientes, como servir las *órdenes*<sup>34</sup> más abundantemente de lo que el protocolo de entregas marca o que la mujer esté dispuesta a recibir un trato despótico, a tratar de pasar desapercibida o a escuchar y soportar algunas bromas e incluso, algunos tocamientos, oír comentarios desagradables sobre el lugar y hasta sobre su persona, tratando en todo momento de mantener *una buena actitud* y un trato servil, con el fin de no perder su compensación final que supondría una excelente propina, aunque no siempre es así, la retribución monetariamente raramente cumple las expectativas de las meseras.

La hegemonía se refiere a una forma de control ideológico en la cual las creencias, valores y prácticas sociales dominantes son producidos y distribuidos a través de una amplia extensión de instituciones tales como escuelas, familias, medios de comunicación y sindicatos, al igual que la ideología dominante, la hegemonía tiene la función de definir el significado y los límites del sentido común, así como la forma y contenido del discurso en la sociedad, lo hace afirmando ciertas ideas y rutinas como naturales y universales. (Gramsci 1971, en de Leonardo 1986: 29).

## **La Capacitación**

### **Luz transformadora del conocimiento:**

Las mujeres que son aceptadas como meseras tienen que acudir a un centro de capacitación en donde reciben una instrucción inicial. Se les da la bienvenida y se les alecciona sobre la naturaleza del empleo que están obteniendo y *que ha sido especialmente diseñado para ellas*. Tienen que aprender todo un sociolecto laboral: desde el nombre de los utensilios más sencillos, hasta el argot de la cocina, nombres de bebidas, preparación de café, conocimiento de loza, cristalería y plaqué montajes de mesas, numeración de vasos y platos, etc. Se les enseña a caminar, a portar el uniforme correctamente, a maquillarse,

---

<sup>34</sup> Platillos.

formas de expresiones corporales, tonos de voz, maneras de sonreír, el esmero que deben poner en su presentación personal, técnicas de ventas, “otras funciones”<sup>35</sup>, etc.

La capacitación incluye varios temas, sin embargo sólo apuntaré los que me parecen más destacados para el propósito de éste trabajo, desde el conocimiento de las partes físicas que componen un restaurante, hasta la manera en que deben comportarse y dirigirse hacia los clientes, las formas de abordarlos, incluso de analizarlos y observarlos, así como toda una gama de “trucos” especializados para vender más, la forma en cómo deben finalizar un turno, funciones de labores de piso, conocimiento del material de trabajo, y todo lo que debe hacer o dejar de hacer durante su estación<sup>36</sup>; es decir aquello que es indispensable para construir la hegemonía laboral<sup>37</sup>

Este es el listado que una mesera debe conocer y llevar a cabo dentro del restaurante, una vez que se ha considerado que ha *internalizado* la capacitación:

Presentación personal.  
 Lo que se debe aprender.  
 Para empezar a trabajar.  
 Montaje de mesas.  
 Técnicas de venta.  
 Atención al cliente.  
 Punto de venta.  
 Funciones Buffet.  
 Rutinas de limpieza y otras tareas  
 Otras tareas y responsabilidades.  
 Para finalizar el turno.

---

<sup>35</sup> Más adelante aclararé de qué se trata este punto en particular.

<sup>36</sup> Se le denomina así al tiempo que la mesera está en servicio y el lugar en el que se desenvuelve o está asignada.

<sup>37</sup> Raymond Williams dice que la hegemonía tiene que ser vista como algo más que una manipulación y endoctrinamiento ideológico, es un cuerpo de prácticas y expectativas por encima de la existencia en su totalidad; nuestros sentidos y nuestra ración de energía, la percepción de nosotros mismos y del mundo. Es un código vivo de significados y valores constitutivos y establecidos que al ser experimentados como prácticas aparecen como una confirmación recíproca en su más profundo sentido, por una cultura que debe ser vista también como una dominación y subordinación soportada por alguna clase en particular. (Gramsci 1971, en de Leonardo 1986: p. 29)

Cuando ya se es una *chica del restaurante* se les urge a mantener durante todo el tiempo que permanezcan en el establecimiento una impecable presentación, el uniforme completo, limpio, sin rasgaduras o descosido y que no se vea muy gastado, zapatos negros, bien lustrados y sin adornos, uñas limpias, bien pintadas y de tamaño regular, aretes pegados a la oreja de perla, pantimedias de likra en color natural y brasier y pantaletas blancas, lisos y sin adornos, *que luzcan en perfecto estado*, el cabello muy limpio y lindamente peinado, el maquillaje es obligatorio, el uso del desodorante es inexcusable, los dientes bien limpios y cuidados, obviamente debe de vigilar que su aliento esté siempre fresco y agradable, portar encendedor es forzoso, conocer la totalidad de las piezas y material de trabajo es imprescindible así como todos y cada uno de los platillos de la carta, manteletas<sup>38</sup> y promociones y sus posibles combinaciones, por lo menos veinte cócteles y el universo de las marcas de bebidas que se manejen en el bar, pero lo más importante, el funcionamiento sin error del *sistema maicros*.<sup>39</sup>

Sobre esta estética resultante, convendría recordar con García Canclini que:

La estética popular se rige por una estética pragmática y funcionalista, sus hábitos de consumo los llevan a reconocer con resignación que carecen de aquello que hace a los otros “superiores”, renuncian a los beneficios simbólicos y reducen sus prácticas y los objetos a su función utilitaria; el corte de cabello limpio, la ropa simple, los muebles sólidos, se inspiran en una intención desconocida por los economistas y los estetas ordinarios, la de obtener el máximo efecto al menor costo. (1986: 20,21)

### **Objetivo de la Capacitación:**

La Escuela<sup>40</sup> es una de las principales instituciones que intervienen como agentes reproductores de las estructuras sociales; las mujeres sorprendentemente asimilan todo el cuento y reproducen su dominación consciente e inconscientemente, en un sistema de estructuras establecidas e inscritas en los cuerpos y en su vida cotidiana, así aceptan la posición que la sociedad les asigna (Figes, 1970: 21).

---

<sup>38</sup> Se le da mucha importancia a la manteleta, que es la hoja que se pone bajo los platos, debido a que en ella aparece la propaganda del lugar, las próximas promociones, las especialidades de la casa, etc. Debe mantener una “cuadratura” especial con la mesa, aparecer impecable y llamativa para que mientras se da el servicio, los clientes se sientan atraídos a leerla y así mantenerlos interesados en regresar al lugar.

<sup>39</sup> Así llamado coloquialmente por las vendedoras; es el Punto de Venta en donde se inscriben las órdenes de los clientes, por medio del centro de cómputo.

<sup>40</sup> En éste caso, veo a la escuela como el centro de capacitación en donde son instruidas las meseras.

Vergara (2001) dice que la fuerza de las representaciones imaginarias es constitutiva, la imaginación es un poder de separación. El imaginario social es un factor efectivo del control de la vida colectiva e individual, es un factor de ejercicio del poder (p. 13) [...]

(Baczko 1991:30, cit. en Vergara 2001) el que lo posee, lo ejerce y busca su reproducción y difusión, los imaginarios son utilizados así, para la maquinaria del poder, y ordenan el mundo en que vivimos. La historia de las mentalidades no puede desarrollarse sin que esté estrechamente relacionada con la historia de los sistemas culturales, de creencias, valores y de la utilidad intelectual (p.14) [...]

dentro de los cuales se elaboran y evolucionaron hasta convertirse en Ideología, (p.30)[...] que es un sistema de representaciones, con lógica y rigor propios dentro de una sociedad dada, además de tener una enunciación explícita y forma, (Althusser 1976: 41, cit. en Gruzinski 1979: 41, cit. en Vergara 2001) [...]

Es compartida por la sociedad y tienen por función preservar los lazos entre los miembros de la comunidad, los prepara a obrar y pensar de manera semejante, por lo que una de sus características es su durabilidad y el ejercicio de presión sobre los individuos, tienen el poder de penetrarlos e imponerse desde afuera, (p.33) [...]

Con estos dispositivos simbólicos se han construido infinidad de concepciones, entre ellas, lo que “es y debe ser una mujer”, la cultura está definida como la suma y la dialéctica existente entre los dos<sup>41</sup> diversos modos en que el hombre puede resolver la tensión creada por la flexibilidad de sus facultades mentales, dentro de las limitaciones de un medio dado.

(Baczko 1991, Gruzinski 1979, Althusser 1976, cits. en Vergara 2001: 13, 14, 30, 33, 41, 42).

De ésta manera, los psicólogos sociales, sociólogos y antropólogos que directa o indirectamente han contribuido con su conocimiento a lograr un tipo de Institución Privada, en la que el material ideológico original de las nuevas reclutas es modificado y cambiado tal vez para siempre se realiza cándidamente de la siguiente manera:

- a) Primeramente se les da la bienvenida efusiva y cariñosamente, con esto se promueve un lazo de amor, un “tu me importas”, se les trata con mucha cordialidad y respeto, muchas mujeres salen impactadas e incluso se sienten un poco incómodas o no dignas de tanta amabilidad, dicen que *se les ha dado un lugar como pocas veces en su vida*, e incluso no creen merecer un trato así por parte de alguien que apenas las conoce.

---

<sup>41</sup> Moscovici (1997: 90) argumenta dos modos: objetivación y anclaje, estímulo y respuesta y las ve como una unidad de interacción indisoluble, (en Vergara 2001: 41, 42)

- b) El segundo paso es explicarles que están a punto de laborar en una de las más importantes cadenas restauranteras del país, se les hacen ver que no cualquier persona puede emplearse en ella y que fueron elegidas dentro de un nutrido grupo de aspirantes. Se espera que no desaprovechen esta gran oportunidad de desempeñarse dentro de una corporación de alto prestigio con una enorme gama de tipos restauranteros.

A las nuevas reclutas se les recalca que esta labor no es tarea fácil y mucho menos ligera, pero que es muy satisfactoria y que conlleva un plus personal de superación, así como las buenas propinas que van a recibir, por lo que bien vale la pena el esfuerzo y tiempo dedicado, además, que todo este adiestramiento permitirá su transformación positiva permanente, porque llevando a su vida cotidiana nuevas formas y modales para ocurrir hacia la mesa y tomar los alimentos, relacionarse y entablar una conversación con extraños, podrán traspasar sus limitaciones sociales agregando conocimientos a sí mismas y *maneras* a familiares y amigos, los buenos modales crearán a su alrededor una atmósfera de admiración y respeto;

*Ya que esto que se toma tan a la ligera, es algo muy importante en la vida diaria, -a nadie nos gusta ver comer a otros o a nosotros mismos como animales-, aunque sean las más deliciosas viandas, en cambio, hasta una sopa de fideo sabe mejor, en un lugar agradable tanto a la vista, como al oído, en una mesa limpia y ordenada; con alguien dispuesto a satisfacer cualquier petición que mejore el sazón hasta de un plato tan humilde,*

Se les dice que el entrenamiento recibido no será algo tedioso, al contrario, es interesante, divertido variado y sobre todo útil para el buen desempeño de sus funciones, que ellas pasarán a ser parte importante y fundamental de la compañía.

Lo increíble es que si se escuchan las primeras impresiones del personal que va a ser capacitado, comentan que sólo es una “*lavada de coco*”, sin embargo, poco a poco y con el transcurso de los días se va internalizando la idea, se logra hacer pasar efectivamente, como una mejora verídica en su actitud, manera de expresarse, comportarse, de ver la vida



y va ocurriendo una metamorfosis muy notoria, son más seguras de sí mismas para hablar y dirigirse a cualquier persona, se esmeran más en su arreglo personal y vocabulario, logran sonreír suavemente y sus modales corporales son más moderados y “finos”. Todo esto se logra a base de una repetición continua de los propósitos y lineamientos de la empresa.

La capacitación recibida implica diferentes rubros, de los que deben aprender: descripciones genéricas, nombre del plaqué<sup>42</sup>, partes del restaurante, nombres de los platillos, el argot restaurantero, etc.

Actividades diarias en apertura de la unidad: (qué se debe hacer inmediatamente al llegar, sobre todo; si es el primer turno y al finalizarlo, las actividades semanales, quincenales y mensuales).

Al finalizar la capacitación se hace un examen de conocimiento sobre loza y cristalería, deben conocer y describir lo que han aprendido y todas las funciones que llevarán a cabo durante su turno de trabajo al cien por ciento. Al enviarse al nuevo personal, se les entrega un calendario en el que se especifican los objetivos del mismo y cuando deben ser cumplidos, se presentan con una carta, en la que se lee a que área estará asignada y el tipo y lugar del restaurante, la hoja va dirigida al gerente de la unidad, por lo general, se les enseña la identificación de platillos en el área de cocina y bar, en las diferentes áreas y horarios.<sup>43</sup>

Las meseras deben identificar desayunos, manteletas y cartas, la fuente de sodas, la mesa fría, la mesa caliente. La mecánica y uso del baño que encierra todo un protocolo y es parte importante de la capacitación; al final son calificadas y regresadas a su coordinación con una carta cerrada, en la que se manifiestan algunos comentarios del gerente al centro de adiestramiento, en la que se hacen algunos señalamientos sobre el nuevo personal y la parte que mas trabajo le costó dominar o la parte que le produjo mayor satisfacción, lo que podría considerarse como perfil psicológico, y algunas características que advierten si

---

<sup>42</sup> Designación que se le da a cada utensilio utilizado para hacer o servir la comida y para ser llevado a la mesa, tales como: charolas, platos pasteleros, vasos y copas, etc.

<sup>43</sup> Generalmente se manejan tres horarios de comida, y los platillos que son servidos difieren en los mismos, por ejemplo; después de la una de la tarde, no se sirven los alimentos que aparecen como específicos para el desayuno.

podrían ser o no elementos conflictivos en tal o cual circunstancia, la forma en que se espera que respondan bajo presión, si se cree que es una persona cooperativa o fácilmente manipulable, si se deja llevar por emociones, o fácilmente estalla en llanto, pierde el control, etc.

Para Bourdieu (1972) los medios institucionales y las condiciones sociales que permiten a la relación pedagógica perpetuarse en la inconsciencia feliz de los que toman parte en ella, incluso cuando falta su fin aparentemente más específico, invita a determinar lo que define sociológicamente una relación de comunicación pedagógica, en oposición a la relación de comunicación definida de modo formal. (Bourdieu: 1972: 157-158).

La capacitación aunque tiene carácter formal, a la vez se supone que deja actuar libremente a la mesera y que ella misma conozca sus capacidades y limitaciones, que las remonte de acuerdo a su ambición personal y deseo de superación. Se le dan las pautas a seguir, pero ellas tienen la libertad de adoptar las que más convengan o se adecuen a su forma de ser, e incluso sobre la marcha y viendo a sus compañeras de más experiencia, tal vez decida imitarlas en un deseo perfectamente personal y secreto.

Althusser reflexiona siguiendo a Marx: toda formación social para existir tiene al mismo tiempo que produce reproducir las condiciones de su producción. Debe reproducir las fuerzas productivas y las relaciones existentes de producción. La reproducción de las condiciones materiales de la producción, no pueden pensarse solo a nivel de la empresa, porque el problema no existe allí en sus reales dimensiones (Althusser 1978: 97-99)

La reproducción de la fuerza de trabajo, acontece fuera de la empresa, mediante el salario, ésta figura en la contabilidad de toda empresa, pero como capital mano de obra y no como condición de la reproducción material de la fuerza de trabajo, pero actúa precisamente así, reconstituye la fuerza de trabajo del asalariado al permitirle tener con qué alojarse, vestirse y alimentarse, y en condiciones de presentarse ante la empresa. La fuerza de trabajo disponible debe ser “competente”, capaz de participar en el sistema complejo del proceso de producción. El desarrollo de las fuerzas productivas y el tipo de unidad de las fuerzas productivas históricamente constituida en un momento determinado, producen este resultado: la fuerza de trabajo debe estar diversamente calificada y por tanto reproducida como tal, debe manejar reglas respecto a la división técnico-social del trabajo, reglas del orden establecido por la dominación de clase, se exige una reproducción de su calificación y al mismo tiempo la reproducción de la sumisión de los trabajadores a las reglas del orden establecido, es decir, la reproducción de su sumisión a la ideología dominante y

una reproducción de la capacidad de los agentes de la explotación y de la represión para manipular la ideología dominante a fin de asegurar también “por la palabra” la dominación de la clase dominante. (Ibid: 97-102).

Si a las mujeres expuestas al “dominio” que ejerce sobre ellas las áreas especializadas en *capacitación*, se les pudiera denominar en un momento dado como alumnas y a esa instancia empresarial como escuela o institución, podría verse entonces como un agente significativo de la reproducción ideacional en el que se recrea un sistema de poder desigual de la sociedad por medio de la transmisión ideológica, basada en la internalización profunda e inconsciente por parte de los individuos de los principios que gobiernan el orden social y económico existente.

La educación distribuye a los individuos en una posición relativamente fija en la sociedad y socializa a las personas para aceptar como legítimos los roles limitados que finalmente llenarán en la sociedad. Recrean las jerarquías sociales y económicas de la sociedad mayor a través de lo que parece un proceso natural de selección e instrucción, no sólo procesa gente, sino que procesan el conocimiento. (Appel 1979, en de Leonardo 1986: 67-88).

### **La metamorfosis:**

Las cadenas restauranteras en donde realicé trabajo etnográfico son consorcios muy grandes e importantes de México, cuenta con cafeterías, bares, restaurantes especializados, y algunos otros, por lo que la contratación de personal supone un adiestramiento muy estudiado y experto, se supone que el entrenamiento debe ser variado, interesado útil y desde luego no se piense en algo improvisado o hecho sobre las rodillas, toda la metodología está diseñada por un equipo profesional interdisciplinario que incluye: psicólogos sociales, administradores, diseñadores de imagen; incluso han retomado el discurso de antropólogos mexicanos, que indirectamente y seguramente sin su responsabilidad, con sus publicaciones han contribuido en legitimar el trabajo de este equipo ante la corporación para intentar entender y manipular a los individuos, en este caso particular, las mujeres, que son reclutadas y habilitadas para exhibirse como un “producto de alta calidad”.

se les han ensamblado “nuevas ideas y perspectivas de vida”, que serán utilizadas y aplicadas en su ambiente de trabajo, se les insta mediante publicidades y cursos a utilizar un lenguaje pulcro, sencillo, directo y muy amable, un lenguaje corporal cadencioso, una esplendorosa sonrisa cordial, pero siempre alejadas de lo vulgar, un arreglo que denote limpieza, confianza, en fin, se busca producir un ser agradable a la vista en todo su conjunto, lleno de armonía, al que se puede admirar de una manera tal vez inconsciente entre el “ver, pero no tocar”, en una doble mirada: por una parte, es una forma de desmentir el imaginario social, demostrándole prácticamente que estaba equivocado, y que la mesera o vendedora, no es la chica *fácil*, que acostumbre salir con el cliente. Lo que aquí tenemos, es una señorita, de buenos modales, alegre y atenta como lo sería la señorita de la casa, la hija del anfitrión, que está obligada moralmente a atendernos de la mejor manera, y a la que nosotros, en correspondencia, le debemos respeto y agradecimiento por tomarse la molestia de hacernos pasar una estancia agradable.

Sin embargo, el imaginario de distinción que portan las meseras no se puede cumplir pues como señala García Canclini: se puede descubrir el origen social de las personas en un momento dado, pues es difícil luchar contra el *habitus*<sup>44</sup> que sistematiza el conjunto de las prácticas de cada persona y grupo, que garantiza su coherencia con el desarrollo social más que cualquier condicionamiento ejercido por campañas publicitarias o políticas; programa el consumo de los individuos y las clases; aquello que va a sentir como necesario. Lo que la estadística registra bajo la forma de sistema de necesidades, es la coherencia de elecciones. Las clases revelan a los sujetos como clasificadores clasificados por sus clasificaciones. (García Canclini 1986: 24)

El *Ethos*<sup>45</sup> que cada familia transmite a sus hijos, aunque indirectamente, es un cierto capital cultural y un *ethos*, que es el sistema de valores implícitos profundamente interiorizados. Hasta los mínimos signos de estatus social como los “modales” y la forma “correcta” de vestir, el estilo de hablar y el acento, son señales enormes de clase y con frecuencia ayudan a formar un juicio, se está midiendo en referencia al ethos de la conducta de la élite culta basada en un ethos de auto-sacrificio y de trabajo duro y doloroso que establece un tipo de relación la cultura en contra de la otra, la clase media baja o trabajadora pueden llegarlo a adquirir pero sólo mediante un gran esfuerzo. El aparato de represión que permite que las clases dominantes aseguren su dominación sobre la clase

---

<sup>44</sup> “el proceso por el que lo social se interioriza en los individuos y logra que las estructuras objetivas concuerden con las subjetivas; si hay una homología entre el orden social y las prácticas de los sujetos es por el sistema de hábitos, constituidos en su mayoría desde la infancia”

<sup>45</sup> Es la herencia cultural que difiere de acuerdo con la clase social y es la causa de la desigualdad inicial de los niños cuando se enfrentan a los exámenes y pruebas.

trabajadora, para someterla al sistema de extorsión de la plusvalía, es decir, a la explotación capitalista, en una alianza de clases o de fracciones de clases hegemónicas. (Bourdieu 1964, en de Leonardo, 1986:103-120)

Las clases sociales se diferencian por su relación con la producción, por la propiedad de ciertos bienes, pero también por su relación con el consumo, por la manera de usar los bienes transmutándolos en signos, es en el campo de producción, como sistemas de relaciones objetivas entre instituciones, se define por su estructura de relaciones que confieren a cada una de ellas los efectos que ella ejerce sobre las prácticas de su valor propio. Para conocerlas, no es suficiente establecer cómo participan en las relaciones de producción, sino incluso su forma de vivir, y el barrio en que viven sus miembros, los lugares en que vacacionan, lo que comen y la manera en que lo comen, estas prácticas culturales son rasgos complementarios de su ubicación en el proceso productivo. [...]

La burguesía crea instancias específicas de selección y consagración, en la que los artistas están en un mercado de bienes simbólicos, los bienes consumidos y el modo de usarlos, las desigualdades de clase no se deben a lo que se tiene, sino a lo que se es. La cultura, el arte y la capacidad de gozarlos aparecen como “dones” o cualidades naturales y no como resultado de un aprendizaje desigual por la división histórica entre las clases.  
(García Canclini 1986: 9-19)

#### IV Cotidianidad Laboral

*“La cultura es pública, porque la significación lo es”*  
(Vergara 2001: 65).

Trascripción de una entrevista realizada los días 2 al 12 de Mayo del 2006, México, D.F.

Como me considero un buen elemento procuro llegar quince minutos antes de la hora que se ha estipulado como mi entrada, o sea que realmente llego cuarenta y cinco minutos antes, ya tu sabes que una cosa es el horario de a *mentiritas* que marca la tarjeta y otro es el real al que debemos ajustarnos. Llegar más temprano me produce tranquilidad, además esto me permite congraciarme con el gerente y el jefe de piso, que no me niegan algún permiso cuando lo llego a necesitar, ya sabes que tengo a mi hija y a veces necesito salir. El trayecto al trabajo es francamente muy difícil, por lo que procuro irme temprano, ya que yo vivo en Tlahuac y como es una zona muy populosa, es difícil encontrar transporte, me voy con mi ropa normal y el uniforme en un gancho doblado en dos.

Al llegar entro por el acceso destinado a los empleados -que nunca se te ocurra hacerlo por el de los clientes, porque *no te la acabas* con el gerente- después cambio mi ropa de calle y me pongo el uniforme sin olvidarme de retocar el desodorante, me vuelvo a peinar y pongo más fijador en mi cabello, que por cierto tuve que cortar para acceder al empleo, lo tenía largo y muy bonito, era una de las cosas que más me *chuleaban* mis conocidos, y que cada rato me recriminan, me dicen que antes me veía mejor, pero ni modo, la necesidad es la necesidad, y yo no podía arriesgarme a que no me dieran el empleo sólo por el pelo; se supone que no es obligatorio que lo cortes, pero de preferencia te dicen que lo hagas y pues yo con tal de no tener problemas, lo hice.

Bueno, tengo en mi casillero repuesto de medias, desodorante, pasta de dientes y cepillo, peine para mi cabello, varias donas negras, labial, maquillaje, crema para las manos, sombras para ojos y rimel, y un pequeño frasco de perfume, procuro no dejar cosas de valor en él, creo lo más caro es mi celular, y aunque a mi no me han robado nunca nada, si ocurre, sobre todo cuando dejamos abierto el casillero -es desconcertante esta conducta, pues generalmente nos llevamos o sobrellevamos supuestamente bien, y a veces uno no puede creer que entre nosotras exista alguien que robe tus cosas- pero por otro lado, a veces pienso que es la necesidad, aunque sigue estando mal.

En fin, me lavo otra vez las manos y la boca rápidamente y echo una última mirada a mi uniforme, zapatos y medias, la verdad sentirte observada como que si te hace paranoica, yo ya tengo una fijación con mi apariencia, me reporto ante mi jefe de piso, la tentación de pasarme las manos por los cabellos

para asegurarme de que están bien peinados y sujetos debo reprimirla, este gesto que cuando salgo del restaurante hago inconscientemente, pues me encanta jugar con mi cabello, ponerme la dona, quitármela, pasar mis dedos por mi pelo, aquí la tengo que hacer consciente y a cada momento debo recordar que no debo llevarla a cabo, si no quiero ser amonestada, el jefe me mira de arriba abajo, parece distraído, pero es la fuerza de la costumbre, está tan habituado a hacerlo que en una rápida mirada puede observar lo que esté mal, a nuestro jefe le decimos *Robo-Cop*, pues tiene la virtud de detectar rápido cualquier cosa que no esté bien, y nos imaginamos que algo empieza a zumbiar dentro de su cabeza.

Al principio yo odiaba esta situación, me parecía vulgar, horrible, humillante, pero ya me acostumbré, él siempre indiferentemente voltea hacia su carpeta y me recita las instrucciones del día, cuando son repetitivas y que ya todas las sabemos, lo hace entre dientes, no así cuando llega una nueva vendedora, o cuando son cosas nuevas, le presento mi tarjeta para que me sea firmada y supervisada, verifica que efectivamente me presenté quince minutos antes de la hora de entrada, esto me da seguridad, pues me evita una reprimenda, o amenazas de “castigos” especiales, tales como no permitirme que trabaje en las mesas que me habían sido asignadas, o permitir que alguien *me cubra*, cuando tengo alguna necesidad especial, esto es, que alguna compañera ya sea *doblando* turno, o tomando sobre sí la responsabilidad de mis mesas, lleve a cabo mi trabajo, cuando yo tengo que salir por algún motivo, algún festival de mi hija, enfermedad de ella o de mi mamá, etc.

Por lo general nos *echamos la mano unas a las otras*, incluso aunque nos llevemos mal, porque de sobra sabemos que algún día tu también vas a necesitar del mismo favor. La entrada quince minutos antes de la hora real fijada, es algo que a todos nos cae super mal, pero ni modo, te tienes que aguantar, éste tipo de empleo tiene algunas ventajas que otros no, por ejemplo, cuando detuvieron a mi hermano N. por un asunto de robar autos, aunque él no lo sabía, porque él sólo trabajaba en el deshuesadero como hojalatero, llegaron los *tiras*, se subieron a todos, hasta a unas señoras que sólo iban a vender tortas y gelatinas, también a ellas se las llevaron, salieron hasta en las noticias, el caso es que mis compañeras me ayudaron, pues me cubrieron, y aunque no obtuve propinas, pude cobrar mi sueldo quincenal completo y no perdí mi trabajo, algunas hasta se organizaron para prestarme dinero, y hasta los muchachos le entraron a brindarme este apoyo, y como te digo, es gracioso, pero aunque no todos nos llevamos bien, cuando surge alguna necesidad todos o la mayoría *jalamos* a ayudarnos, porque sabes que tal vez tu puedas ser el próximo en estar en problemas.

Bueno, para iniciar, cuando mi jefe me entrega mis *comandas* yo misma me voy organizando pensando en el desarrollo del día, como por ejemplo las promociones del día, hablo con el cocinero quien me dice las recomendaciones, etc. Verifico el rol de la estación que me corresponde, paso al pizarrón de la cocina en donde leo cuidadosamente la existencia de platillos y especialidades, así como del *buffet*, solicito a la caja mis *comandas* porque a

veces te las da el gerente y a veces no, reviso los *folios* ya que estos deben ser consecutivos, y es mi responsabilidad si no aparece alguno, e incluso deberé pagar la cuenta que se extienda con estos recibos, realmente debes fijarte bien en este detalle, pues ya una vez me paso a mí y a varias de mis compañeras, que te desaparezcan un folio y te cobran la cuenta que ampara, te meten gol con éste tipo de cosas, y la verdad te da mucho coraje y casi te mueres del susto porque por lo general son cuentas muy elevadas que son cargadas a ti y todavía te dicen que es por tu descuido, y aunque a veces te permiten pagarlas en varias partes, pues sigue siendo injusto y no sabes el coraje que vas pasando cada vez que te descuentan, hasta te acuerdas de la parentela del que te esté haciendo pagar lo que tu no debes, y a veces llorando pienso ¿cómo te puedes comer algo a gusto, pensando que estás robando lo que otro honradamente se está ganando? En fin, la verdad que yo no me atrevería a hacer algo así, y más si saben que uno tiene una gran necesidad del dinero, que tienes una familia que mantener, y digo lo saben, porque hemos llegado a la conclusión de que son tus mismos compañeros los que te llegan a robar los folios, además y aunque no lo creas, hay mucha gente que entra al restaurante, y de repente, *anda vete*, que ya no hay nadie, y desde luego, esas cuentas también las tienes que pagar tu, porque se supone que debes estar monitoreando constantemente las mesas y estar listo ante alguna actitud sospechosa de que se te quieran ir sin pagar.

Bueno, realizo y verifico la limpieza de mi estación, se supone que esto debe hacerlo el garrotero, pero casi no hay personal, y el poco que hay seguramente esta ocupado en otra cosa que el gerente le haya pedido, entonces tu no te puedes esperar, observo que las sillas estén ordenadas y completas, el montaje y limpieza del servicio, el piso de mis lugares, superviso el surtido de la estación de servicio, *plaqué* y vasos No. 24, (para agua), y por cierto, hoy por ejemplo, tuve que pagar mi contribución semanal<sup>46</sup> al gerente, (treinta y cinco pesos), para que se compren los vasos y cucharillas que se pierden o se rompen o se roban, y desde luego nadie asumimos la responsabilidad, es por esto que los ejecutivos llegaron al acuerdo de pedirnos esta cantidad, que es *voluntariamente a fuerzas*, se pierden muchos vasos y cubiertos, éstos por lo general se van a la basura cuando se *escamocha*, o sea cuando se tiran los sobrantes a la basura, los vasos se rompen o se estrellan y por este motivo, y alegando que son las pérdidas muy cuantiosas y que la empresa no puede absorber cantidades tan estratosféricas de pérdidas sin caer en números rojos, pues te lo cobran a ti y santo remedio, ¿no?, al cabo nosotros si tenemos mucho dinero, pobrecitos, ¿verdad? Tanta pérdida antes no los ha llevado a la quiebra, cuando de plano te *cachan* que tu rompiste algo, el jefe de piso llega con unos mentados *vales rosas*<sup>47</sup> que siempre trae muy a la mano y anota lo que quebraste, a qué hora y cómo sucedió, te pide tu firma y él conserva el vale, más

---

<sup>46</sup> Las meseras, garroteros, barman y personal de cocina deben contribuir semanalmente con cierta cantidad acordada para reemplazar vasos, cubiertos y loza, ya que la empresa alega descuido o hurto por parte de ellos y que es demasiado lo que se gasta en este rubro, por lo que se carga a los recursos propios de los empleados la compra de los mismos.

<sup>47</sup> Es una libreta que se distingue por el color rosa, en el cual los gerentes o jefes de piso anotan los faltantes o pérdidas físicas de material atribuibles a alguna empleada en particular.



tarde cuando cobras tu quincena viene el descuento del mismo, aquí no te perdonan nada, y aunque te hayas caído y ese sea el motivo de que rompas platos o vasos, no importa, de todas formas pagas.

También te decía que debo *chechar* que las salsas catsup, mostaza, jugo de carne, salsa inglesa, vinagreta, aceitera, deben estar limpios y llenos al 100%, mantequilla, mermelada, y una azucarera de repuesto, manteletas de temporada, servilletas con el logotipo que deben estar dobladas y los servilleteros llenos, al acomodar los cubiertos se debe tener cuidado que el tenedor tenga las puntas hacia arriba, y que el cuchillo esté con el filo hacia la izquierda, yo antes entregaba los cubiertos sólo del lado que correspondía, pero no me fijaba mucho, en que el tenedor para arriba, el cuchillo con el filo, etc., pues se me hacia algo tonto, sin embargo, por esta causa recibí serias amonestaciones, y decidí hacerlo con tal de no tener problemas, y es que algunos detalles se me hacen francamente ridículos, por ejemplo en el *montaje sencillo*<sup>48</sup>, se debe poner la manteleta, servilletas, tenedor, cuchillo, cuchara y tarro cafetero del lado derecho, arriba dentro de la manteleta con el asa al lado derecho del cliente, es un protocolo que cuando no lo dominas, aunque no creas se te dificulta mucho recordar detalles, eso solamente con la práctica lo logras hacer mecánicamente, pero al principio tienes que estarlo repitiendo, y a veces te haces bolas.

Por ejemplo si es una persona se deben poner dos piezas de pan de caja, una mantequilla y una mermelada en un plato No. 19, pero si son más personas debes llevar el cesto de mimbre y bien contaditas las cosas, sólo si el cliente te pide más de algo es permitido que les lleves un excedente, en esto no hay merma, pues muchas veces se recuperan cosas de las de otras mesas que no fueron usadas, y así, cuando en un *montaje completo*<sup>49</sup> que es el horario de la comida, debes poner manteleta, servilleta, tenedor, cuchillo, cuchara sopera, cuchara cafetera, salsa del día, panera con un pan bolillo y una mantequilla por persona y totopos.

Así hay una gran variedad de *montajes*, que debes conocer para no poner de menos o de más, y es dependiendo a veces hasta del platillo que se vaya a degustar principalmente, como un sándwich o hamburguesa, o sólo pastel y café, jugo y ensalada, etc. Y nunca debes de olvidarte de sugerirle al cliente algo extra a lo que él te haya pedido, es obligatorio hacerlo, también debes conocer: los tipos de carne que se manejan, los términos de cocido, los tipos de términos que si utilizan para la variedad de huevos, los tipos de aderezos.

Es responsabilidad de todas revisar constantemente los termos, todo esto en momentos de poca clientela; limpiar los trípticos, el porta azúcar, quitar los grumos que den la apariencia de que ha sido “usada” esa misma azúcar; colocar sobres de té, edulcorantes; rellenar los saleros, todo esto fuera

---

<sup>48</sup> Se le dice así al tipo de cubiertos, manteletas y aderezos que son utilizados generalmente en los desayunos ligeros y que son mínimos.

<sup>49</sup> En este tipo de montaje se ponen todos los cubiertos, son utilizados tipos de vasos y platos para sopa, plato fuerte y generalmente postre, así como diferentes tipos de aderezos.

de la vista de los clientes. Debes mantener perfectamente limpia tu estación de servicio, los *caballetes* de sugerencias y botanas, mantener limpias las charolas durante todo el turno -pasando una jerga húmeda constantemente- es mi responsabilidad también mantener en óptimas condiciones la barra, contra-barra y anaqueles que deben estar ordenados, acomodar las paneras y dejar los servicios en su lugar.

Te platicaré por ejemplo este día, en la mañana el jefe de piso recibió a mis primeros clientes y los condujo a una de mis mesas, eran dos hombres, entonces yo tomo mis menús, que poco antes había limpiado y verificado que estuvieran en orden. Siempre acostumbro aclararme la garganta antes de llegar, pues ya me ha pasado que a la mera hora la voz no te sale, y es penoso, (además que éste detalle también te lo recalcan mucho en la capacitación). Mientras me acerco voy pensando en cómo abordarlos, los observo a lo lejos, miro sus ropas, su complexión, sus gestos, trato de adivinar su edad, observo unos papeles que cuidadosamente uno deposita de su lado izquierdo, pegado a la pared, y los pone parados, toma el tríptico y lo utiliza a manera de que sostenga el fólter, por lo que lógicamente nunca sirvo el café cerca de esos papeles, ya si ellos tiran las bebidas pues será su problema si lo cambian del lugar en que yo se los dejé. Mientras la otra persona también saca unas hojas y los dos están interesados; yo me acerco sigilosamente, pero tratando que me vean, cuando los dos levantan la mirada los saludo alegremente aunque con voz casi baja, les ofrezco a cada uno el menú, mientras les digo mi nombre, (yo no sé ni para qué sirve esto, nunca te escuchan, a menos que sean clientes asiduos o que tu les gustes), y les digo que tendré el placer de atenderlos, uno rápido deja de verme y se concentra en el papel que está en la mesa, ha echado todo hacia un lado y sacado una pluma con la que hace algunas anotaciones, el otro me mira impaciente con una sonrisa nerviosa, aunque tal vez inconscientemente (casi siempre los hombres te miran de arriba abajo). Me dice que más tarde ordenarán, yo me retiro.

Mientras tanto, otra mesa ya ha sido ocupada por dos mujeres de mediana edad, una es regordeta y la otra muy delgada, ambas están acomodando sus grandes bolsos en el respaldo de las sillas vacías, platican mientras ven a su alrededor, yo tomo los menús y me acerco siempre con la sonrisa en los labios, me presento nuevamente y les ofrezco las cartas, cuando veo mujeres gorditas, prefiero dirigirme a ellas, son más sociales y se deciden a pedir más rápido, las mujeres delgadas o flacas son muy quisquillosas hasta con las ensaladas, y te llenan de preguntas, que si tiene aceite, que si es de olivo, que si tiene yema de huevo, que si el queso es fresco, manchego, que si es bajo en grasa, que si trae pan y que si es integral, y así *mafufadas* de esas, bueno, después me retiro y les traigo café con los implementos. Ellas están enfrascadas en su charla, me quedo parada y saco mi pluma y mis folios, entonces me miran y me dicen que espere un momento para tomar la orden, me retiro con una sonrisa que, como siempre todos ignoran, regreso con los dos caballeros, ellos siguen ocupados en sus cosas, uno está semi- parado, con los codos apoyados en la mesa, tratando de leer lo que el otro escribe, mientras asiente con la cabeza y el otro explica algo, el otro vuelve a preguntar algo y con una mirada y acento desesperado se lo

vuelve a explicar, me parece que no es el momento apropiado de acercarme y regreso con las dos señoras que están enfrascadas en su plática.

Tomo las dos cafeteras y les ofrezco café sin cafeína y con cafeína, las dos lo piden natural, les pongo cremeros, azúcar y canderel, les pregunto nuevamente si ¿ya van a ordenar? ambas asienten y piden el desayuno, la delgada está dudando entre dos platillos, y me hace algunas preguntas, yo le respondo, y finalmente me pregunta cuál de los dos está más rico, yo le contesto que el que tiene calabacitas, (ya que el chef nos dio instrucciones de tratar de sacar este platillo, ya que hay muchas calabazas en los refrigeradores). La cliente asiente tomo los menús y me retiro, me acerco a la computadora en la que al tocarla se activa el sistema, digito mi clave de acceso personal, “abro la mesa”, capturo el total de mis clientes de cada mesa, capturo la orden de cada cliente, ingreso en la pantalla si es comida a la carta, promociones buffet o bar, debo digitar el platillo, grupo y especificaciones, por ejemplo *la sopa* es un grupo, el *consomé* es un subgrupo, *sin ensalada* pueden ser las especificaciones; las bebidas y entradas y los *canto*, que es la forma de hacer patente que se están solicitando determinados platillos, que ya los verifiqué y estoy segura de lo que estoy pidiendo.

Regreso nuevamente con los caballeros, por fin han decidido ordenar, uno quiere un platillo determinado, pero desea que se le cambie la guarnición, voy al punto de venta y después debo *cantar* los *segundos tiempos*, cuando el cliente desee una preparación especial o cambio de guarnición, debo ver que esté permitida, y que no se encuentre en pantalla de especificaciones, capturo el símbolo especial de dicho platillo, cuando un cliente cambia de parecer sobre un platillo debo ingresar al sistema, digitar *sigue mesa*, tocar el número de mesa, digitar el cambio de platillo, *sombrear* el artículo nuevo y *deslizarlo* hacia el número de cliente o comensal. y asegurarme de *cantar* personalmente con el *boquetero o cantinero*.

Llevo el servicio a la mesa de los dos hombres, pero ha llegado uno más, le tomo su orden y después llega otro cliente más, los debo aumentar, entonces yo tengo que abrir el sistema, ingresando al sistema P. V.<sup>50</sup> (que quiere decir: Punto de Venta), digitar: *sigue: mesa*, digitar *cambio de comensal*, digitar *el número total de clientes*, capturar la orden recién tomada, poner totales en la mesa, y afirmar.

Posteriormente llegaron una mujer y un hombre a la mesa de los dos caballeros, se sentaron, estuvieron un rato, pidieron algunas cosas, pero después me dijeron que como los dos señores no se decidían a empezar a comer y que como estaba el lugar lleno de papeles, querían estar en otra

---

<sup>50</sup> El P.V. (Punto de Venta), es el sistema utilizado en éstos restaurantes, y está basado en la captura en ordenadores de cómputo de las órdenes de los clientes, tiene un sistema específico que las meseras deben aprender y manejar correctamente para evitar errores en los pedidos.

mesa, entonces, los conduje a otra, pero cuando el cliente cambia de mesa, se debe hacer el cambio en el sistema, darlo de baja en la primera mesa, darlo de alta en la que haya elegido, hablar con la vendedora que esté atendiendo dicha mesa, porque a veces eligen una que no me corresponde, entonces debo ingresar a la pantalla, si la mesa no está *abierta* la *abro* y *toco numeral*, *toco transferencia de mesa*, *pongo número de mesa* y *confirmo*, consulto mesas abiertas o folios sin pagar, como cada vendedora sólo podemos ver nuestras mesas, debo pedir el visto bueno del jefe de piso y su firma de consentimiento, y pedirle a mi compañera que abra la mesa y ponga su clave con una señal de que es de ella, pero que la estoy atendiendo yo.

Posteriormente llegó una pareja, la señora lucía bien vestida con traje sastre, el hombre en ropa sport, aunque se veía de buena marca, los dos traían varias alhajas, medallas y anillos en los dedos, me acerqué, y recordé que en éstos casos es importante sonreírle a la mujer y no al hombre, dirigirse especialmente a ella y no a su acompañante para evitar roces y conflictos; tuve un problema muy fuerte hace dos años, cuando una cliente se quejó con el gerente porque llevaba yo la falda muy corta, era cuando se usaban las pantiblusas que eran muy ajustadas y blancas, nuestra ropa interior siempre debe ser blanca<sup>51</sup>, y nos lo recalcan siempre, sin embargo, esa vez yo estaba usando un brasier de media copa con encaje y el filo era rojo, y la verdad si se notaba un poco, cosa que está perfectamente prohibido, además, la falda tableada tenía mucho movimiento y al dar la vuelta se dejaban ver más las piernas, y a veces por las prisas, olvidábamos no agacharnos de determinada forma, o no dar la vuelta tan bruscamente, el caso es que la señora estaba furiosa porque pensaba que le estaba coqueteando a su marido, lo cierto es que con este tipo de ropa, que aunque era muy provocativa al mismo tiempo nos sentíamos libres porque nos creíamos protegidas con la pantiblusa, entonces nos agachábamos sin mucha precaución, además que se usaban unas calcetitas muy *monas*; entonces ya no nos poníamos medias, el caso es que esa vez la cliente se puso enfurecida porque dijo que lucía como una prostituta, y que el restaurante parecía más bien un cabaret, que daba asco comer con tantas viejas casi encueradas, y que además le estaba sonriendo descaradamente a su marido, y que no paraba de mirarlo y entrecerrarle los ojos y agacharme frente de él, fue un día muy desagradable para mí, el gerente le dijo amablemente a la señora que otra vendedora les iba a atender o que si prefería él mismo lo haría, y que le ofrecía disculpas en nombre de la empresa.

Más tarde el gerente me llamó la atención, no le dio en sí la razón a la mujer, pero me dijo que yo había hecho mal, seguramente por no dirigirme a ella, en lugar de al hombre, a pesar del desagradable momento, no me sentí tan mal, ni tan sola, porque ya les había pasado a otras vendedoras, y en cierta manera, era como un triunfo ante las demás, por despertar tantos celos

---

<sup>51</sup> Se les exige a las meseras que utilicen ropa interior blanca, brasieres de copa completa, sin encajes, las tangas están prohibidas.

a una flaca ricachona insegura, finalmente acabábamos todas riéndonos de las señoras *refunfuñonas*, pero con el tiempo se hizo una junta y por decisión unánime de los directivos, tuvimos que cambiar el uniforme, las pantiflusas se desecharon, y nos volvieron a hacer la observación de que cuando lleguen parejas, nos dirijamos lo más posible a la mujer y no al hombre, que nos mostremos casi en complicidad con la dama y seamos muy atentas con ellas, pues son las parejas las que dejan las propinas más flacuchas, ya que la mujer siempre vigila cuánto se está dando, en cambio, si les caemos bien, ellas mismas le piden al novio, o marido que nos dejen más, el hombre se cuida de dejar una buena propina, pues no quiere verse mal o iniciar una fricción con su pareja, en cambio, si su pareja le pide que deje más, por lucirse y verse espléndido así lo hace.

Bueno, a pesar mío este recuerdo me dejó muy marcada, por lo que siempre procuro llevar la fiesta en paz, y desde luego, tratar de obtener la propina más jugosa que se pueda. Por otra parte -creo ya te mencioné- que para servir las mesas también hay que seguir un protocolo, primero se sirve a las mujeres, a los niños o a las personas de la tercera edad, la verdad, si no me está viendo el gerente, yo sirvo a como me acomode y lo más rápido posible; el chiste de todo, es que debes servir las cosas sin dudar, no estar preguntando para quien es cada cosa, los platillos deben colocarse con el ingrediente principal hacia el frente, con las guarniciones y el logotipo al lado opuesto, cuando termines debes retirarte diciendo buen provecho con tu sonrisita mensa, y regresar constantemente para ver si tus clientes necesitan algo, en esto yo no estoy muy de acuerdo, pues por un lado te dicen que no debes incomodar al cliente, y a la mera hora, estás duro y dale, sino quieren otra cosa, y a veces les interrumpes su plática y hasta te ven feo, pero en fin, es política de la empresa, y debes de hacerlo. Lógicamente la empresa vela por sus intereses y su deseo es vender lo más que se pueda durante la estancia que estén los clientes, también es obligatorio que trates de *meterles* las promociones, cigarros y postres.

Bueno, más tarde llegaron tres hombres que me pidieron inmediatamente sus alimentos, voltee y vi al jefe de piso levantando el brazo impaciente para señalarme que ya tenía otra mesa, se trataba de un cliente asiduo al restaurante, me acerco más confiada con él y le digo si va a tomar lo de siempre, y él me pregunta, qué es lo bueno de ese día, y yo le digo susurrando que no le recomiendo la guarnición de calabacitas, porque no está bien sazonada, él me sonríe y me dice que le traiga una carne con la mejor guarnición que yo decida, me retiro sonriéndole, es un tipo muy agradable; el día de la mujer nos trajo a todas una hermosa rosa.

Me platicaron que un amigo de él se casó con una de las vendedoras, yo no la conocí de empleada, porque todavía no *entraba*, mi cliente es agente y se ve que le va muy bien -a mi me gusta- pero es casado y a veces viene con su mujer, cuando esto sucede se comporta más serio y yo también, he salido con algunos de sus amigos, pero son muy pesados y borrachos,

además no he tenido la suerte de que me tomen en serio como a mi amiga que también era madre soltera y logró irse a vivir con uno de ellos y parece que le va bien -aunque no han formalizado- a veces vienen a desayunar con su hijo y aunque la estimo, reconozco que siento feo verla sentada, mientras nosotras seguimos en *la joda*, no es propiamente envidia, o a la mejor sí, pero de verdad que es de la buena, yo creo que algún día yo también voy a salir de aquí, pero la verdad no me gustaría regresar, porque sentiría feo que mis compañeras me atendieran, bueno y aún así, me gusta salir con ellos, porque me llevan a lugares bonitos a bailar o a cenar, algunas veces vamos al cine, todo en buena onda y sanamente, pero siempre es padre sentirte atendida, aunque he de decir, que a veces me gusta poner en aprietos a las chicas de otros restaurantes que me atienden, y más si no lo hacen bien, les hago ver sus cosas, yo se que a lo mejor suena mala onda, pero no se, me gusta hacerlo, me hace sentir muy bien verme del otro lado y hacerles sentir que sé lo que están haciendo, y que deseo nos atiendan bien.

Volviendo a lo de hace rato, después llegó otro grupo de amigos, eran dos parejas de mediana edad, parecía que venían de alguna escuela, pues están hablando de calificaciones y profesores, me acerco, las dos mujeres platican entre sí, los dos hombres también, se tardan en pedir los platillos, uno por fin se decide, y todos los demás lo siguen y piden lo mismo, excepto las bebidas, las mujeres casadas por lo general se atiborran de comida, pero piden las bebidas *light*, en otra mesa llegó otro jefe policiaco, él siempre ocupa una mesa pegada a la pared, se sienta sólo y a menudo sólo pide café y bastante pan y se pone a leer el periódico, sus *guaruras* que son cuatro se sientan en otra mesa y piden los platillos más caros y me piden que estén “bien servidos”, -como si yo les sirviera la comida- yo creo que no saben que hay medidas que aunque no son exactas, si son muy parecidas y los cocineros no pueden rebasarlas pues se meterían en problemas<sup>52</sup>; piden mucho refresco de cola y café, están sentados en el área de no fumadores, sin embargo están fumando muchísimo, es raro que la gente lo note o se queje, y cuando ha pasado así, el gerente simplemente cambia de mesa al quejoso con una disculpa, ya que éste personaje es muy cuidado, pues deja muy buenas propinas, además de que viene diario o casi diario, y el consumo de sus *guaruras* es excelente.

Los *guaruras* siempre me vacilan, a mí me agrada que me digan *piropos*, porque me hacen sentir bonita, la verdad, el uniforme me aburre demasiado y me siento muy igual a mis compañeras, hoy me invitaron a salir, pero la verdad a mí ninguno de ellos me gusta, y me dan un poco de miedo, se me hacen que son golpeadores de mujeres, los agentes también son muy bruscos, pero a mi amiga le ha ido muy bien con uno de ellos, y yo quisiera mejor involucrarme con algún agente judicial aunque estuviera

---

<sup>52</sup> Se lleva una contabilidad entre lo que se compra, se prepara y se sirve, que aunque no es exacta, se espera que no quede muy rebasada, cuando ésto sucede, el problema es directo con los cocineros y el chef, quienes deben responder por los faltantes.

casado, pero que me ayudara con mis gastos personales, y no me da pena decírtelo; porque si yo tuviera el dinero suficiente podría dedicarle más tiempo a mi hija, a mi mamá y a mi misma,

Pienso que si tuviera más tiempo me levantaría temprano, dejaría a mi hija en la escuela y me regresaría a dormir, después me levantaría a correr, regresaría a desayunar con mi mamá, vería mucha tele, iría por mi hija, comeríamos juntas y veríamos la tele las tres, creo que engordaría más, pero no me importaría, no que ahora, tengo que andar cuidando mi peso, además yo siempre he pensado que a los hombres les gustan las mujeres llenitas, no se si esté en lo cierto, es sólo una idea.

Bueno, cuando mis ocho mesas se llenaron, el gerente me dice que una compañera no había llegado, por lo que ahora tendría que atender doce mesas -no me asusto- antes sí, pero ya como que te vas acostumbrando aunque sabes que los pedidos van a empezar a salir retrasados, y las cuentas mucho más, por ejemplo, los dos hombres que llegaron al principio estaban muy molestos, y más, porque no les había entregado sus cuentas, porque primero me pidieron una cosa, y cuando les llevé café, habían cambiado de parecer, entonces tuve que cambiar la orden, pero el jefe de piso aún no había hecho la cancelación de la primera y eso me retrasó más y allí es cuando me pongo de malas porque la gente se desquita contigo, sin saber que tu también dependes de otras personas para hacer los cambios, estaba muy enojada y más cuando vi que cuando terminaron de comer, y ya habían dejado la propina; uno de los hombres levantó de la mesa un billete de veinte pesos y se lo guardó, dejando únicamente las monedas, el otro nadamás movió la cabeza y se rió, cuando uno se retrasa, los clientes inmediatamente se desquitan con la propina, no saben que una no tiene la culpa, pero igual, tu eres la que recibe el castigo a lo que ellos consideran un mal servicio.

Cuando terminé mi turno el gerente me pidió que *doblara turno*, yo estaba cansadísima, me dolía la cabeza y estaba *de genio*, pero esta clase de pedimentos es más bien una orden, a la que no te puedes negar, y no te queda otra que aceptar, aunque por dentro te vas acordando de toda la parentela del gerente y hasta de la tuya, nadamás sientes cómo se te retuercen las tripas de coraje.

Al medio turno llegó mi compañera argumentando una manifestación por la que había llegado tarde, sin embargo el gerente se molestó muchísimo y no la dejo ni hablar, faltaba personal en la cocina, por lo que quería mandarme a mí, pero yo le dije que ya estaba muy cansada, que mejor mandara a mi compañera, claro que se lo dije quedito, porque no me quiero enemistar con mi compañera, porque a nadie nos gusta la cocina, porque allí si son palabras mayores, ser mesera es estar en la gloria, porque la cocina es el infierno literalmente, el vapor está por todos lados, la cocina es muy pero muy caliente, y para colmo no tiene ventilación, estás sudando todo el tiempo, sientes la ropa pegada al cuerpo, para remate, a veces te mandan a

las cámaras de refrigeración que son cuartos muy grandes, en los que las mercancías están almacenados y en orden, sin embargo, después de estar súper caliente en la cocina y sudando, te hacen entrar a estas cámaras heladas, sientes inmediatamente el cambio de temperatura, hasta te truena la cabeza, hay unas chamarras colgadas en la puerta de la cámara que se supone debes ponerte para entrar, sin embargo, por las prisas nadie las usamos, pues el chef te está gritando que vayas rápido por las cosas, es terrible, siempre acabas con dolor de garganta y muy enfermo de gripa o ronco. Yo he oído por parte de los gerentes, que es una conseja popular que estos cambios de temperatura te hacen daño, sin embargo, yo de verdad lo dudo, tengo una compañera que a causa de estos cambios de temperatura le empezaron a doler mucho las piernas y se le torció la boca, renunció, pero todavía es tiempo que le duelen mucho los huesos y no puede caminar bien, y qué decir de las manos, le duelen los dedos y muñecas, yo allí la verdad para que veas no me gusta estar pero nadita, yo no sé cómo la gente aguanta este trabajo, es terrible, terrible, terrible, te sientes desfallecer por el calor, el sudor, y aparte todo el tiempo te están presionando para que hagas las cosas de tal o cual forma, nunca quedas bien, y como todos están malhumorados las peleas son muy constantes y muy feas, se dan casos en los que el chef te avienta vasos, platos, o hasta agua hirviendo, te cortas por las prisas, además como se manejan cosas muy calientes y frías, llega el momento que de verdad entre el cansancio y los gritos, como que tu tacto se bloquea y no distingues bien, te lastimas y no sabes ni en donde sucedió, a veces ves gotitas de sangre y te revisas a ver si son tuyas, si no lo son, volteas a buscar si la persona que se cortó ya se dio cuenta; es verdad, a lo mejor no lo crees, pero sucede.

Es que el cansancio es tremendo, los cuchillos son muy afilados, y manejas cosas punzantes, aparte hay mucha tensión, peleas y riñas muy fuertes, claro que esto es motivo de suspensiones, pero como lo hacen a nivel muy personal, la empresa se deslinda pues alega que no son accidentes de trabajo, sino que lo trasladan a peleas de persona a persona y no te dan nada.

La cocina de verdad es la antesala del infierno, todo el tiempo estás mojada, sientes que te ahogas; aparte estás parado casi en la misma posición, por lo menos cuando estás de mesera puedes moverte de un lado a otro, ellos igual que nosotras, a veces tenemos jornadas de 10 a 14 horas, y a veces son los siete días de la semana cuando tienes que cubrir a alguna de tus compañeras o falta personal, y por el *calorón* estás tomando cada rato agua, y lógico te dan ganas de ir al baño, pero no puedes, de verdad, no puedes, porque estás lleno de pedidos, hay falta de personal, y no puedes despegarte de la cocina, acabas con la panza super inflamada o con dolor abdominal, no, para que veas, ellos si se ganan el pan con el sudor de su frente, allí si se sufre, bueno, no es que nosotros estemos en la gloria, pero no está tan feo, es muy cansado también eso si y aparte súmale las limpiezas que se deben hacer de alfombras, baños, cocina, loza, anaqueles, trépticos,



los motivos de decoración, los vidrios, picaportes de puertas, cocina en general, la presión que hay sobre ti de que la comida se eche a perder, porque como te digo, siempre falta personal en la cocina, entonces cuando hay tiempo tu eres quien debe de *rotar* la mercancía, fijarte en las fechas de caducidad, y déjame decirte que *no te la acabas* cuando se echan a perder por ejemplo quesos, carnes, lácteos, la verdura no tanto, pero lo bueno de eso, es que como no hay un responsable directo, y nos mandan a todos a las cámaras, pues todos nos *echamos la bolita*, y nos libramos de la *bronca*.

Otra cosa fea también son *las fumigadas*, el fumigado sales siendo tú, porque a los animalejos nadamás les da risa, cierto que se trata de mantener libre de plagas la cocina, pero no se puede, a veces como dicen han de venir de la casa de la vecina, porque de repente aparecen, y te dan los botes de d.d.t. para que los apliques, pero obviamente primero tienes que quitar la loza, la comida, tapar el agua, etc. De verdad que acabas rendida, los dos trabajos son infames, pero yo compadezco más a los de la cocina, es mucho más extenuante, es por eso que tenemos que darnos nuestras mañas y tomar algunos medicamentos que nos ayudan a sobrellevar la carga de trabajo, tampoco digo que te *dopes*, pero si necesitas a veces de alguna pastillita como *sedal-merck*, o aspirinas, nada de otro mundo.

Cuando estas de mesera, la bronca es que debes tener mucho cuidado, por ejemplo, como hoy ya estaba cansada tuve un error de captura, pero me di cuenta a tiempo, el procedimiento a seguir es cancelar el artículo y hacerlo antes de haber sido *cantado*, avisar presurosamente al chef, subchef o cantinero según sea el caso, y posteriormente al jefe de piso o al gerente, para que haga una cancelación en el sistema, pedir su Vo.Bo. y firmar en la comanda, indicando exactamente el motivo de cambio o cancelación en la parte de atrás, sin omitir detalle, con tinta roja<sup>53</sup> y aceptando toda la responsabilidad en caso de que la falla haya sido tuya, de otra forma no hay poder divino que te justifique y será cargado a tus adeudos, el pedido sólo puede ser cancelado por el jefe de piso o gerente, debiendo aclarar el motivo de esta falla, sin perder de vista que en caso de que sea demasiado tarde, te será cobrado el producto.

Bueno, por otro lado, cuando tú realizas una comanda, debes anotar tu nombre, clave de vendedora, número final de folio de comandas y tu firma por eso hay mucho control y no puedes hacerte de la vista gorda o echarle la culpa a alguien más. Las claves de acceso, son individuales, intransferibles y confidenciales, pueden constar de uno hasta seis dígitos, la vendedora es la única responsable de su clave y buen uso, por seguridad puedes cambiar periódicamente tu clave con el contador o gerente de la unidad si lo consideras necesario.

---

<sup>53</sup> Las meseras son las únicas que utilizan tinta roja, y lo hacen para resaltar los errores y evitar que se los cobren.

Bueno, por ejemplo cuando inicié mi siguiente turno llegó una señora, que acaba de entrar, es *nueva*, y es de más edad que nosotras, tiene como dos semanas, pero realmente se le nota una ansiedad y nerviosismo muy grande, todas hemos sentido muchos nervios cuando por primera vez nos enfrentan a una computadora, pero yo siento que algunas más que otras; las edades para entrar a este mercado laboral fluctúan entre los 18 y 35 años supuestamente, sin embargo hay mujeres que ingresan con más de 30 años de edad y hasta de 45, siempre y cuando su presentación física sea atractiva, pero siento que tienen más complicación para utilizar las computadoras, y sufren crisis de ansiedad, pues no saben si lo están haciendo correctamente, generalmente nos apoyamos y entre nosotras nos auxiliamos discretamente para esto y otras cosas, la ayuda suele llegar oportunamente, pues es normal que otra chica ya esté esperando que se desocupe el ordenador P.V. para utilizarlo, sin embargo, en ocasiones las vendedoras estamos muy *carrereadas* y de malas y nos molestamos después de varias veces de realizar el mismo proceso -de explicarle y transcribirle el pedido- o a veces, por ejemplo yo lo hago, pero rápido; ya no me tomo el tiempo ni tengo ganas de volver a enseñarles cómo se hace a las chicas de nuevo ingreso, o a la señora grande, que la verdad, no creo que dure, no tiene cabeza para aprender y se pone muy nerviosa, me da tristeza porque se ve que quiere aprender y que tiene mucha necesidad, pero como que no le entran las ideas, y duda mucho, dice que no puede creer que sólo tocando las figuritas se marquen los pedidos, entonces los oprime varias veces y esto causa un *problemota*, ella antes era casada, y dice que nunca había trabajado, se casó joven, cuando estaba estudiando la *prepa* y no acabo nada, la señora se conserva muy guapa, pero no tiene *cerebro*, ella dice que eligió ser mesera porque no quiere ser obrera, ni mucho menos dedicarse a hacer quehacer en casa, pero sufre mucho, incluso me ha dicho que si no puede con el Punto de Venta, se va a ir a algún otro restaurante que trabaje a la antigüita pues ella piensa que así es mejor y mucho más fácil, lo que no le agrada es que no tienen las mismas prestaciones y que piensa que en un lugar así es más fácil que le falten al respeto.

No te creas, si siento feo de verla desesperada, porque hasta me acuerdo de mí misma cuando entré, pero de verdad, que aunque quieras; simplemente no hay tiempo.

Las vendedoras debemos verificar que los pedidos salgan según lo establecido y de acuerdo con la petición del cliente, de no ser así debes notificar pero *más rápido que aprisa* al chef o al jefe de piso, evitar esperar pedidos en la barra de cocina, retardando los que ya están listos en la charola, por ejemplo, no puedes esperar una naranjada para una mesa, si ya tienes listo el pedido de otra mesa. Las órdenes las tienes que transportar al comedor utilizando las *tijeras* para apoyar la charola y por más gente que haya no debes olvidar el protocolo de servicio.

Los platillos deben ir servidos como lo marca la fotografía, y junto con ellos llevar a la mesa las salsas y aderezos adecuados a cada alimento,

siempre debes de advertir a los clientes de los platos excesivamente calientes, en los desayunos debemos sugerir un extra, yogurt, tocino, jamón, etc. Cuando el cliente ordene su paquete, los jugos de zanahoria y tomate siempre llevan popote y se llevan a la mesa sobre un plato base No. 16, y un tercio de limón. Los refrescos se sirven en vasos del No. 24, con tres cubos de hielo.

En las comidas, primero se sirve al cliente las bebidas, el cesto del pan y la salsa del día, debes sugerir dos de los mejores platillos, para el primer tiempo y dos para el segundo, anotar el orden de los comensales, sus especificaciones y capturarlas en la Terminal Punto de Venta, la numeración de clientes es en dirección a las manecillas del reloj, al tomar la orden, debes repetirle al cliente su pedido, para verificar algún posible error, preguntar el término de cocimiento de carnes y los debes anotar, cuando sea necesario, y según tu criterio, debes pedir al jefe de piso el cuchillo filetero, para facilitar el corte al comensal, revisar que la orden que se capturó sea correcta de acuerdo a lo solicitado por el cliente, cantar la orden, vía punto de venta, para que los pedidos sean trabajados de acuerdo a sus tiempos.

Debes evitar ruidos, derrames, equivocaciones o incomodar al cliente, si algo sucede, inmediatamente debes pedir disculpas y reparar el daño de la mejor forma posible, en caso de que la acción rebase tu capacidad y esfuerzo, (como generalmente sucede, porque de verdad hay clientes muy difíciles que no se contentan con tus disculpas) debes dirigirte inmediatamente al gerente, quien se supone estará más capacitado para tomar las medidas necesarias para desagraviar al comensal o comensales.

Bueno, y encima de todo siempre estar atenta a cuidar tu aseo personal, verte bonita y fresca, sonreír, lavarte la boca seguido para que no te huela y poder acercarte a la clientela con confianza, aquí no hay de que estoy toda *fodonga* porque estoy trabajando muchísimo, a los clientes, a los gerentes y a todos *les vale* tu vida, debes lucir como que acabas de entrar al turno.

Los chicles están *prohibidísimos*, debes ponerte desodorante por lo menos dos veces en lo que estás trabajando, porque la realidad es que se suda muchísimo, tienes hora de entrada, pero no de salida, por ejemplo este día entré al veinte para las siete, y voy saliendo casi siete treinta, de propinas me llevé 350 pesos, pero debo entregarle a la chica que hace la limpieza en mi lugar cien pesos, 20% para el garrotero y cocinero, 10% para el *fuentero* y 3% para el cajero, antes hacía mucho coraje, pero ya me acostumbré, lo que te alegan es que ellos también trabajan muy duro y no tienen acceso a las propinas, además es mejor llevar la fiesta en paz, yo a veces, cuando puedo, le doy un poco más al de la cocina, porque así me sirve las ordenes más rápido, más abundantes cuando yo se lo sugiero y se esmera en la presentación, y así yo recibo mejor propina, es un círculo vicioso, pero así funciona, además con los descuentos de la loza que realmente tu rompiste, la que debes cooperar porque se pierde y nadie sabe, nadie supo en dónde

quedaron, los utensilios que también a veces te cobran, tales como escobas, jergas, hasta papel de baño y toallas para secarse las manos, jabón, cloro, etc. ¿por qué?, pues porque el gerente tiene un presupuesto y cuando se acaban antes las cosas, ya no le dan más, pero la unidad tiene que seguir funcionando y manteniéndose limpia, entonces nos quitan otro porcentaje, y si a esto le sumas los gastos de barniz, maquillaje, medias, etc. Porque eso sí, no puedes andar toda raída porque inmediatamente te llaman la atención, entonces es otra merma a tu salario, a lo mejor puedes pensar que es poco, pero la verdad, el sueldo es muy raquítico, así que vives de las propinas prácticamente, y te quitan poquito por acá, poquito por allá, y todavía *échale las vaquitas* que hacemos de vez en cuando alguna compañera va a tener un bebé, cuando es cumpleaños de alguna, cuando se le muere algún familiar, cuando no tienen para la medicina, aún así, ganas mucho más que una obrera o empleada, así que permaneces en el empleo porque te conviene y estás mejor a comparación de otros lugares.

Aquí todas nos enteramos de la vida de todas, y por lo general nos apoyamos, aunque no te caigan bien, no puedes quedar mal con el resto del grupo, como que ya es algo de *cajón*, ¿me entiendes? No puedes salir con que tu no quieres dar, porque además, tu no sabes cuando se te puede ofrecer ayuda, y sabes que aunque sea poquito todas juntan y te pueden sacar del apuro, por eso siempre es bueno cooperar, y por lo mismo, me porto bien y le entro con mi *cuerno*, sobre todo tratándose de los de la cocina, como mi mamá me dice, “nunca debes pelearte con la cocinera”, y esto es cierto.

Bueno, cuando ya por fin te puedes ir, tienes que presentarte otra vez con el gerente y avisarle de tu salida, dicho sea de paso, la verdad los gerentes con frecuencia son muy autoritarios y muy groseros, cuando te retiras casi oyes que se hacen bromas a tus costillas, a veces alcanzas a oír palabritas que utilizan como decir que “estas muy buena”, o que hacen referencia a alguna parte de tu cuerpo, cosas así, que es mejor ignorar para no tener fricciones, en fin, debes entregar las mesas a tu compañera, y anotar las que todavía están abiertas, tienes que estar bien *ducha*, porque créeme que seguido se te van sin pagar, además tenemos que echarle muchas ganas, porque tenemos una cuota mínima de ventas, por eso, a veces nos ves que insistimos mucho, sobre todo para que consumas postres o platillos especiales para recuperarnos.

Hay mucha gente que acostumbra venir a los restaurantes y se pasan horas y horas platicando, con el cigarro, y no te consumen nada, es decir, toman café, o jugo, o ya si te va bien una ensalada, y para colmo te dejan una miseria de propina, eso es una pérdida para nosotras, pero no puedes correrlos lógicamente, así que la técnica a seguir es acercarte cada vez más seguido, limpiar la mesa, quitar algo de ella, cambiar los ceniceros, preguntarles si no se les ofrece algo más pero con tono un poco fuerte, a

veces, por vergüenza te piden el carrito de postres y pues bueno, de nada a algo, pero así funcionan las cosas.

Cuando los clientes terminan de *usar el servicio*, tu les debes decir que sigues a sus órdenes, y que esperas verlos muy pronto, les entregas la cuenta, pero aún así, hay muchos que siguen en la sobremesa y tardan mucho en irse, es tiempo muerto para nosotras y sin embargo, debes de seguir dándote tus vueltas y preguntarles si no se les ofrece nada más y constantemente cambiar los ceniceros. Cuando por fin te hacen *la caridad* de retirarse debes limpiar y montar otra vez la mesa, pero en lo que te lo platico, se supone que este es el trabajo del garrotero, pero como siempre está ocupado en otras cosas, pues prácticamente siempre lo haces tu, ya que es tú responsabilidad que la estación esté limpia y lista para recibir a los siguientes clientes.

Por otro lado, se supone que tienes tu tiempo de comer, pero a veces realmente no te da tiempo, no llegan las demás vendedoras, está saturado de gente y no te puedes ir así nomás, el gerente debe autorizarte a abandonar tu lugar y a veces eso nunca sucede; además la comida no es muy buena, casi siempre son ensaladas, o huevo, si pides otra cosa fuera de lo estipulado, te lo cobran, te dan agua, pero sólo un vaso, ni hablar de pedir leche o jugo, esos ya son lujos; los gerentes, subgerentes y chefs, realmente es raro que te encuentres con alguno que sea buena onda, se sienten los dueños y te tratan mal, es así como que rarísimo encontrarte uno que tu puedas tenerle confianza, a veces pienso que hasta disfrutan de tratarte mal, de sentirse superiores a ti, nadamás están viendo en qué la riegas y de verdad, *no te la acabas*.

En el restaurante en el que antes trabajaba, tuve un problema terrible con el cajero, allá estábamos afiliados a un supuesto sindicato, el caso es que por consejo de todos fui a parar allá, pero todo fue dar vueltas y vueltas y más vueltas -hasta me sacaron dinero- y cuando al fin me entrevisté con la persona que según me iba a defender me dijo que más me valía dejar las cosas en paz porque la que iba a salir perdiendo era yo porque me iban a *boletinar* y nunca más iba a conseguir empleo, yo seguí peleando, pero no me vas a creer, cuando fui a otro lugar a solicitar el trabajo, me hicieron las entrevistas y toda la cosa, naturalmente yo anoté que había trabajado en ese lugar, pero que me había salido por motivos personales, el chiste que casi me aceptaron, pero me dijeron que volviera al otro día para darme mi gafete y el lugar al que me mandarían, el caso es que cuando llegué el jefe de personal me dijo que con mucha pena me tenía que negar el puesto, porque se había enterado que yo era una persona muy difícil y conflictiva, y que le habían dado las peores referencias de mi persona, total que el sindicato no sirve para nada, más que para sacarte dinero, que cuota para esto, que cuota para lo otro, no me vas a creer, pero había meses del año que nos pedían una cuota extra, que para el cumpleaños del licenciado, que para una botella *carísima* de año nuevo, que por el día de la amistad, no la verdad, que cada

vez que nos pedían nosotras nos acordábamos mucho de su mamacita, pero no te queda otra, como te digo, es de *cajón*.

Bueno, el chiste es que cuando termines tu turno, o los turnos que hayas doblado, debes primero presentarte ante el gerente y pedir su autorización. Es curioso; pero en estos lugares cuando vas a la capacitación siempre te hablan de que somos una “familia”, pero la realidad es otra, son palabras vacías, es más, cuando una trabajadora se quiere salir del guacal, ¿sabes qué pasa? Inmediatamente la corren, de un día para otro, y así nos mandan un mensaje a todas, *si no te portas bien, ya sabes lo que te va a pasar*, a mi compañera la corrieron, pero haz de cuenta que no le avisaron, sino que al otro día que se presentó le dieron la noticia, o sea, que es con toda la maldad e intención de hacerte sentir mal, ya no le permitieron la entrada, otra compañera fue la que sacó sus cosas del casillero mientras ella permanecía afuera, fue muy desagradable realmente, a mi compañera se le iba y se le venía el color, por más que se quiso controlar terminó llorando, mientras el gerente se paseaba muy contento, se le veía la cara de satisfacción que tenía, y hasta nos miraba como diciendo: *para que vean quién manda*; pues quieras o no, a ti también te molesta y te cae gordo, pensando precisamente, que a ti también te puede pasar lo mismo cualquier día y hasta cuando más necesites el trabajo.

Bueno, antes de retirarte debes realizar la limpieza de tu estación, revisar que estén lavadas y pulidas las parillas y las jarras de café, que estén rellenas y limpias las botellas de tu estación, entregar las comandas y punto de venta de las mesas ocupadas a tu compañera entrante, comunicándole los pendientes, cerciorándose de que no existan dudas.

Ya para marcharte, informas al Jefe de Piso tu salida y esperas nuevamente su autorización o la del gerente para retirarte, avisas que ya entregaste tu estación y solicitas al mismo que revise tu área, debes permitir al mismo que si lo considera necesario; te revise físicamente y a tus pertenencias, también algunas veces al vigilante –ya sabes que les encanta *pasarse de listos*- checas tu salida, y una vez en ropa de calle tienes que abandonar la unidad, por ningún motivo se te permite que permanezcas dentro después de haberte quitado el uniforme y entregar tu servicio, no puedes quedarte ni un momento a platicar o a esperar a alguna compañera.

En fin, una vez que consigo salir, tengo que tomar tres *microbuses* para llegar a mi casa, el trayecto es muy difícil, te topas con toda clase de *animales* de regreso, yo antes me cambiaba sólo la blusa y me venía con la falda del trabajo, pero era estar batallando todo el tiempo con tipos odiosos que te gritan toda clase de cosas, es increíble que no puedas andar sola con la falda un poco corta, o con medias negras, porque inmediatamente te están *fregando* todo el tiempo, han habido ocasiones que hasta me han metido la mano bajo la falda, esto –como ya te imaginarás- te hace morir de coraje y hasta he llegado a mi casa llorando, por eso ahora, *llueve, truene o*

*relampaguee*, siempre me pongo mi pantalón para regresarme, y así me siento más tranquila.

De regreso a mi casa, llego molida y muy fastidiada, y ni hablar cuando antes hacia el rol<sup>54</sup> de lavado de los sanitarios de empleados o de clientes, o lavar las mesas, sillas y gabinetes, que deben quedar bien limpios y *super secos*, o la famosa vajilla, otra cosa, si tu tienes un accidente de trabajo, como caídas, quemaduras, cortaduras, golpes, estirones, *derrapones*, etc. Siempre te dicen que tú tienes la culpa, te llevas un *super regaño* por no tener cuidado, te dicen que tu ineficiencia puedo causar un mal mayor, que ¿qué tal si en lugar de haberte quemado sólo tu, le hubieses derramado la sopa caliente a un bebe, o a una persona diabética, etc.? Así te cuentan cuentos de verdadero terror y te hacen sentir muy culpable y agradecida a la empresa por no correrte por tonta y juras y perjuras tener más cuidado, aquí raramente te dan una incapacidad, por no decir nunca, a veces lo más que consigues es que te cambien de puesto, yo una vez tuve un accidente en el que me corte profundamente la mano, pero de verdad horrible, y como me tuvieron que coser y poner una gasa, pues se veía fea mi mano, entonces me mandaron a auxiliar a la cajera, pero te quedas sin propinas, es realmente muy difícil que te pase algo así, porque aparte que no puedes trabajar bien, no te indemnizan para nada, una de mis compañeras una vez tuvo un severo problema de salmonelosis y pues obviamente no debía estar en contacto con la comida porque podría contagiar a los clientes, entonces la mandaron a la caja y santo remedio, pero ni hablar de incapacidad.

Otra cosa, si por algo alguna persona, empleado, cliente, compañero, etc, deja algo olvidado en el baño y tu no lo entregas a la gerencia, se te toma casi casi como hurto y te corren ahora sí con la mano en la cintura.

Bueno y a todo esto te preguntará ¿a qué hora voy al baño y a tomar mis alimentos? Bueno, pues lógicamente te tienes que dar tus mañas y apoyarte de tus compañeras, aunque te diré que no es fácil y menos cuando hay mucha gente. Hay veces que no puedes nisiquiera tomarte un vaso de agua -aunque no me lo creas- y otras literalmente *me voy en blanco* y no voy a comer, además no creas que te dan la gran cosa, a veces ni se te antoja, pero sed, eso si que te da con tanto ajeteo y las escapadas al baño las aprovecho también para rápidamente enjuagarme la boca, retocarme el cabello y el maquillaje, ya se te hace un hábito, sobre todo retocarte los labios porque con tanta carrera te comes el labial y ya te ves fea, yo tengo la idea de que trayendo los labios bien pintaditos te ves bonita.

Y la cosa de las propinas: cuando llega el momento de retirarte, vas a la caja por las que te dejaron en el *baucher* y las repartes como te dije anteriormente, aunque hay bastantes personas que acostumbran dejarte el dinero en la mesa y allí es cuando te va bien, pues lógicamente nadie sabe exactamente cuánto te dieron, obviamente también debes repartir un poco,

---

<sup>54</sup> El trabajo extra de limpieza del restaurante, que se van turnando entre meseras, casi siempre una vez por semana.

pero ya es a tu criterio y más tratándose de billetes, esos son fáciles de esconder porque no hacen bulto, esos me los guardo en el brasier por si acaso me revisan la bolsa, porque si esto sucediera más o menos verían cuánto saqué y más si estás constantemente cambiando las monedas por billetes en la caja, los cajeros no son tontos y se dan *color* más o menos cuánto dinero en efectivo llevas y mejor para evitar fricciones pues así lo hago, los billetes generalmente son de a veinte pesos, aunque raramente te llegan a dejar billetes de cincuenta y ni hablar de los de a cien, pero no te creas, que a veces sí sucede, entonces me los guardo muy feliz y sólo reparto las monedas y el dinero que me dejan por caja, ese si, ni hablar, lo debo repartir de acuerdo a como lo tenemos establecido.

Cuando regreso estoy tan cansada que hablo poco con mi mamá y con mi hija, si le hace falta hacer tarea le ayudo, o salimos a la papelería a comprar alguna cosa que necesite, compro el pan para cenar y leche para mi hija si le hace falta, desgraciadamente resultó  *fina* y es alérgica a la lactosa, por lo que le tengo que comprar leche deslactosada, ya te imaginarás la lata. Mi mamá dice que eso son tonterías y que no existe el problema, que antes los niños nunca se enfermaban de nada ni se sabían esas cosas y los niños no se morían, que ahora es porque uno los consiente mucho y los hace delicados; pues quién sabe, el chiste es que yo con tal que no le duela su pancita, pues le hago el gusto, además no es que la haya llevado al doctor, si no que la que se dio cuenta fue mi hermana, porque su hijo tenía el mismo problema, y pues ella me aconsejó y la verdad, yo si vi que mi hija desde entonces ya no se queja que le duela el estómago; mi mamá dice que es una pena gastar en algo que en la casa abunda, porque a ella le dan *leche de la tarjeta*.

Casi todo el *mandado* lo compramos en el centro comercial; porque mi mamá tiene la *credencial de López Obrador*, entonces la despensa la compramos por mes, o sea lo que es azúcar, leche para mi hija, sopas, arroz, frijol, jabón, papel de baño, algunos medicamentos que siempre tengo a la mano, como son alcohol, curitas, merthiolathe, aspirinas, o sedal-merck, que siempre son mi cena, porque me duelen mucho los pies y las piernas, aunque prefiero las aspirinas, porque el sedal-merck me quita el sueño y después me tiemblan las manos, pero a veces no es suficiente y pues ni modo, me tomo el *sedal*, éste medicamento me lo llevo siempre en mi bolsa, para cuando me siento muy cansada, me lo tomo con un café, o con una coca cola y te ayuda mucho a soportar el cansancio, a veces cuando no traigo, tomo coca cola con bastante café instantáneo, como con tres cucharadas soperas, se hace un batidillo de espuma amarilla, te lo tomas de *volada* y también te ayuda mucho, a esto nosotros lo llamamos *un despertador*.

Bueno, cuando llego a mi casa; a veces le ayudo a mi mamá a recoger un poco. a planchar alguna ropa y aprovecho para planchar mi uniforme para el otro día, lavo los trastes, le ayudo a aventajar un poco la comida del



otro día, como limpiar el pollo, o limpiar frijoles, lentejas, cositas así y las tres vemos la novela, a mi me encanta ver novelas, yo se que está mal que mi hija las vea, y mucho menos en el horario de la noche, porque a veces de plano *se mandan*, pero es el único momento que tengo para estar con las dos y aprovecho a estarla acariciando sobre mis piernas, ella a veces se queda dormida, y pues ya se me quita el pendiente de que vea cosas no apropiadas para su edad, en si a mi me gusta mucho la tele, pero ni así aguanto verla muy noche, siempre me quedo dormida y mi mamá me tiene que decir en qué se quedo el capítulo.

Al otro día me levanto a las 4:30 de la mañana, *pongo* el agua para bañarme, preparo el desayuno para las tres, pero yo siempre me desayuno sola, me baño, recojo un poco la casa, le arreglo su mochila a mi hija y le preparo su uniforme, después las despierto, mi mamá se hace cargo de llevarla, pero como no camina bien porque tiene várices, se debe ir con mucho tiempo para ir tranquila, ella la recoge también a la salida, o a veces cuando mi mamá se siente de plano muy mal, una vecina me hace favor de llevarla y traerla, porque su hijo va en la misma escuela, y yo para granjeármela a veces le regalo algún *labial*, o barniz, cositas así, que se que a ella le gustan mucho.

Mi día de descanso, que es el lunes, yo lo utilizo a veces, para hacer mis compras del mes, lavar la ropa, plancharla, para que después me sea más fácil sólo desarrugarla un poquito, limpio bien la casa, cuando me sobra un poco de dinero, nos vamos al cine, o vamos al *tianguis a chacharear*, mi mamá casi no me acompaña, por el problema de su circulación, a veces se pone mal y la llevo con un [médico] particular que le pone una bota como de yeso para que le cierren sus llagas, lo que pasa es que en el Seguro no la atienden bien, sólo le dan pastillas para el dolor, pero a veces se le infecta y me cuestan muy caros los medicamentos bueno, mi hijita está chiquita, casi no gasto en ella, mis hermanas a veces me regalan ropa para ella, el papá de mi hija no lo he vuelto a ver y el día que se le ocurra regresar no lo voy a dejar ver a mi niña, ¿ya para qué?, ahora va a ir la mía, a veces me lo imagino llorando y pidiendo perdón, pero no lo pienso aceptar nunca más en nuestras vidas, así hemos subsistido y creo lo más difícil ya pasó, hasta eso, creo no es mala mi vida, el problema empieza cuando mi mamá me empieza a platicar las *broncas* de mis dos hermanos: que necesitan dinero, que ya deben esto o aquello, que si se pelearon con su mujer, que si su hijo está enfermo y yo le digo que esos son sus problemas y que los resuelvan como puedan, pero siempre acabo soltándoles dinero, de todas formas, si no lo hago, mi mamá se los da, entonces prefiero hacerlo yo para saber siquiera cuánto es.

### **La Modelo:**

Las mujeres que aparecen como modelos en las pantallas, son amas de casa hábiles y competentes, logran que un hogar permanezca limpio y agradable, buena comida y excelente atención a los hijos, realizan tareas no muy sesudas, como ir al mercado, a la lavandería, traer a los niños de vuelta a casa, atender a algún vecino enfermo, lavar trastes, sacudir, barrer, etc. Labores no muy apreciadas por cierto y que al sumarse, contribuyen a construir la situación sometida de las mujeres y cuyos efectos acumulados quedan en las estadísticas de la mínima relevancia que se les da incluso en los trabajos más formales, su desempeño parece carecer de la calidad que le puede imprimir un varón, es más bien su fuerza “laboral bruta”, la que se paga o premia, *el darse a sí misma hasta el sacrificio*, es digno de alabanza y recordatorio social de lo que debe ser *una buena mujer*.

No se busca poner su intelecto en juego, esto no es primordial, sino la franqueza del trabajo manual realizado, la entrega sin reservas sacrificando su propio gusto por el de los demás, ofreciendo su tiempo para complementar el faltante del de los otros, etc. Pero la leyenda no queda allí, no es simplemente cuestión de hacer las cosas y quedar satisfechos, todavía hay un requisito mayor, se espera que una mujer que se respete así misma y a los demás, siempre y en todo momento deba cuidar su aspecto físico, no para sentirse bien ella, sino para agrandar, sometiéndose a patrones. cánones y moda del momento, los cuales tratan de hacerla entrar a un molde, en el que tal vez no esté a su alcance lograr y esto le ocasionará serios conflictos sociales y personales, frustraciones que no remontará fácilmente, aún sintiéndose satisfecha con su labor física, habrá una gran parte de ella que no ha logrado ser aceptada y que le producirá un sinnúmero de conflictos emocionales, ya que en todo momento su aspecto material es sometido a escrutinio y juicio por parte de los que la observan y desde sus mismas concepciones no aceptaran las partes de su cuerpo que les parezcan mas bien masculinas así odiará algunas partes de su anatomía, por parecerle *demasiado grandes, toscas, sin forma*,<sup>55</sup> etc.

Desgraciadamente parece ser que ella misma es quien tiende a ser su más feroz crítica, parece ser que las mujeres están condenadas bajo la mirada de los demás a

---

<sup>55</sup> Bourdieu “Dominación Masculina”.

experimentar constantemente la distancia entre el cuerpo real, al que están encadenadas, y el cuerpo ideal al que deben intentar incesantemente acercarse, sienten la necesidad de la mirada aprobatoria de los demás para construirse, la forma de mover el cuerpo es también una construcción social que cuenta con la debida aprobación o desaprobación del mismo, la forma en que lo “usa y representa” es también motivo de un gran escrutinio, de allí reside una propensión más o menos clara a la autodenigración y a la asimilación del juicio social bajo formas de malestar corporal o de timidez y negación, así que tratará de compensar ésta falta, haciéndose más eficiente en su desempeño femenino.

Además se espera que las mujeres sean coquetas o que su máxima esperanza esté puesta en el amor, a nadie le llamaría la atención que todas confesaran que están a la espera de “su príncipe azul” y más bien declarar lo contrario sería una extrañeza, o admitir que no les atrae la idea del matrimonio o de formar una pareja, tener hijos y crear un hogar perfecto, sería un discurso que a varios haría arquear la ceja y mirarlas con absoluta desconfianza, dudando desde su sexualidad, su “instinto natural” y hasta de su cordura emocional.

Bourdieu (2000) también hace mención de otra forma de peculiar sagacidad de los dominadores, es la llamada “intuición femenina” inseparable de la sumisión objetiva y subjetiva que estimula u obliga a la atención y a las atenciones, a la vigilancia y al esmero necesario para adelantarse a los deseos, presentir los disgustos, hablar de tal o cual forma, desempeñarse de igual manera, buscar la ropa “adecuada” para no agraviar las otras miradas, es lo esperado en una mujer de buenos principios y educación elemental. Muchas investigaciones han puesto en evidencia la perspicacia especial de los dominados, sobre todo de las mujeres doble o triplemente dominadas, como las sirvientas negras, más sensibles a los indicios no verbales; por ejemplo, el tono de voz en particular que los hombres utilizan, las mujeres saben identificar mejor una emoción expresada de manera no verbal y descifrar la parte implícita de un discurso: las amenazas verbales o no verbales que caracterizan la posición simbólicamente dominante, del hombre, del aristócrata, del jefe, del padre autoritario, etc., sólo pueden entenderse un poco como los galones militares que hay que aprender a leer, por unas personas que han aprendido el “código” la estructura impone sus coerciones a los dos términos de la relación de dominación, y por consiguiente a los propios dominadores, que pueden beneficiarse de ella sin dejar de ser, de acuerdo con la frase de Marx, “dominados por su dominación” (Bourdieu 2000: 79, 86, 89,124).

## V *Los manuales:*

Los manuales de los distintos restaurantes, generalmente tienen objetivos muy parecidos: en ellos se dice que: *el cliente es la persona que se acerca para utilizar un servicio, un comprador habitual o en potencia que debe ser conservado*, la vendedora debe recordar que el cliente no sólo se encuentra dentro de un restaurante para consumir alimentos, sino que está allí porque quiere recibir una buena atención, por lo que no es suficiente mantener un alto control de calidad en *platillos* y bebidas en las instalaciones y precios, sino que se debe enfocar en satisfacer la atención que el cliente está esperando; se le debe hacer sentir diferente, importante y especial. *La vendedora debe entregarse al cien por ciento en su esmero y agradar al cliente que debe ser su prioridad número uno.*

La idea es que si se cumplen los deseos y expectativas de los clientes, seguirán prefiriendo un restaurante en particular por encima de la gran variedad de la competencia existente en México y si se logra ser muy competitivos se mantendrá el prestigio y la ganancia será derramada no sólo en la empresa, sino también entre todos los trabajadores del restaurante que se verán beneficiados en el corto plazo.

La meta es ponerse en el plan de primeros en la lista y pensar y enfocarse a lo que el público quiere necesita y busca en el servicio, darlo eficaz y rápidamente y que al mismo tiempo dé la libertad al cliente de no sentirse acosado, sino bien atendido y reconfortado, *anticipándose a sus deseos:*

La vendedora debe llegar inmediatamente; en el momento en que sea requerida y retirarse en cuanto se atienda la solicitud. Recordar que absolutamente cualquier persona que entre a la unidad *con el suficiente dinero para pagar el servicio es importante*, “*nunca se sabe a quién se está atendiendo en realidad*”.

Por otra parte, si el cliente observa a una vendedora conduciéndose negativamente con los demás, verá incongruencia en ser bien atendido y no aceptará la conducta, por sentirla

como *actitud fingida*. Se piensa que si se da un buen servicio en la mesa vecina, los nuevos clientes se sentirán motivados tanto a pedir lo mismo en cuanto a alimentos y a sentirse igualmente bien atendidos por la misma mesera, o por otra que se comporte igual o mejor, pero no aceptarán algo menor

**Una buena vendedora:  
El desempeño profesional:**

Una buena vendedora debe describir todos y cada uno de los platillos y bebidas a la carta y promociones de manera apetitosa y succulenta, eso ya va en la creatividad de cada quien, pero debe esforzarse, además debe conocer por lo menos veinte cócteles y todas las marcas de bebidas que se manejan en el bar, saber el precio de venta de cada platillo y bebidas a la carta, manipular la loza que utilice sin hacer ruido o azotarla, distinguir la simbología utilizada en el sitio de Punto de Venta, manejar sin error u omisión el *sistema*. Describir la numeración de mesas, estaciones y roles.

Una buena vendedora sabe *manipular* a su clientela; se dice que una buena venta depende en un setenta por ciento o más de la forma en que la vendedora maneje cada situación.

Un buen desempeño implica que la vendedora regrese constantemente a la mesa para atender peticiones del cliente, durante su estancia, y debe preguntar, ¿está usted bien atendido señor? Siempre debe desear buen provecho a los clientes al servir sus alimentos, haciéndolo con una agradable y discreta sonrisa, si el cliente está terminando o ya terminó su bebida debe sugerir otra igual o dos bebidas alternativas, debe estar al tanto de los detalles, cubiertos, paneras, agua, café, ceniceros limpios, etc.

Constantemente debe retirar los *muertos*<sup>56</sup>, así como los suministros que ya no se necesiten, como salsas, aderezos, etc. Haciéndolo por el lado derecho, siempre que sea posible, debe estar atenta a cambiar los ceniceros sucios y colocar uno limpio. Debe saber qué implementos debe llevar al servir el café, los desayunos, los postres, etc.

---

<sup>56</sup> Utensilios que ya han sido usados y que no tiene caso permanezcan en las mesas.

Cuando es el desayuno, se sirve café caliente a cada cliente en forma espontánea inmediatamente después de saludar, se debe poner una crema por persona a excepción de que el cliente pida más, explicar detalladamente al cliente en qué consiste la promoción en ese momento, se entrega el menú cerrado con la portada al frente, en la mano de cada cliente.

En las comidas informa cuál es la sopa del día, explica en que consiste la promoción y sugiere dos aperitivos o refrescos, el buffet siempre se sirve con las cervezas en tarro congelado.

Cuando sirva los postres debe hacerlo solamente cuando la mesa se ha dejado libre de *muertos*, pan, mantequilla y salsas, ofrece nuevas promociones y cigarros al cliente, anotándolos en el sistema, regresa constantemente a ofrecer una segunda, tercera, etc. taza de café, que debe estar muy caliente, antes de que el cliente termine de comer el postre, debe preguntar si se le ofrece algo más, sin olvidar la sonrisa, si la respuesta es no, procede en ese momento a totalizar la cuenta en el sistema P.V. para tener lista la cuenta en cuanto el cliente lo solicite<sup>57</sup>.

La vendedora debe dirigirse a los comensales sin esperar a que pidan la cuenta, agradecer la visita y entregar la nota, con la cuenta volteada hacia abajo, diciendo:

*aquí tiene su cuenta, muchas gracias, si se le ofrece algo más, estoy a sus ordenes, gracias por su visita, por lo pronto, le dejo su cuenta, pero sigo a sus ordenes, sonrío, da su nombre y se retira con un “gracias”.*

La cuenta debe entregarse siempre al caballero, cuando los clientes se han retirado, debe verificar todo, limpia y acomoda la mesa y sillas a la brevedad posible, ayuda al garrotero en estas funciones o lo hace sola.

---

<sup>57</sup> ésto es ingresando al sistema, pidiendo la cuenta con el número de mesa, checa exhaustivamente el consumo de cada cliente para evitar cualquier error, totaliza e imprime el *cheque*, cierra parcialmente la mesa. Cuando se trata de cuentas separadas, digita *sigue mesa*, ingresa a la mesa, digita separar cuentas, indica cuántas cuentas, sombrea las personas que reconoce como sus clientes, divide y acepta, se tendrá una clave especial para cuando se trate de ejecutivos, que serán atendidos por el personal más capacitado disponible, engrapa la nota por el sistema a la comanda P. V. cruzando los números de folio, si se necesita un duplicado de la impresión para algún otro comensal, debe pedir autorización al jefe de piso, en caso de que alguna impresión tenga algún error el gerente debe romperla manualmente en cuatro partes, arrugarla y asegurarse de su reelaboración correcta.

Así, la mesera actúa una cultura de actos, costumbres, formas de subordinación que se manejan en un espacio. Se deja llevar por la costumbre social, por los modelos de significados internalizados y estereotipados con los modelos que interacciona y lleva a la práctica social para ser vividos. La fórmula simbólica funciona: las expresiones tienen un significado en su contexto y el proceso histórico se resguarda en la estructura que la produce, reproduce y contribuye al mantenimiento de la opresión; refuerza la idea de superior e inferior, no se tiene en un momento dado el poder de decidir. Simplemente lo asume, lo acepta y lo vive.

Max Weber ha señalado que la cultura es una “jerarquía estratificada de estructuras significativas”, que consiste en acciones, símbolos y signos, en espasmos, guiños, falsos guiños y parodias, en enunciados conversaciones y soliloquios. (en Thompson 1998: 196).

Marx ha dicho que el ser social determina la conciencia, la cultura es un ámbito de la vida social. En la producción social de su vida, los hombres establecen relaciones definidas que son indispensable e independientes de su voluntad, relaciones de producción que corresponden a un estadio definido del desarrollo de sus fuerzas productivas materiales, la suma total de estas relaciones de producción constituyen la estructura económica de la sociedad, el fundamento sobre el que se erige la superestructura legal y política y a la que corresponden formas definidas de conciencia social. El modo de producción de la vida material condiciona el proceso de vida social, político e intelectual en general. Dicho de otra manera “No es la conciencia de los hombres la que determina su existencia, sino por el contrario, es su existencia social la que determina su conciencia” (Williams 1980: 93).

### **La rutina diaria:**

Las vendedoras deben limpiar las cartas que se utilizan con alcohol y algodón, acomodarlos en el porta menús, poner pocas servilletas en momentos de poca clientela para evitar que se maltraten, limpiar y rellenar botellas, limpiar boquillas, etc. (como ya fue descrito en otro capítulo) todo esto fuera de la vista de los clientes.

Este procedimiento se hace con el fin de *que todo luzca como nuevo* deben mantener perfectamente ordenada la estación de servicio, los caballetes de sugerencias y botanas, mantener limpias las charolas durante todo el turno, es su responsabilidad

también conservar en óptimas condiciones la barra, contra-barra y anaqueles, acomodar los materiales y dejar los servicios en su lugar.

Colocar los caballetes del menú del día, especialidades y promociones en las cartas y cambiarlos de acuerdo a los horarios, será su responsabilidad si algo dentro de su área o campo visual luce sucio y no lo ha higienizado, será amonestada por el gerente.

Al terminar su turno debe lavar con agua y jabón los entropaños y tijeras pulir las jarras de café y las cubiertas metálicas sin usar abrasivos, debe hacerlo con un limón hasta dejarlas brillantes y después reportar al jefe de piso que ha terminado su labor, para que él personalmente supervise y apruebe el trabajo para permitirle su salida.

Mary Douglas (1973) basó su concepción en una significación binaria de contraposición, en la forma especial que tenemos los seres humanos de buscar clasificaciones para dar orden a cada elemento que forma parte de nuestro entorno; estibar en una pila lo puro y en otra lo impuro, de acuerdo a la percepción cultural de cada grupo, estas actitudes abarcan lo físico y espiritual, de todo esto desprende la idea de que la “suciedad ofende el orden, su eliminación no es un movimiento negativo, sino un esfuerzo positivo por organizar el entorno” [...]

Ha dicho que la higiene, aparece como una excelente ruta, la suciedad, consiste esencialmente en desorden. No hay suciedad absoluta: existe sólo en el ojo del espectador, evitamos la suciedad, la pureza e impureza crean la unidad en la experiencia que recibe sentido, para nosotros las cosas y los lugares sagrados han de estar protegidos contra la profanación. [...]

Se percibe a la mujer entre lo “puro e impuro”, entre espacios deseables y no deseables, al clasificar a la mujer dentro de lo sucio y natural se le pone en un lugar inferior, el hombre está en un escalafón superior por lo que tiene derecho a oprimir a las mujeres, se siente con autoridad sobre la humanidad femenina. (Douglas, 1973: 14,21)

¿Qué lugar puede estar más observado por nosotros; que el lugar en el que elegimos tomar nuestros *sagrados alimentos*? Deseamos ser los primeros en tocar y usar una salsera, azucarera, etc. Por eso el restaurante nos vende la ilusión de que siempre a nosotros nos dará *un producto nuevo*.



Cuando vemos todo reluciente y lleno hasta el tope, creemos que no ha sido usado y que somos los inaugurales consumidores de esos elementos; esto nos recrea la idea de que nadie los ha tocado y por tanto, podemos comer en una atmósfera en la que deseamos el miedo a ser contaminados por la suciedad de otros, nos queremos encontrar en el lado puro, que es donde suponemos o deducimos que se encuentran los alimentos que vamos a consumir, porque el restaurante se ha encargado de purificarlos, al igual que los anaqueles, mesas, sillas, baños, etc.

Todos los elementos por mínimos que sean deben representar metonímicamente el universo pulcro del establecimiento; la mujer con su disposición natural contribuye en gran medida a que así sea; sin embargo me resulta interesante el planteamiento de que si la mujer se encuentra en el lado de lo sucio, ¿cómo es que se le permite poner orden y limpieza?, ¿cómo es que no contamina lo que el hombre va a llevarse a la boca? ¿Será porque el varón siempre está dispuesto a sacrificar la creencia en aras de su comodidad? o porque la mujer sólo puede limpiarse limpiando todo su entorno y así se restituye al equilibrio.

La mujer se esfuerza en ser “*bien hecha*” porque una mujer que no es “*limpia*” es designada por otros y otros con las palabras de que “no es mujer” y al contrario, la hacendosa es denominada como que es “bien mujer” o sea, no basta ser tan sólo una mujer a secas, parece ser que existen escalas sobre el *ser mujer*. Y me pregunto ¿es entonces lo sano estar en un punto intermedio entre los dos extremos? y si se está más cargada hacia el lado negativo, ¿qué se es?, una “*casi mujer*” o solo un placebo encapsulado en una forma de mujer.

### **Técnicas de Venta:**

*“Si ofrezco: entusiasmo, claridad y alegría a mis clientes, reaccionarán con alegría entusiasmo y claridad y mi tiempo me producirá una cosecha de ventas y un granero de oro”*

*O.G. Mandino, (2000) “El secreto más grande del mundo”*

A las vendedoras se les enseña que la actitud de venta, es primordial para el éxito, es como un enorme espejo, que refleja lo que proyectan en él, cuando la vendedora se hace positiva, las actitudes que se reciben por parte de los clientes son en ese mismo tenor y se crea un ambiente propicio y conveniente, la actitud primordial es la cordialidad para el éxito de venta, seguido por el espíritu de servicio, que es lo esencial que se ofrece en el restaurante, si la vendedora es tímida y titubeante, el cliente tenderá a minimizarla, en cambio si se presenta segura de sí misma y de lo que está ofreciendo, puede hasta en un momento dado intimidar al cliente y hacerlo sentir francamente mal si pide cosas muy baratas.

La vendedora al hacer sentir importante al cliente, también le transmite un rango de fuerza y poder que no puede ser empujado por su compra, por lo que tratará de corresponder acordemente con la imagen que la mesera le ha hecho sentir al mismo cliente de sí mismo y tenderá a no ocasionar una especie de decepción sobre su persona, sino mantenerse a la altura de la circunstancia que la misma mesera le ha transmitido, es decir él se está viendo a través de los ojos de ella y en todo caso, si la compra fuera mínima seguramente tratará de compensarlo con una dispendiosa propina para salvaguardar su imagen y de cualquier forma la mesera se verá beneficiada gracias a su servicio y actitud de venta.

**Los siguientes puntos son otro apartado de los cursos de capacitación para maximizar las ventas:**

**Para abordar al cliente:**

Una vez que los clientes estén sentados, se deben ensayar los siguientes acercamientos, pero recordando que la actitud de confianza y entusiasmo son muy importantes para el éxito, según sea el caso, la vendedora se debe aproximar saludando y se procederá a dar el nombre de la siguiente manera:

(Sonriendo<sup>58</sup> siempre): “*Buenos días*”, “*Bienvenido a...*”, “*Mi nombre es....*” Y *tendré el gusto de atenderlos*, si la vendedora tiene desenfado y la capacidad suficiente, podría agregar: *el enorme gusto de atenderlos*, enfatizando la palabra “enorme”, pero si aún no se considera capaz de hacerlo naturalmente, debe omitir éstas palabras que son muy elocuentes y que a veces logran tremendo impacto en los comensales, si como ya se apuntó son expresadas libremente y dejándolas caer tan sencillamente como las demás, el resultado será óptimo, pero no se debe perder de vista que a la vez son expresiones de doble filo, que si no se saben emplear correctamente y en el momento preciso, ocasionan el efecto negativo de ser tomadas como expresiones hipócritas y a veces incluso de sarcasmo.

Por otro lado, se le pide que ejercite su memoria fisonómica, observar a los clientes y notar cuando son asiduos, expresar con una gran sonrisa que es muy *grato volver a verlos* y de preferencia y como un detalle especial, tratar de memorizar su nombre y apellido; porque esto les hace sentir importantes y apreciados, el supuesto es que redundará inmediatamente en una buena propina, “sin duda alguna”. Se les enseña que para cualquier persona el sonido más dulce, perfecto y musical, es el sonido del propio nombre, conviene demostrar interés por la situación de cada cliente, escuchar atenta y cuidadosamente;

*Que el cliente crea que es trascendental y especial, utilizando palabras gratas y el por favor, gracias, a sus órdenes, con gusto, al momento, como Usted guste, lo que Usted prefiera, estoy para servirle, etc.*

Son frases que con toda la frecuencia posible deben ser pronunciadas, se les repite que las buenas vendedoras deben cuidar todos los detalles, por mínimos que estos sean, deben buscar el trato personalizado. *Vender la idea de servicio, excelente servicio.*

---

<sup>58</sup> Se repasan periódicamente los principales medios de expresión que son: la sonrisa, que es primordial y siempre tiene un apartado especial; es una señal muda de bienvenida, calma y evalúa al cliente, crea una atmósfera de confianza hacia él, la sonrisa debe ser espontánea y tan natural como se pueda, ya que una sonrisa fingida –remarcanda un resultado contrario al que buscamos. Los gestos, el vocabulario, la forma de caminar, el vestido, el peinado, el olor físico, la actitud corporal, son complementarios y tienen su propia valía, por lo que en ningún momento pueden ser descuidados u olvidados.

Por otra parte, se hace énfasis sobre *la actitud*, que es la que más ayudará en el éxito de las ventas y que ese éxito será compartido desde la empresa, en su área administrativa hacia todos sus trabajadores, les dicen que nadie será olvidado en su esfuerzo, todos recibirán la justa recompensa que merezcan por sus esfuerzos; la compañía realmente funge como un Padre Omnipresente que todo lo ve, bueno y malo, e igualmente sabe premiar o castigar a todos y cada uno de los elementos según sus actos.

### **Los seis pasos de la técnica de venta:**

Primera bebida o aperitivo.- Es el primer acercamiento al cliente, es fundamental, se les recalca que la impresión inicial muchas veces es la definitiva, así que debe esforzarse por agradarle al cliente.

Entrada.- Se les pide que traten de ser lo más servicial y eficaces, para que el cliente no pierda el apetito esperando el segundo plato.

Plato fuerte.- Debe entregarse, no bien esté terminando su plato de entrada, es esencial hacerle rápido, ya que está comprobado que el ser humano no nota su saciedad estomacal rápidamente, si no que parece ser que esto acontece al pasar media hora, si se desaprovecha la oportunidad de servir rápidamente al cliente, es posible que él ya no esté interesado en el plato fuerte, pues algunos comensales acostumbran comer su sopa con pan o tortillas, haciendo tacos con salsa y esto pudiera parecerles suficiente si dejamos que su apetito se vaya, e incluso, dejará de pedir otra bebida y el postre.

Segunda bebida.- Se ofrece casi al terminar el *plato fuerte*, pues las bebidas también dan saciedad.

Postre.- Generalmente la gente aunque esté saciada le gustan los postres, especialmente a las mujeres, sin preguntar, las meseras deben llevar el carrito de pastelillos y mostrárselos apetitosamente, si alguno de los postres se está rezagando más que el otro, debe agregar que ese es su preferido, si existiese el cuestionamiento de que por qué es el que está en mayor

cantidad, debe añadir que es porque se acaba de poner en ese momento. Sin embargo, las meseras siempre deben estar pendiente que los pasteles no estén muy secos o realmente rezagados.

Café o Digestivo.- Es el momento del cierre se debe ser muy atenta y solícita, darse sus vueltas constantemente, sin que parezca que se está echando al cliente a la calle. Si hay más clientela esperando y haciendo fila en el restaurante, se les pedirá permiso para limpiar la mesa, haciendo referencia de que lo hará, *para que se sientan más cómodos*, esto por lo general desalienta a los clientes y prefieren retirarse, pero la imagen de la mesera queda resguardada y los comensales piensan que fueron ellos quienes tomaron la decisión de marcharse, en caso de que sea una hora en que el restaurante está vacío, la mesera únicamente se limitará a pasar de vez en cuando a llenar las tazas con café, a sonreír y a reiterar que sigue a sus órdenes.

### **Métodos de venta:**

El mejor método de venta en un restaurante es la sugerencia directa al cliente, realizada por el jefe de piso o vendedora y deben contener las siguientes características:

Con Orden:

Empezando por bebidas, primeros tiempos, platos fuertes, etc.

Siendo específico: Sugerir bebidas y platillos concretos, no decir solamente, *¿gusta un aperitivo?*, sino que se debe sugerir una margarita o un blanc cassis, por ejemplo, e incluso decir *¿ya quiere que le traiga su bebida?*, con esto se da por hecho, que el cliente **debe** pedir una bebida y si el cliente se rehúsa a pedir la mesera puede agregar, *disculpe, ¿cuál me había pedido Usted?* y mencionar cuales están disponibles.

Con lógica:

Qué los platillos combinen entre sí, en calidad y cantidad.

Con medida:

No más de dos alternativas

Con dedicatoria:

**Según las características del cliente**, esto es fundamental y es logrado a través del tiempo y experiencia de la mesera, ella al ver al cliente, debe detectar inmediatamente, el tipo de comida que le agrada, dependiendo de su complexión física, edad, estrato social, estado de salud aparente, etc.

Con temporalidad:

Según el clima, época, tiempo u ocasión.

Anticiparse a los acontecimientos: antes de entrar al servicio, se debe de planear lo que se va a sugerir, ensayar en voz alta cómo se va a dirigir al cliente, previamente deberá informarse con el chef y con el cantinero, cuáles son las sugerencias o especialidades del día. Las sugerencias se deben de tener escritas, practicarse durante 5 minutos en voz alta la forma de decirlo y ponerlo en práctica con todos los clientes. La constancia hará que cada vez se sea más natural y profesional.

### **Cómo se debe presentar el menú:**

Se debe presentar el menú a cada persona en la mano, con la portada del desayuno si es en la mañana o cerrado y con la portada si es medio día.

No se debe de olvidar los aperitivos y bebidas en la tarde, la vendedora debe de darle el tiempo suficiente a los clientes, para que lean el menú, lo pongan sobre la mesa y la busquen con la mirada, esa será la señal de que están listos para ordenar, en ese momento se debe de presentar, para atender el pedido.

Cuando la vendedora se acerca, debe revisar la mesa y asegurarse que todo esté en orden, de lo contrario, tomar nota de los *momentos faltantes*<sup>59</sup> y correcciones para suplir o corregir tan pronto como se lleva la orden. Ella debe ser lo suficientemente competente para crear la oportunidad de informar al cliente de los demás servicios que se tienen en la unidad, como: servicio de buffet, servicio de banquetes para eventos o reuniones familiares

---

<sup>59</sup> Se les llama “momentos” a los tipos de platillos que son servidos, la sopa es un “primer momento”, la ensalada puede ser un “segundo momento”, el plato fuerte “un tercer momento”, etc.

y empresariales, el menú del día, sugerencias de aperitivos y/o bebidas en el área de piso, el show de música viva, aperturas de nuevas unidades y otras promociones, trípticos publicitarios, platillos y especialidades para niños.

**Para tomar la orden:**

Es regla que las meseras deben traer consigo varias plumas, cuando la vendedora toma la orden, debe utilizar tinta roja, si se equivoca, deberá pedir una firma con tinta negra o azul de *visto bueno*, para que no le cobren la falta cometida, (porque aquí todo error se paga), además, como parte del servicio, si un cliente solicita una pluma, la mesera podrá prestar la negra o azul, pero nunca la roja, ya que la tinta roja es como ellas llaman *su fusil* y no se debe estar desarmado, pues es la que destaca el error y la que permite que éstos no les sean *cargados*, además, es normalmente la tinta roja usada sólo por las vendedoras, ni los clientes, ni los gerentes, jefes de piso o cajeros utilizan ese color, es como un arma de defensa contra posibles fraudes o formas de negar no haber visto que se trataba de un error que pedía ser corregido.

Por otra parte, la vendedora se debe ubicar lo suficientemente cerca de la mesa para escuchar la voz del cliente y hacerlo cuidadosamente, pero por ningún motivo le está permitido recargarse en la mesa y niquiera rozarla, no debe estar jalándose la falda o acomodándose el resto del uniforme, no debe estar viendo a lo lejos, de manera que el cliente se sienta ignorado, debe escribir la orden de forma clara y legible, si el cliente esta indeciso, es una muy buena oportunidad de venta y debe sugerir el platillo del que haya mayor existencia, o que tenga el mayor precio, o que sea más difícil de vender, debe asimismo tener cuidado al utilizar las palabras técnicas, como *pochado*, *flameado*, etc. y aunque no le sea pedida debe dar una explicación breve a lo que se refiere, si el cliente desea conocer los ingredientes, se deben decir exactamente y describir su presentación, (cocido, al vapor, *al dente*, crudo, etc.) ya que no se sabe si se enfrenta a algún cliente que esté enfermo y que deba mantener alguna dieta en especial, lo que menos se desea o necesita es que al retirarse el cliente se sienta mal, con lo que todo el grupo que haya

asistido al consumo se puede sugestionar e incluso abandonar la visita al restaurante perturbándose todos.

La vendedora debe saber cuánto tiempo lleva la preparación de los platillos, de esta forma puede brindar una atención más especializada al dar una opinión sobre algún platillo, e indicarles que éstos alimentos tardarán un poco más, porque las carnes son muy gruesas, o las verduras deben cocinarse al momento, etc. y de paso, aprovechar para hacer una descripción de forma muy sugerente y sobre todo, mostrando que sabe perfectamente de qué está hablando.

### **Lo prohibido.**

Esta prohibido fumar, masticar chicle, jugar, comer, *chistear*, leer, sonarse la nariz, recargarse en muebles y muros, rascarse, tocarse el cabello, sentarse en el comedor, decir malas palabras, maldiciones, palabras vulgares o maldichas, formar grupos ociosos, perder su tiempo o hacerlo perder a los demás, hacer comentarios personales acerca de los clientes, aconsejarse o burlarse, mucho menos poner algún apodo a algún cliente, tampoco lo debe hacer de sus compañeros.

Cuando tenga algún problema o contratiempo debe inmediatamente reportarlo a su jefe de piso, evitar a toda costa abandonar sus mesas sin autorización y dejarlas descubiertas, no puede ausentarse sin dejar encargada su estación a alguna compañera, **bajo ninguna circunstancia**, igualmente debe atender las mesas de sus compañeras cuando las necesidades lo requieran, debe hacerlo de buen grado y estar atenta a recuperar materias primas no utilizadas, por ningún motivo debe desecharlas si se encuentran bien empaquetadas.

Por otra parte, debe estar atenta para evitar accidentes de trabajo como: caídas, quemaduras, cortaduras o golpes, caminar con cuidado, sin correr, evitando derramar líquidos al piso y si esto sucediera, avisar a alguien más del hecho, en lo que se dirige a buscar al garrotero para indicarle en donde se encuentra el piso húmedo y éste no debe retirarse hasta cerciorarse del que tramo halla quedado bien seco, también se debe colocar



la cristalería correctamente, para evitar que se rompa o se estelle y ésto haga disminuir su buena presentación.

### **Lo permitido (obligado)**

La empresa exige a las empleadas que revisen y mantengan limpio y ordenado el baño de empleados, si en algún momento se encuentra con algo que no le pertenece debe llevarlo sin excusa ni pretexto al jefe de piso, (de otra manera, si se le acusará de robo), si el olvido fue en las sillas o mesas, deberá entregarlos en la caja, reportando el número de mesa y la hora.

Por otra parte, debe tener presente siempre que no porque el material u loza se encuentre en mal estado, roto o rajado es pretexto para sustraerlo, esto de cualquier manera implica un robo y quien se de cuenta del mismo, debe reportarlo al gerente de la unidad, de otra forma, estaría cayendo en complicidad.

Es su obligación mantener su *locker* siempre limpio y ordenado, no debe tener ningún tipo de alimento en él, basura o equipo de piso o de cocina, también aceptará sin sentirse agredida, que de vez en cuando y de manera inesperada se hagan revisiones a los mismos, esto es *por su propio bien y para evitar robos o malas interpretaciones*.

Debe cuidar el equipo del Sistema Punto de Venta, limpiarlo con sumo cuidado, limpiar los monitores -cuando estén apagados- (esto implica que la vendedora que le toque hacerlo, debe llegar o muy temprano, o irse muy tarde), la limpieza debe hacerse con una franela suave y ligeramente húmeda, (nunca con solventes), cuando esté en uso, debe digitar únicamente con las yemas de los dedos y sin aplicar demasiada fuerza, por ningún motivo se le permitirá que lo haga con un lápiz, pluma, etc. Evitar desconectar bruscamente cualquier cable toma corriente o cualquier aparato eléctrico ajeno a la instalación del Punto de Venta, cualquier líquido derramado sobre el equipo o sistema será directamente su responsabilidad, igualmente no debe introducir objetos extraños al equipo. Cualquier desperfecto atribuible a su descuido deberá responder por él sin excusa ni pretexto.

## **VI Otras tareas y responsabilidades: condiciones de trabajo.**

Es en este apartado en donde entra todo un mundo y variedad sin fin de cosas no estipuladas en los contratos, manuales, etc. Ya que las meseras también son “*utilizadas*” para llevar a cabo otras funciones ajenas a las que originalmente supone el contrato, así la empresa se ahorra los servicios de personal externo, en áreas como limpieza, fumigaciones, ayudantes de cocina, personal eventual, etc. Las mujeres son manipuladas a sabiendas o incluso ya sobre la marcha, de acuerdo a las necesidades de cada restaurante y gerente, o sea son sometidas a una flexibilización del trabajo verdaderamente elástica.

De ésta manera su utilidad como empleadas aumenta y se vuelven trabajadoras de tiempo completo, son manejadas para hacer cualquier tipo de faena, siempre recibiendo el mismo sueldo y sin sentirse agraviadas, ya que todas son sometidas al mismo trato, aunque algunas *se dan sus mañas* y ofrecen pagar a otra compañera que éste en más desventaja económica cierta cantidad por cumplir con el rol que en especial les desagrada como: la limpieza de baños (tanto de clientes como de empleados), cristales, la desincrustación de loza, limpieza y elaboración de ornamentos del restaurante, rotación de productos, fumigaciones, lavado de alfombras, pulido de pisos, lavado de ventanales, etc.

Cuando la vendedora está limpiando los sanitarios, por ningún motivo se puede dejar ver por los clientes y después regresar a atenderlos, (de hecho, cuando se cumple su rol de limpieza de sanitarios, se espera que no deba atender mesas, sin embargo, a veces la afluencia de clientes es tal, que debe hacer las dos cosas).

Los baños de los clientes deben ser revisados cada media hora y se deben mantener limpios y surtidos de jabón, papel de baño, toallas secantes, debe recoger las colillas de cigarros que estén tirados y depositarlos dentro de una bolsa para evitar los malos olores, se deben lavar las puertas por dentro y por fuera, borrando cualquier tipo de inscripción que se hagan en ellos, utilizando líquidos y no materiales abrasivos que dejen huella de lo que se había puesto, en caso de que no desaparezcan las leyendas, reportarlo al gerente que verá y evaluará la situación y si fuera necesario cambiará la pieza.

La mesera ha cumplido con una capacitación especial para conocer el procedimiento adecuado para mantener limpios los retretes y mingitorios; el procedimiento de limpieza lleva una cierta capacitación, para que la vendedora aprenda a utilizar ciertos químicos peligrosos, agresivos e irritantes. Debe saber la manera correcta de su uso, para higienizar las paredes, vidrios y espejos. Utilizan líquidos especiales para cada propósito, polvos de jabón, polvos limpiadores, desinfectantes, jergas, fibras y utensilios escogidos para estos trabajos y estos obviamente, deben ser exclusivos para la limpieza de los baños, (aunque no siempre ocurre esto ya que los materiales se agotan rápidamente y entonces echan mano de los que quedan para hacer la limpieza en otras áreas).

Los sanitarios deben quedar perfectamente secos para ser utilizados por la clientela, el piso nunca debe quedar encharcado, se debe poner una jerga blanca sobre la tapa del cesto de la basura, al transportarlo debe hacerlo siempre cerrado y con la franela blanca encima, cubriéndolo lo más posible, para hacerlo pasar desapercibido y ser depositado en el cuarto *sucio*, esperar el momento más oportuno para sacarla, es decir, cuando menos clientela halla y caminar lentamente para evitar que el aire lleve malos olores.

Cualquier descompostura o mal funcionamiento en los sanitarios, debe inmediatamente ser reportado al gerente, la mesera que cumpla el rol y que en éste caso no porta el uniforme de vendedora, sino ropa de calle y una bata azul marino, debe hacer su rondín verificando que todo esté en perfecto orden; así como observar que todos y cada uno de los sanitarios estén limpios y echar la descarga de agua a los retretes cuando los clientes se han olvidado de hacerlo. Finalmente, cada vez que termine su rondín debe firmar la hoja de control de baños.

Los baños de los clientes son exclusivos para ellos y por ningún motivo se permite hacer uso a las vendedoras o personal del restaurante, nisiquiera para lavarse las manos o peinarse y mucho menos, estando uniformada. (El personal tiene su área de baños, que se encuentra alejados de la vista de los clientes).

*Lavado de loza:*

Por otra parte, el *lavado profundo* (desincrustación de loza) se hace agregando cloro muy concentrado a una parte del plaqué y dejándolo remojar en agua caliente, (mínimo dos horas, si es posible toda la noche). Realmente es muy molesto y causa espasmos de tos, irritación en ojos y nariz, picazón y agrietamiento en las manos (aunque se utilizan guantes) y en la piel de la cara, (que por lo general enrojece visiblemente). Posteriormente la loza se saca y se lava con jabón, se seca y se acomoda para ser fregoteada por las lavadoras de trastes.

. En estos menesteres, los gerentes constantemente les recuerdan a las mujeres que ellas son:

*Mucho mejor “hechas” que los hombres, que son más detallistas, más limpias, en una frase: tienen una “espiritualidad” diferente a los hombres, para este tipo de tareas, ya que lo llevan a cabo con mayor perfección y se abocan mucho a los detalles.<sup>60</sup>*

---

<sup>60</sup> Se busca nuevamente un concepto como de tradición, como supervivencia del pasado, sin embargo no es vista como una fuerza activamente configurativa, ya que en la práctica la tradición es la expresión más evidente de las presiones y límites dominantes y hegemónicos, es un medio de incorporación práctico y poderoso, es una “tradición selectiva”, una versión intencionalmente selectiva de un pasado configurativo y de un presente preconfigurado, que resulta poderosamente operativo dentro del proceso de definición e identificación cultural y social en la que ciertos procesos son seleccionados y acentuados y otros son rechazados y excluidos. Una tradición selectiva es a la vez poderosa y vulnerable en los puntos vitales de conexión en que se utiliza una versión del pasado con el objeto de ratificar el presente y de indicar las direcciones del futuro, es también una cuestión de “formaciones”, que son los movimientos y tendencias efectivos en la vida intelectual y artística, que tienen una influencia significativa y a veces decisiva sobre el desarrollo activo de una cultura y que presentan una relación variable y a veces solapada con las instituciones formales, que tienen una profunda influencia sobre el proceso social activo, las cosas que deben aprender los seres humanos, y lo que lo vincula en este aprendizaje en una selecta esfera de significados, valores y prácticas que en la proximidad que manifiesta hegemónico. Es su asociación con el aprendizaje necesario, constituyen los verdaderos fundamentos de lo característico de los sistemas educativos sostener que están transmitiendo “conocimiento o cultura” sin embargo existe un proceso de selección por parte de la clase dominante para buscar cuáles son los valores culturales que tratarán de ser transmitidos, por ejemplo en la tradición, en la que Williams la denomina “reproducción en acción” es una herencia cultural, seleccionada y reseleccionada de aquellos elementos significativos recibidos y recobrados del pasado que representan no una continuidad necesaria, sino una continuidad deseada, no es abstracta sino definido por las relaciones sociales generales existentes. (Williams 1980:133-140)

Por su parte, recordamos con Sierra que: los roles de género se construyen sobre relaciones de poder inscritas en la misma base material de las diferencias sexuales, de forma distintiva en las sociedades de clase, la estructura de la desigualdad que ha marcado las relaciones de género ha tendido a ser considerada como un hecho biológico natural, lo cual ha justificado, la subordinación de las mujeres y su confinación al espacio doméstico-familiar, tal desigualdad y su justificación ideológica han estado en el foco de la discusión sobre el lugar que se le atribuye a la mujer en las distintas sociedades y el papel en ello de sistemas de ideologías sexogenéricas, sin embargo se debe considerar los contextos culturales e históricos que construyen a la subordinación, se deben estudiar las maneras particulares en que se vive el ser hombre y el ser mujer y las formas que adquiere la desigualdad de género de acuerdo a la condición étnica y de clase. [...]

Se ha tendido mecánicamente a identificar género con violencia o a reducir a ésto la relación hombre-mujer, construyendo la imagen de que los hombres son por definición agresivos y las mujeres las víctimas, lo cual suele generar la reacción inmediata de los hombres a estas conceptualizaciones, lo importante es enfatizar que el género es una dimensión central de las relaciones sociales, que da cuenta de la manera en que las distintas sociedades han construido las diferencias y la subordinación entre los sexos, las relaciones son históricas y dinámicas lo que significa que se han ido transformando, por lo cual no podemos pensar que la relación de género siempre ha sido la misma, se cuestionan las concepciones que naturalizan la subordinación de las mujeres, concebida como algo dado, que va de si y no puede cambiarse, cuando justamente la historia nos muestra lo contrario (Sierra 2006: 66-67)

Murdock (1937) hizo una comparación de la división sexual del trabajo en varias sociedades y concluyó que no todas las especializaciones por sexo pueden ser explicadas por las diferencias físicas entre ellos, especialmente en lo que se refiere a la manufactura de objetos, en los que el hecho de que los sexos tengan una asignación diferencial en la niñez y ocupaciones distintas en la edad adulta es lo que explica las diversas asignaciones a cada género. [...]

Por otro lado, si los papeles sexuales son construcciones culturales, ¿por qué las mujeres siempre están excluidas del poder público y relegadas al ámbito doméstico, por qué la diferencia sexual implica desigualdad social, por qué, aún en sociedades realmente igualitarias en casi todos los aspectos, las mujeres siguen marginadas o rezagadas respecto del poder político? y ¿qué características se encuentran presentes en todas las sociedades para que produzcan y reproduzcan un orden sexual desigual?. La división del trabajo según el sexo le corresponde a la mujer la prestación de servicios domésticos y asegurar la reproducción. De aquí se deduce que reciban más educación que la precisa para desempeñar estos papeles.

(Murdock 1937, en Lamas 2002: 23-27)

Stoller (1968), declara que no todo se inicia con la biología, que nos determina un sexo físico; sino con el hecho de haber vivido desde el nacimiento las experiencias, ritos y costumbres atribuidos a cierto género y a su adquisición normativa, ésta concepción es más importante que la carga genética, hormonal y anatómica, ya que la identidad de género nos

hace identificarnos en todas las acciones y manifestaciones, sentimientos o actitudes de niño o de niña, nuestros comportamientos y juegos. Una vez asumido este rol, es casi imposible cambiarlo, sin embargo, no podemos perder de vista que las diferencias sexuales son la base sobre la cual se asienta la distribución de papeles sociales, el orden social está tan profundamente arraigado que no requiere justificación se impone a sí mismo como autoevidente y es tomado como natural, gracias al acuerdo casi perfecto e inmediato que obtiene de estructuras sociales como: la organización social de espacio y tiempo y la división sexual del trabajo, así como de las estructuras cognoscitivas inscritas en los cuerpos y en las mentes. (Stoller 1968, en Lamas 2002: 35-38)

No hace mucho la mujer sólo tenía dos caminos para separarse de la familia nuclear limpiamente: El matrimonio y el convento. No obstante esto encarnaba sus propios peligros para el hombre, p. ej. La mujer era tomada en matrimonio, el hombre perdía su libertad, si la mujer entraba a un convento, el hombre se veía privado de ella, por lo que ninguna opción era totalmente satisfactoria para el varón. (Vigil 1986: 80-85).

Actualmente, la mujer puede separarse de su familia nuclear e incluso del vínculo con el esposo o pareja por medio del trabajo, sin embargo, no parece salir bien librada por éste nuevo camino y la misma sociedad siempre estará dispuesta a cobrarle el precio. Si la mujer no tiene preparación académica podrá ser presa fácil de explotación de su fuerza laboral y de su situación familiar que la hace más vulnerable a éste fin; si en cambio está preparada, de todas formas, tal vez sea estigmatizada como una madre y esposa descuidada.

Bourdieu apunta que las mujeres sólo pueden llegar a ser lo que son de acuerdo con la razón mítica, lo que confirma, sobre todo a sus propios ojos, que están naturalmente abocadas a lo bajo, a lo torcido, a lo menudo, a lo mezquino, a lo fútil, etc. Están condenadas a dar en todo momento la apariencia de un fundamento natural, a la disminuida identidad que les ha sido socialmente atribuida. (Bourdieu 2000: 45)

### **Derechos laborales de las meseras.**

Las meseras tienen supuestamente, treinta minutos para tomar sus alimentos en el comedor de empleados, deben pedir previamente la autorización para dejar encargadas sus mesas, el horario no se puede establecer porque depende de las necesidades que se presenten en el día o el horario mismo. Cuando el gerente o jefe de piso les permita ausentarse, pasarán al comedor en donde tomarán un menú especial para los empleados, por lo general se trata de huevos y un vaso de agua, si la vendedora pide cualquier otra cosa, le será cargado a su cuenta, también esto es relativo, ya que si la vendedora lleva una buena relación con

empleados de la cocina, podrá consumir alimentos que les están prácticamente prohibidos, pero que por amistad se los hacen llegar, también esto es motivo de conflictos (casi guerras campales) entre las vendedoras, ya que no falta la persona que le vaya con ésta “información” al gerente y se originen grandes conflictos internos.

Al terminar de comer, debe recoger el equipo que ha utilizado y desde luego, es su responsabilidad mantener limpio ese espacio, en ésta área está prohibido *chacotear*, o levantar demasiado la voz, hacer chistes, carcajearse ruidosamente, hacer grupitos, maquillarse o pintarse las uñas. Cuando termine de comer, debe lavarse las manos y revisarse las uñas, lavarse perfectamente los dientes, revisar su arreglo personal, si es necesario y según su criterio volver a ponerse desodorante o perfume antes de volver a entrar al piso. Los consumos de alimentos del personal, se deben capturar como cuenta normal, pero su relación sale en *cuenta de la casa*, exceptuando la comida a la carta que la mesera haya pedido, entonces se le cobrará como cuenta normal y corriente.

Las meseras tienen formalmente derecho a un seguro de vida, día de descanso, prima dominical y días festivos, vales de despensa, (sólo el personal de confianza), aguinaldo, caja de ahorro y fondo de ahorro, vacaciones y prima vacacional, seguro social y reparto de utilidades, S.A.R. / AFORE/ INFONAVIT, sin embargo la realidad es otra y realmente sin excepción las meseras se quejan de que todo ésto o la mayoría sólo queda escrito en el papel. Lo habitual es que al emplearse se ofrezca un día de descanso, comedor para empleados, horario de siete de la mañana a tres de la tarde; de diez de la mañana a seis de la tarde y de seis de la tarde a una de la mañana, un contrato por tres meses, una quincena de aguinaldo, reparto de utilidades, caja de ahorro y el diez por ciento en vales de despensa que serían aproximadamente ciento veinte pesos mensuales, bono de productividad, puntualidad y asistencia.

**Jornada Flexible:**

Al cambio de turno se entregarán las mesas ocupadas, respetando lo siguiente: si el cliente esta en primer tiempo, la vendedora se va, si están en el plato fuerte la vendedora se queda a terminar su servicio. Si hay fuerte afluencia de clientes, ayuda a su compañera, hasta que esta baje, evitando así clientes inconformes o desatendidos, entrega oportunamente sus mesas ocupadas presentando a su compañera con los clientes, comunicándoles que ella seguirá atendiéndoles.

Cuando entrega su turno, verifica que todos los folios a su nombre hayan sido pagados, si deja mesas abiertas pide a su compañera entrante haga cambio de vendedor, este cambio sólo se hará cuando un vendedor salga a comer, termine su turno, o cuando la operación lo requiera, recordando que ella es la única responsable de los folios o cuentas abiertas a su nombre, debe capturar el cambio de vendedor, ingresando al sistema, digitando transferencia de mesa, ingresar el número de mesa, y pedir la autorización al jefe de piso, *mantener un criterio flexible para pedir retirarse*, si ve que hay mucho trabajo o que no han llegado sus compañeras sustitutas; si ve que el gerente o jefe de piso está ocupado, debe esperar el momento oportuno o que la clientela baje para acercarse a solicitar su salida.

Los horarios obviamente difieren de acuerdo a las necesidades de cada restaurante o bar, sin embargo, podría decirse que son tres: de siete de la mañana a dos de la tarde; de dos de la tarde a nueve de la noche; de siete de la noche a una o dos de la mañana, dependiendo de los días que se trate, (viernes, sábado o domingo, días festivos, fin de año, días comunes, etc.)



## VII La internalización puesta en práctica.

### ¿Cómo se logra ser natural?

Para armar las sesiones de aprendizaje, se practica por parejas, uno será el “cliente” y otro el “vendedor” y después se intercambian los roles, se hacen conclusiones y comentarios al final por parte de los capacitadores, las correcciones y recomendaciones están a la orden del día y se dejan caer como verdaderos aguaceros sobre las reclutas, e incluso se utiliza una técnica llamada de espejo, en la que un capacitador hace mofa (y hasta escarnio), de la manera en que la vendedora abordó al cliente y la forma en que lucía o las palabras que utilizó, se llega a ridiculizar la actuación de la mesera con frases como: *¿Qué va a querer patroncito?, ¿no se le antoja una guajolota?, como diga uste su mercé, orita se lo traiban*, etc. acompañada de una expresión corporal en el que se retuercen y toman sus cabellos, o se esconden tras un delantal y caminan a brinquitos.

De esta manera se busca que la aspirante a vendedora cambie su actitud, si es que había resultado insuficiente, “paisana”, chocante, o simplemente poco efectiva en la búsqueda de una buena venta. Logrado el objetivo en el que el capacitador se sienta satisfecho con el desempeño de las reclutas, se les hace patente que al salir al servicio real, habrá una supervisión “encubierta”, esto quiere decir que en cualquier momento, personal ejecutivo del corporativo puede visitar la unidad, “disfrazados” de clientes y evaluar el desempeño de cada una de ellas, esto conlleva dos posibles resultados, pues por una parte, los *James Bond* pueden reportar una mala atención, pésima sugerencia de platillos, mala organización, suciedad en su área, etc. pero también pueden ensalzarla directamente con los “altos mandos” y recomendarla para que en cuanto exista la posibilidad, sea ascendida en escalafón dentro de la unidad

### **Cuerpo/sentidos.**

Se les enseña que la actitud corporal y el atuendo forman parte de las primeras impresiones que el cliente tiene al entrar a un establecimiento. Por lo que es sumamente importante dominar y resaltar ambos. Los movimientos del cuerpo deben ser suaves y nunca bruscos o mucho menos agresivos, conviene ser delicada y *femenina*, al hacerse dueña de una actitud corporal, también se habrá aprendido a utilizar las expresiones y “modos” como armas para crear una atmósfera agradable que le permitirá entrar a una segunda fase que a su vez, le facilitará analizar la actitud corporal y necesidades del cliente, con el fin de proponer el producto o servicio que corresponda a sus expectativas.

*La misma mujer, aparece diferente si camina con el pecho erguido, paso firme y cadencioso, actitud desenvuelta y profesional; a la que se acerca a los clientes con la espalda encorvada, la vista perdida, con semblante de cansancio o flojera, con pasos vacilantes e inseguros, doblando el cuerpo, en fin con una actitud deleznable o de miedo lo único que puede traer como correspondencia, es apatía, falta de interés en la persona que está atendiendo y desde luego, una mala o pésima propina por un deplorable servicio.*

### **Escuchar.**

Las meseras también son instruidas en éstos apartados, por ejemplo se les dice que: *escuchar, es callar*, escuchar es totalmente diferente a oír, escuchar es poner todo nuestros sentidos para entender a la perfección el mensaje transmitido, sin embargo, no se debe dejar hablar únicamente al cliente, sino que amablemente se debe ir guiando con algunas sugerencias hacia el objetivo que desea la vendedora, mientras se escucha, también se *maquina* la estrategia a seguir para lograr una buena venta, se examina al cliente, se echan rápidas miradas que analizan la ropa, tipo de manos y uñas, joyería, peinado y largo

del cabello, bolsas, portafolios; si es posible se puede observar hasta el tipo de zapatos<sup>61</sup>.

El estar escuchando al cliente y mirarlo fijamente, nos da “permiso”, para hacer todo esto y el cliente no se sentirá incómodo, pues pensará que se le esta escuchando con atención, esto admite hacer un rápido “paneó” de la situación del cliente y lo que se le puede ofrecer para realizar una excelente venta, es un momento de oro que no se puede desperdiciar, es el lapso de tiempo que tenemos el consentimiento del otro para ser observado detenidamente, no se debe olvidar que esto es algo que por lo general es incómodo, a nadie nos gusta que nos observen escudriñadoramente, sin embargo, se tiene un excelente pretexto para hacerlo y no se debe desaprovechar, es un momento importantísimo de análisis que se irá perfeccionando a lo largo del tiempo, para sensibilizar y tener *buen ojo*.

### **La mirada:**

Se les enseña a las vendedoras que el primer canal de comunicación es la mirada y aunque es silencioso establece un acercamiento entre dos personas, e inmediatamente podrán percibir la simpatía o rechazo del cliente, “*las miradas sacan chispas positivas o negativas, en un segundo sabes si le agradaste al comensal o no, si le desagradaste a la señora, o si le eres indiferente*”.

La mirada les permite autoevaluarse, verse desde otros ojos; tan sólo con la mirada pueden ayudar a tranquilizar a un cliente nervioso, una mirada cálida e intensa tiene el poder de poner de su lado al cliente para lograr servirlo en armonía, si la mirada es coqueta puede atraer una buena venta, siempre y cuando el cliente se encuentre solo o acompañado

---

<sup>61</sup> En la capacitación o pláticas posteriores, se hace referencia al tipo de calzado, debido a que se piensa que por medio de él, las vendedoras se pueden dar cuenta del tipo de persona que se trata: si usa tenis, calzado casual, de agujeta, tacones, si se ven gastados y traen tapas, si está lustrado o sucio, dará pistas sobre el carácter y personalidad de su dueño, así como su estatus económico y estado de salud.

por otros caballeros, si no es así, preferentemente debe utilizar una mirada “seria” y dirigirse como hemos visto, hacia la mujer predominantemente, sin excluir por completo de este juego de miradas y contacto, al caballero, (ya que esto también es peligroso y se puede interpretar como que a la mesera la pone nerviosa el cliente, o que le cayó mal, etc.)

La mirada debe ser furtiva fría e “inteligente”, de preferencia “gacha”, para evitar fricciones con la acompañante del varón, e incluso puede ser usada como signo de sometimiento y es literalmente como enarbolar una bandera blanca de paz en la que se delimitan y se reconocen los territorios de cada quien, se reconoce que *la clienta* está observando su desempeño con conocimiento de causa, sabe que está siendo además evaluada, el caballero por su parte, sabe que no debe observarla demasiado, o sonreírle frecuentemente, si no quiere tener problemas con su acompañante que puede apreciarlo como “falta de respeto”, incluso en el supuesto que sólo sean amigos, la mujer lo menos que hará es clasificarlo como “libidinoso” y esto daría pie a que muchas parejas de hombres y mujeres, no deseen acudir a un restaurante en donde hay mujeres bonitas, pero además coquetas, que inquietan a sus parejas.

Por otro lado la mesera no querrá tener problemas con sus ventas, y mucho menos con su propina, o recibir una queja por parte de los clientes, catalogándola de “resbalosa”, “ofrecida”, etc. Ya se ha apuntado que el objetivo claro es que la mesera propicie una atmósfera de cordialidad, servicio, atención, confianza y respeto, por lo que debe seguir estos lineamientos, no obstante, y a pesar de todo, se dice que los conflictos no son raros entre las parejas, sobre todo maduras, pero la mesera no debe dar pie para ello y así la mujer enfocará su molestia hacia el caballero y no hacia la vendedora, que incluso podría sentirse en un momento dado protegida del acoso masculino.

### **La mirada lejana:**

Mientras se está lejos, se les dice a las meseras que aprovechen la oportunidad para observar a los clientes detenidamente, la manera en que degustan la comida, la forma en que otras meseras los están atendiendo. En este momento tienen la oportunidad de juzgar lo que sucede en la Unidad. Ver cómo se desempeñan los clientes, los demás empleados, e

incluso, el desempeño de sus superiores; como el jefe de piso o gerente, su desenvolvimiento, calificar si le parece apropiada su actitud y forma de conducir a los clientes a sus mesas, la disposición del restaurante.

Ella que se desplaza por los laberintos de pasillos del restaurante, conoce a la perfección las rutas y puede maquinar si existe una mejor disposición para acomodar las mesas y no estorbarse unas a otras; nuevos métodos para llevar los alimentos de forma segura, observar los arreglos y pensar si son apropiados, la pulcritud del lugar evaluar si los garroteros son eficientes en su forma de limpiar, e incluso pensar en lo que ella haría en tal o cual situación para mejorar alguna acción o incluso todo el conjunto y la unidad misma.

Desde luego debe hacer sugerencias, que realmente son atendidas por los gerentes e incluso son llevadas y sometidas al consejo, aunque claro está muchas de ellas son firmadas por los gerentes, que se llevan todo el crédito por magníficas ideas puestas en práctica.

A su vez y a través de pláticas grupales a éstas mujeres se les ha inducido a pensar que *todo el tiempo están siendo observadas por los clientes*, que están evaluando su servicio, su figura, su voz, forma de hablar, de caminar y manipular los platillos, la manera en como se comporta y reacciona, la imagen que proyecta su actitud hacia el trabajo, si es cordial, educada y amable con otros clientes y empleados.

Les exponen que la gente busca percibir si es genuina su actitud para concluir que realmente así es su comportamiento en la vida cotidiana. Se les dice que es una buena política en todo momento de su vida pensarse observadas por extraños, de ésta manera, ejercitarán una actitud impecable, que poco a poco se irá convirtiendo en algo mecánico, que les ahorrará esfuerzo y concentración para lograr buenos modales.

Las maneras no son algo que supuestamente se debería poner y quitar como un abrigo, es algo que se debe internalizar y formar hábitos férreos; les apuntan que una persona no puede estarse rascando la nariz en su casa y no hacerlo en público, pues la actitud está tomada y alguna vez la inconsciencia las llevará a hacerlo en el momento

menos oportuno, por lo que ir por la vida, con la certeza de que siempre existirá una mirada indiscreta, les permite portarse adecuadamente, además los buenos hábitos las elevan por encima de quienes no los tienen y deben recordar, que en todo caso, aunque nadie las observe, ellas mismas deben observarse con ojo crítico, buscando perfeccionarse a cada momento.

### **La voz y los ruidos.**

#### **(Otros puntos en la capacitación)**

Las meseras aprenden que el tono de voz se debe adaptar a las circunstancias de lo que se quiera demostrar, por ejemplo, cuando se recibe a un cliente la voz debe ser cálida, amigable y muy natural, con tono bajo para crear un ambiente de confianza y complicidad, para poder vender y convencer, en cambio la voz debe ser enérgica, segura y con un tono ligeramente más fuerte y con un don de mando, si se está tratando con clientes indecisos o parejas que tardan en ordenar, en el caso de que sean grupos de mujeres, se debe utilizar un tono alegre, sin embargo, la voz nunca debe sobrepasar la del cliente o utilizarse de manera brusca, arrebatarse la palabra es un “don”, que sólo el tiempo y la práctica puede dar para sugerir o hacer una mejor venta.

Para ofrecer otros platillos, café e incluso cigarrillos, se debe “cazar” el momento indicado para ello y no interrumpir una alegre charla, un chiste, una declaración amorosa, una confidencia, etc. Para ello se debe observar a los comensales, su actitud corporal, sus acercamientos, el tono y volumen de voz, su expresión facial, la atención que se tengan puestos unos con los otros, si están mirándose directo a los ojos, etc.

Por otro lado está prohibido utilizar gritos entre compañeros y mucho menos recurrir a chasquidos o silbidos para atraer la atención, mucho menos toser llevándose las manos a la boca o aclararse la garganta frente al cliente, si alguno le gastase una broma o la hiciera reír, por ningún motivo se debe *carcajear* inclinándose hacia atrás y tocándose el estómago, ésta es una actitud sumamente degradante y vulgar. Los estornudos aunque parezcan inevitables, no lo son o lo

son excepcionalmente, se trata de que los clientes no las vean hacerlo, pues hay personas sumamente sensibles a tales acciones que les parecen sumamente desagradables y ya no toman sus alimentos confiadamente.

La mesera debe evitar azotar *las entregas*, pero si ésto por descuido sucediera, inmediatamente debe disculparse mirando a todos los de la mesa, ya que la acción podría tomarse como una grosería y la mala impresión ya no podrá remontarse.

#### **a) El Vocabulario.**

Les piden que utilicen un lenguaje cordial y respetuoso, absolutamente no se deben utilizar lenguaje obsceno o vulgar, el vocabulario debe ser el usual o común combinado con un léxico adaptado a la profesión, que denote una cierta preparación por lo menos en la rama en la que se está laborando, se debe caracterizar por una expresión correcta pero sin rebuscamientos innecesarios, el objetivo de la vendedora debe ser el de darse a entender claramente y sin confusiones; rebuscamientos a comentarios o sugerencias pueden desencadenar malos entendidos, que derivarán en molestia, malos servicios, malas propinas e incluso, con descuentos a la mesera por su falta de pericia al manejar el lenguaje.

Por otro lado, debe desechar de su terminología palabras como: *no, nunca, imposible, jamás, no es cierto, usted me lo dijo mal, no se puede, etc.* Y ni hablar de hacer alguna alusión a la gordura o a algún defecto físico, al color de piel, grupo racial, estatura física, etc. de los clientes. Tampoco se deben utilizar palabras muy técnicas que el cliente desconozca, sin primero explicárselas.

Se les exhorta a usar el vocabulario correctamente, ya que puede marcar y ser la total diferencia de ser percibida por los usuarios y la forma en que serán catalogadas de allí en adelante, pues de nada sirve una magnífica presentación, si todo se echa a perder por una mala forma de expresarse, desgraciadamente aquí no se les puede decir que “calladitas se ven más bonitas”, pues ellas necesitan forzosamente comunicarse, por lo que se les motiva a pulirse al entablar un diálogo; que procuren no tartamudear o que les tiemble la voz, o dudar demasiado a la hora de dar sugerencias. También se les persuade a utilizar un tono

de voz *sin acento* como: el utilizado por las *chilangas*, *provincianas* o “*chicas fresas*” pues éstos da pié a que las cataloguen inmediatamente encasillándolas en un estatus socioeconómico.

Bourdieu (1972) dice que no se puede poner en tela de juicio que el lenguaje es muy importante, constituye un espacio social con sus ritmos temporales, todo el sistema de coacciones visibles o invisibles que constituyen la acción de inculcación e imposición de una cultura legítima, por tanto es el sentido completo de la información transmitida. La palabra crea distancia, un buen uso impone autoridad, la relación con el lenguaje y la cultura producen un modo de inculcación particular, la vulgaridad y la pertenencia social se ponen de manifiesto en el lenguaje y nos dan una especie de marca sobre el estrato o clase social de la que procedemos, es decir el lenguaje hace evidente y reproduce las diferencias de clase. [...]

La relación con la cultura que el sistema de enseñanza reconoce sólo está completamente dominado cuando la cultura que inculca ha sido adquirido o se ha adquirido por familiarización, es también porque el modo de inculcación que instaura sigue estando, pese a su especificidad, relativamente en continuidad con el modo de inculcación de la cultura legítima, cuyas condiciones sociales sólo poseen las familias que tienen como cultura, precisamente, la cultura de las clases dominantes, la educación reproduce las diferencias de clase, la lengua proporciona un sistema de categorías más o menos complejo, la aptitud para descifrar y manipular estructuras complejas, sean lógicas o estéticas, dependen en parte de la complejidad de la lengua transmitida por la institución o familia (Bourdieu 1972: 159-185)

Ningún proceso de trabajo y desde luego, ningún aprendizaje puede existir sin que coexista una lengua especializada para transmitirse, los términos poco a poco son inventados, manipulados, derivados, hasta lograr todo un contexto organizativo, en donde se pueden insertar las palabras con lógica y coherencia, que de otra manera, tal vez perderían su sentido y validez.

***b) Cuestionar o Preguntar:***

En este apartado de la capacitación se refiere a las formas en que las meseras *pueden descubrir los deseos del cliente* haciéndolo hablar, según la situación, se puede cuestionar de dos formas:



*Preguntas abiertas:* Es una cuestión que no requiere de una respuesta afirmativa o negativa, cuya contestación puede llevar bastante tiempo, y aún más, puede ser muy vaga e inexacta.

*Pregunta cerrada,* es una cuestión que requiere de una respuesta afirmativa o negativa, se les recuerda ante todo que un buen servicio es una garantía de que algún día el cliente va a regresar, por lo que las preguntas deben ser elaboradas siempre de manera sumisa, suave y recordar que no es lo mismo “cuestionar”, que “preguntar”, al cuestionar están siendo agresivas, al preguntar, admiten su papel subordinado, reconociendo que se desconoce algo y que se tiene disposición por entender y hacer cumplir lo más eficientemente la petición. Les dicen que en todo caso, es hacer patente la ignorancia que se tiene sobre un particular.

Les enseñan que cuando el cliente es quien hace las preguntas, si no se está segura de las respuestas, o de momento no tiene certeza de ellas, debe contestar con otra pregunta, argumentando si lo que se desea saber, son los ingredientes de tal o cual platillo, y aún más, pueden echar mano del tiempo y disculparse diciendo que hablarán con el chef o con el gerente para traerle una respuesta precisa.

Por otro lado, si la técnica de venta ha funcionado, las meseras deberán ser capaces de convencer al cliente de decidirse por alguno de los platillos haciendo buenas referencias de él; llevándolo con preguntas y cuestionamientos hacia el área que se desea atacar para después sugerirle de forma segura lo que le conviene más consumir, asumiéndose en una *actitud orgullosa, en un ambiente apropiado, convencida de dar excelentes respuestas a preguntas u objeciones.*

*“una buena vendedora no debe ser tímida o agachar la mirada, no debe ser vacilante ni hacerse sentir menos que cualquier cliente, ellos tienen el poder económico, pero la mesera tiene el poder del buen servicio y el apoyo de una sólida cadena restaurantera que la respalda”.*

Y en éste punto yo quisiera cuestionar, ¿por qué si de un lado se motiva a las empleadas a verse seguras, convencidas, orgullosas, etc.? ¿Por qué de otro lado, se les quita el derecho a

ser ellas mismas y hasta se controla y se decide la forma y color de las prendas íntimas? ¿Puede un empleador ser tan intrusivo? ¿Queda un resquicio para la empleada de intimidad cuando la empresa irrumpe en éstas cuestiones físicas y también en su *manera de ser*?

**c) Argumentar.**

Es un acto de persuasión dando valor a las cualidades del producto o del servicio en función de los móviles del cliente para desarrollar sus deseos de compra, sostener un argumento es una operación preparatoria para la venta que se desenvuelve de la siguiente manera:

Se otorga la información sobre el restaurante, servicio y platillos, se clasifica y calibra la información que se transmite, se describe y muestra realzando el valor de las cosas, enumerar y especificar sus ventajas *sin añadir ninguna desventaja*, esto se hará sólo en caso de que dos platillos sean francamente indistintos; por ningún motivo, se debe expresar disgusto o gestos negativos contra el restaurante, platillos, instalaciones, personal, etc. o mucho menos de la empresa.

Al argumentar se debe aprovechar al máximo el momento, mostrarse tranquila, expresar con ademanes lo que se está comunicando, sonreír plácida y encantadoramente, refinar la expresión gestual para causar un efecto positivo a los comensales, se supone que este acto tan sencillo, puede dejar plasmada la figura de la mesera en la mente de los consumidores, quienes si se sintieron francamente a gusto con ella, seguramente la buscarán subsecuentemente.

**d) La comunicación con el cliente.**

Aprenden que la comunicación es fundamental en el contacto con el cliente, se les enseña que deben ser muy cautelosas, tanto en la manera en que se dirigen a los demás, (desde las palabras hasta la expresión corporal), las vendedoras asimilan que la comunicación puramente verbal interviene muy pobremente a comparación del impacto que tiene la comunicación no verbal y ésta va a ser la que determine la impresión de los demás hacia la vendedora, según estudios realizados por ellos mismos se arguye que la comunicación

verbal tiene un 10% de efecto por el mensaje que pasa con las palabras, el 35% que ha pasado por el tono de la voz, la comunicación no verbal tiene un escandaloso valor del 55% y es el que pasa por la mirada y los gestos inconscientes.

Por los datos anteriores no será sorprendente que se les diga lo vital e importante que es dominar todos estos aspectos con el objetivo de dar confianza al cliente, proporcionándole la atención que se merece ante todas y cada una de las circunstancias fortuitas que acontezcan. Todo el proceso será exitoso si la comunicación es profesional y se desarrolla en un clima favorable, recordando las actitudes mínimas de cortesía y servicio, exacerbándolas llevándolas a un plano superior.

#### **e) La objeción del cliente.**

Las meseras son preparadas para escuchar las objeciones del cliente y consideran que el hecho de que el cliente haga sus refutaciones debe considerarse como una ayuda para darse cuenta de los propios errores y del restaurante, por ningún motivo debe molestarse sino aprender a decir: *disculpe, lo sentimos mucho, de qué manera puedo ayudarlo o retribuirle, permítame; llamaré a alguien que pueda solucionar el problema, etc.*

Por otro lado se debe recordar que el cliente que debe ser más cuidado es el que es indeciso y silencioso, porque éste sencillamente si no le gusta el servicio no volverá y asunto resuelto, pero el que piensa regresar objeta, porque desea que no vuelva a suceder tal o cual situación, es por lo tanto muy necesario hacerlo sentir que él tiene el cien por ciento de razón, que el personal se encuentra avergonzado de la situación, pero al mismo tiempo que contemplan el compromiso de no volver a caer en la falla que se tuvo, de esta manera, el cliente se sentirá satisfecho e incluso, puede reflexionar que exageró sobre alguna situación y dejar pasar el punto, *el objetivo primordial es no perder el cliente bajo ninguna circunstancia* y si es necesario y no se ve dolo en la acción, incluso se pensará en no cobrar su cuenta, siempre y cuando el consumo no haya sido exagerado y aún así tendrá la salvaguarda de que si es un cliente asiduo podrá sortear éste último punto.

### **f) Las objeciones más frecuentes:**

Las meseras son instruidas sobre cómo sortear las objeciones más frecuentes, que generalmente son sobre el precio, la calidad, el sabor, el servicio, la atención de una nueva mesera o el cambio de área de alguna de ellas. Aprenden que si un cliente tiene una objeción, la vendedora tiene la obligación de contestar respetuosamente y para esto existen ciertas reglas a seguir: escuchar todo lo que el cliente quiere expresar, para comprender la necesidad fundamental y deshacer la objeción con respuestas certeras, explicar las cosas claramente y sin alterarse, aminorar el tamaño de la objeción reformulándola de una manera más sutil.

Para evitar entrar en conflicto con el cliente no se deben ni se pueden usar frases como *usted está equivocado, así no fue, usted me lo dijo, pero yo pensé, lo que usted no sabe es que, etc.* Deben anteponer ante todo que: *el cliente siempre tiene la razón.* Les exhortan a jamás entrar en discusión con el consumidor, si éste se pone agresivo o insultante la vendedora se debe retirar respetuosamente, sin hacer muecas o sonreír sarcásticamente, sin mirarlo directo a los ojos de manera desafiante, sin darse la vuelta agresivamente dejándolo con la palabra en la boca, la actitud correcta –según el manual- es sonreír al cliente de manera tenue, tomar una posición sumisa y decirle que se tratará de remediar la situación hasta que quede conforme, retirarse conciliatoriamente, e informar al capitán o gerente lo que está sucediendo.

Las meseras aprenden que concluir adecuadamente un servicio puede ser la diferencia entre un cliente que regrese y uno que no lo haga. Todo el esfuerzo hecho durante el servicio se puede ir abajo si el interés que se demuestra a lo largo de un desayuno, comida o cena, desaparece justo después del pago de la cuenta y obtener el beneficio (propina) que tanto se ha buscado. Les dicen que un cliente no deja de serlo cuando se cierra su cuenta, al contrario ese es el momento ideal para demostrarle que no pudo haber elegido mejor restaurante, es por eso que el servicio no termina sino hasta que el cliente abandona las

instalaciones, se les pide que sean amables y sonrían hasta la despedida en los pasillos, (aún si no fueron sus clientes directos), les dicen que:

*“una buena expresión es la invitación a regresar, esto marca la diferencia entre un buen servicio y un excelente servicio”.*

### **La competencia entre vendedoras:**

A la letra se afirma que una buena vendedora no debe envidiar a la líder o mucho menos verla como a una enemiga o aliada de la empresa, por el contrario, conviene imitarla, admirarla y fijarse metas para tratar de superar su record personal de ventas, (el mínimo está fijado por la corporación). Se supone que las vendedoras y promotoras de bar deban tener una sana competencia entre sí, para fomentar la superación tanto en apariencia física literalmente y de servicio como en ventas para generar una mayor productividad.

Según los cánones empresariales de la industria, una buena vendedora sabe que la persona más importante dentro del restaurante es el cliente; desarrollar correctamente sus funciones y responsabilidades, ser responsable implica ver que es de importancia vital para todos entregarse al cien por ciento y buscar esforzarse por ser cada día mejor trabajadora, pues con esto:

*“logrará su desarrollo personal, el bienestar de su familia, engrandecimiento de la empresa, y el mejoramiento de su país en aras de la fidelidad y compromiso con la empresa”*

Además, debe verificar que las cantidades servidas no excedan el gramaje especificado de los platillos, si ve que alguna vendedora en particular está haciendo dispendio de los recursos debe reportar cualquier anomalía al gerente en forma confidencial.

Se le hace alusión a que esto no debe ser visto como deslealtad hacia sus compañeras, sino que es lealtad a la empresa que le ha brindado una excelente oportunidad de superación; es honestidad hacia sí misma y hacia sus principios de honor.

El supuesto es que ella no puede caer en un *pecado de omisión* por no meterse en problemas, es su obligación moral hacer la denuncia para no convertirse en una cómplice que igualmente podría ser castigada.

### **El discurso motivacional de cada mes:**

En estos niveles las trabajadoras que han aprendido bien sus lecciones y las han interiorizado, pueden asumir y explicar a las nuevas reclutas las cualidades propias de las buenas vendedoras:

*Nosotras tenemos el don del **servicio**, somos diligentes y oportunas, cumplimos con nuestras tareas a favor de todos los demás para que resulten en excelencia, tenemos autodisciplina, actividad, eficiencia optimismo y entusiasmo; tenemos el don de **unir**, somos parte de un equipo de trabajo, respetando las diferencias individuales, aprovechando el talento personal de cada quien integrándolo para alcanzar los objetivos comunes que nos permitan mantener una fuente de trabajo, convirtiéndola en un terreno de desarrollo personal, colectivo y profesional.*

*Tenemos **fuerteza**, para reconocer nuestras limitaciones personales actuando para superarlas, somos **sólidas**, para superar los retos que el futuro nos depara y aprovechamos las oportunidades que seguramente se nos presentaran para lograr un crecimiento y mantenerlo a través del tiempo. Sabemos el valor del **respeto**, como reconocimiento a la individualidad expresada en la atención cordial y personalizada a nuestros clientes y colaboradores.*

*Somos **honestas y transparentes**, somos fruto de la verdad para todos, que se traduce en la confianza de nuestros compañeros y de los clientes. Somos **leales**, como exigencia de la sinceridad y el compromiso que tejen la fidelidad con la empresa y la fraternidad con nuestros compañeros de trabajo. Somos*

***ambiciosas**, entendido como el empuje necesario y constante de superación que debemos buscar con responsabilidad personal, para permitir el desarrollo y crecimiento que sustentará la proyección de nuestra imagen.*

*Somos **permanentes** y este reto lo alcanzaremos cuando con creatividad y visión planeemos para profesionalizar y posicionar a la corporación, cultivando el orgullo de pertenecer a la empresa por el mayor tiempo posible dentro de la institución que favorece la continuidad, tenemos **compromiso y aceptación** del desafío actual de crecer y mejorar con clara conciencia de los retos de la corporación y una fuerte autoexigencia, pero también con apoyo institucional y capacitación continua.*

*Tenemos gran **conducta ética**, normas morales adaptadas de manera objetiva, real y responsable, tenemos **metas**, para llegar a finalizar una gran obra, nos exigimos a nosotras mismas **calidad total**, por medio de mejorar continuamente afinando detalles para hacer un buen trabajo, **deseamos excelente calidad hacia el cliente**, con la participación positiva de todo el personal, **nos administramos siempre con calidad**, dando la debida importancia a cada parte, trabajadores, utilidades y material de trabajo, **tenemos siempre en mente que**: la plena realización del ser humano, se logra en la búsqueda incansable por obtener todo aquello con lo que soñamos y se puede lograr en base a nuestro trabajo: apasionarnos por los demás, **porque servir es un placer**.*

### ***VIII Hostigamiento cotidiano.***

El hostigamiento y acoso sexual parece ir de la mano exactamente con el arquetipo de clientes que acuden. El acoso va en aumento dependiendo de la cantidad proporcional de hombres que asisten en grupo continuamente al restaurante y que pertenecen a alguna corporación: cuarteles judiciales, central de bomberos, doctores, policías o locatarios, etc.

Las vendedoras denuncian este tipo de conductas con los gerentes y se quejan con sus compañeros, pero esto es todo lo que se hace, los encargados nunca hacen nada por evitar éstas conductas o raramente tratan de cambiar a la vendedora de lugar, pero si el cliente se queja inmediatamente es regresada a atenderlos cuando se trata de clientes continuos, para colmo, la conducta es tomada a broma, con lo que se hace patente del conocimiento de todos los empleados y esto minimiza la situación, a pesar de las protestas de la mesera se le dice *que no es para tanto, que está a la vista de todos y ni modo que le vayan a hacer “algo”*.

Ellas manifiestan que la discriminación y menosprecio hacia este trabajo es patente, pues a las mujeres que lo desempeñan se les considera como inferiores, además se piensa que si *“no les gustara esta situación”*, simplemente no trabajarían de meseras. El hostigamiento puede ser también por parte de sus compañeros de trabajo, quienes según palabras de ellas mismas: *se sienten con derecho para abusar de ellas*. A pesar de la existencia de los sindicatos, no existe suficiente amparo para estas mujeres y ellas manifiestan que:

“deben parecer siempre lindas y contentas, aunque atiendan a tipos malhumorados, groseros, déspotas, viejitos *raboverde* y *manolarga* que se sienten con derecho de *cotorrearlas*, hacerlas blanco de sus chistes, aceptar que las manden de manera vulgar y despótica, tolerar alusiones en doble sentido e incluso tocamientos y roces físicos, insinuaciones a sus atributos físicos, etc. Además aguantar que algunos clientes desean se les atienda a la velocidad del



rayo y con una sonrisa permanente, soportar las propuestas incómodas que van desde una invitación a salir, hasta una directa invitación sexual, consentir en atender de buen grado al mismo tipo que odias porque siempre se te está insinuando y que no sabe aceptar negativas”.

Se ha destinado un gran espacio a los trabajos de investigación dedicados a las relaciones entre los sexos. Las relaciones de dominación masculina, sus derechos y sus atropellos, sus privilegios y sus injusticias, se perpetúan, con gran facilidad, y aparecen a menudo como aceptables por no decir naturales, se ha impuesto con una sumisión paradójica, que podría llamarse violencia simbólica, violencia amortiguada, insensible, e invisible para sus propias víctimas, que se ejerce esencialmente a través de los caminos puramente simbólicos de la comunicación y del reconocimiento o más exactamente, del desconocimiento del reconocimiento, o en último término del sometimiento que es reconocido y admitido tanto por el dominador como por el dominado. (Bourdieu 2000: 11-15)

**Apariencia y conducta:  
Formas simbólicas.**

Emplearse en éste tipo de consorcios les implica a las mujeres un gasto mínimo aproximado de 1,800 pesos iniciales entre: zapatos, medias “Doryan Grey”, uniformes y aretes, así como ropa interior. Ellas deben comprar éstos artículos con sus recursos, antes de presentarse a su unidad.

El sueldo regular promedio es de 1,200 pesos, con 10 horas de trabajo aproximadamente y 30 a 45 minutos para comida, tienen que cumplir con ciertas medidas corporales para *la chica tipo restaurante*; talla 34. Son mas exigentes que con *las chicas tipo bar*, que deben tener una talla 32 o menor y de busto 90 cm. como mínimo.

El primer requisito es que “sean bonitas y de preferencia delgadas”, de buen trato, agilidad de palabra y gran simpatía, pues de lo que se trata es de atraer la atención del cliente, entonces aquí nos encontramos con un prototipo de la forma física de la mesera, la forma de vestir e incluso de ser, es como un modelo o patrón, un símbolo dentro de un contexto, es valorada, evaluada y ofrecida dentro de un espacio en el que debe desenvolverse luciendo un físico bello y hasta sexy, las meseras en estos espacios poco a

poco adoptan el tipo de maquillaje de la líder, copian sus movimientos, sonrisas, modos y gestos, formas de hablar y dirigirse a su *público*, porque literalmente tienen algunos admiradores quienes están al tanto de sus cumpleaños, enfermedades, problemáticas, etc.

Ellas reciben desde una rosa, tarjetas, dulces, invitaciones hasta considerables propinas. Esto es obviamente otro apartado, pues aquí la mesera consiente y se relaciona con los clientes e incluso sale con ellos en una correlación que va desde la amistad hasta una relación amorosa que no es poco frecuente.

Todos estos elementos podrían ser pensados como forma simbólica, que poseen un “valor simbólico y valor económico”, las formas simbólicas se transmiten del productor al receptor y adquieren una disponibilidad extendida en el tiempo y el espacio, la concepción latente de la ideología llama la atención al hecho de que se pueden mantener las relaciones sociales y enfrentar el cambio social mediante la prevalencia o la difusión de las construcciones simbólicas. El uso y la comprensión de las formas simbólicas contribuyen a lo largo del tiempo a reproducir las relaciones de poder y de dominación. Por otra parte, se puede analizar el carácter significativo de las formas simbólicas en términos de cuatro aspectos típicos, los aspectos “intencional”, “convencional”, “estructural” y “referencial”, y un quinto aspecto el “contextual”. De esta forma se podría explicar las formas simbólicas e ideológicas al demostrar que satisfacen ciertas necesidades indispensables. Al estudiar la ideología se ve de manera general los “papeles” que desempeñan las formas simbólicas en la vida social, como las usan y comprenden los individuos. (Thompson 1998: 24, 25, 65, 89, 93, 106)

Thompson (1998) agrega que la comunicación de masas implica varias características precisas: la producción y difusión institucionalizada de bienes simbólicos, un rompimiento instituido entre producción y recepción; la ampliación de la disponibilidad de las formas simbólicas en el tiempo y en el espacio. Y la circulación de dichas formas en un dominio público. Las formas simbólicas tienen la característica de ser “convencionales”, por ello la producción, la construcción o el empleo de las formas simbólicas, así como su interpretación por parte de los sujetos que las reciben, son procesos que implican típicamente la aplicación de reglas, códigos o convenciones de diversos tipos, son “estructurales” ya que las formas simbólicas son construcciones que presentan una estructura articulada, son “referenciales”, porque las formas simbólicas son construcciones que típicamente representan algo, se refieren a algo, dicen algo acerca de algo, son “contextuales” ya que las formas simbólicas se insertan siempre en contextos y procesos sociohistóricos específicos en los cuales, y por medio de los cuales se producen y reciben. [...]

Al recibir e interpretar las formas simbólicas, los individuos participan en un proceso permanente de constitución y reconstitución del significado, y este proceso es típicamente parte de lo que puede llamarse la reproducción simbólica de los contextos

sociales, el significado transmitido por las formas simbólicas y reconstituido en el curso de la recepción puede servir para mantener y reproducir los contextos de producción y recepción, puede coadyuvar a mantener las relaciones sociales estructuradas y las características de los contextos en los cuales se producen, reciben o ambas cosas, las formas simbólicas. (Thompson 1998: 154, 208, 210, 213, 216, 228).

Por su parte García Canclini recuerda que: los símbolos hacen posible el consenso sobre el sentido del mundo, promueven la integración social. Hay tres funciones primordiales:

- a) la integración real de la clase dominante, asegurando la comunicación entre todos sus miembros y distinguiéndolos de las otras clases;
- b) la interpretación ficticia de la sociedad en su conjunto,
- c) la legitimación del orden establecido por el establecimiento de distinciones o jerarquías y por la legitimación de esas distinciones, este efecto ideológico es producido por la cultura dominante al disimular la función de división bajo la de comunicación.

La cultura que une al comunicar es también la que separa al dar instrumentos de diferenciación a cada clase, la que legitima esas distinciones obligando a todas las culturas a definirse por su distancia respecto de la dominante, podremos articular los descubrimientos de las tres corrientes si partimos del hecho de que en las sociedades donde existen diferencias entre clases o grupos la cultura es “violencia simbólica” (García Canclini: 1986: 28).

**Los siguientes elementos nos permiten entender la apariencia y características de las meseras.**

#### **Uniformes y presentación personal de las vendedoras:**

Las vendedoras generalmente usan una blusa de manga corta con logotipo, falda recta cinco cm. arriba de la rodilla, mandil, con cinco cm. más corto que la falda, el limpión colocado en la cintura, del lado izquierdo, zapatos color negro, con suela anti-derrapante y de agujetas, perfectamente lustrados, pantimedias de likra color natural y la consabida ropa interior blanca.

El cabello corto o recogido y bien peinado. Accesorios permitidos: dona color azul marino o negra, aretes de perla, arracada o broquel tamaño pequeño, pegados a la oreja, formales, no colgantes, uñas tamaño mediano, pintadas con barniz color blanco nacarado perfectamente limpias, joyería únicamente argolla de matrimonio y reloj de pulso discreto, no se permite ninguna clase de percing o tatuaje visible. El maquillaje es obligatorio, retocado periódicamente, sobre todo después de comer, gafete impreso con nombre sin

apellidos, colocado al lazo izquierdo, arriba del logotipo. El uniforme debe ser comprado en un establecimiento que es dado por la empresa.

Para portar el uniforme, se recibe una capacitación especial, donde se les dicen las medidas a las que debe estar la falda, así como otras instrucciones, los botones que van abrochados o desabrochados en su caso. Los zapatos de pulsera están prohibidos.<sup>62</sup>

Si la vendedora trabaja en el bar, puede utilizar aretes medianos y las uñas deben de ir de color rojo. Constantemente el gerente o supervisor puede acercarse a las meseras para verificar que no *huelan mal*, se les sugiere llevar más de un uniforme y cambiárselo en caso de que la ropa se haya impregnado mucho a cigarro y se les recuerda que no deben usar perfumes de fragancias muy fuertes

Igualmente los tipos de vestimenta son muy especiales y diseñados por la óptica masculina, buscando una determinada representación visual de lo que se espera que se perciba a un vistazo sobre la esencia de lo que es ser mujer. En todas las formas cotidianas de la vida, dentro y fuera de los hogares, e incluso en las señales que viajan por las *ventanas informativas* de nuestro mundo moderno, los estereotipos se repiten, una y otra vez, como en los estudios de televisión, en los que las mujeres están casi siempre limitadas a las funciones menores, papeles sin importancia, o aún más desequilibrantes de un buen entorno, motivo de lucha o discordia, o sólo como artículo decorativo, éstos roles “contribuyen a construir la situación disminuida de las mujeres y cuyos efectos acumulados quedan gravados en las estadísticas de la escasísima representación femenina en las posiciones de poder, especialmente económico y político” (Bourdieu 2000:79).

Bourdieu continúa en el planteamiento de que todas las personas tienen cierto interés en no comprender o en desconocer los significados de la cultura en que viven. Esa forma de ignorancia voluntaria, distinta del proceso de represión inconsciente, hace que las personas no puedan entender cuestiones de su vida cotidiana. Esta forma de desconocimiento voluntario, es una parte sistemática del proceso de mantenimiento y reproducción del orden social. Por eso, explorar la determinación situacional y relacional de los seres humanos lleva a cuestionar los procesos de representación y de producción de conocimiento, cruzados tanto por el género, como por la estructuración psíquica de los seres humanos. [...]

---

<sup>62</sup> Les dicen que las zapatillas “de pulsera” son un disparador de la imaginación; se trata de cambiar la imagen de la mesera y no relacionarla con algunas señales que antiguamente eran atribuidas a la prostitución.

Se considera que la ley se inscribe en el cuerpo, en las interacciones cotidianas; entre los cuerpos se viven las desigualdades estructurales del sistema y sus instancias de poder, las personas introyectan de tal manera la ley social que la hacen parte de su cuerpo. Este proceso de inscripción de la ley se manifiesta en las cuatro áreas que señaló Turner (1984): reproducción, representación, regulación y represión. Por eso urgen desconstruir las mediaciones psíquicas y culturales imbricadas en el sexismo y profundizar en el análisis sobre la construcción del sujeto, sólo mediante la crítica y la desconstrucción de ciertas prácticas y discursos y representaciones sociales que discriminan, oprimen o vulneran a las personas en función del género, nos acercaremos al objetivo ético-político primordial, reformular, simbólicamente y políticamente, una nueva definición de qué es ser persona, un ser humano y un sujeto, sea en cuerpo de mujer o de hombre.

Nuestro cuerpo y cómo lo percibimos es el resultado de la cultura en la que nos desenvolvemos, ésta nos brinda una tabla de valores en la que nos clasificamos y calificamos o descalificamos en relación con los demás, en occidente se le da mucha importancia a la belleza física.

Infinidad de empleos están basados en un porcentaje muy alto, en una “excelente presentación”, los exámenes de conocimientos y psicométricos quedan rebasados ante una apariencia agradable. En éstos consorcios los perfiles de mando por lo general son dados a personas de preferencia altas, de determinada talla, simpáticas y con facilidad de palabra, ya que se insiste en que son la “cara” de la empresa; tener tales características es garantía de conseguir un buen empleo o un empleo superior y agregadamente si se es blanco y de ojos claros.

La industria restaurantera en sus propagandas y comerciales nos transmiten mensajes de gente feliz, bonita, triunfadora y casi siempre de tez clara. Las empresas objetan: Si es verdad que el cuerpo pareciera contener conocimientos, actitudes y habilidades, también es una realidad que si se mantiene estático un grupo de individuos, desconociendo sus habilidades y nivel de educación; si se tratara de elegir a algunos para pertenecer a una empresa, invariablemente se favorecerá a los individuos de bello aspecto, los gustos son moldeados y aceptados socialmente y al continuarse esta práctica se vuelve una regla. Además, -agregan- no es algo que la empresa haya instituido, la norma ya estaba dada desde el pasado remoto; lo curioso es que parece acertada, si no ¿cómo es que diversas psíquicas coinciden en un mismo ideal de belleza? Nosotros, como empresa, sólo tratamos de dar a los consumidores lo que ellos mismos nos piden, buscamos satisfacerlos.

Para Max Weber (en Moscovici, 1997:81) las representaciones son a la vez un cuadro de referencias y un importante vector de la acción de los individuos, señala que las situaciones colectivas que forman parte del pensamiento cotidiano son representaciones de aquel que por una parte pertenece al ser y por otra parte al deber ser. Estas estructuras como tales tienen una importancia causal considerable, frecuentemente dominante, por la naturaleza del desarrollo de la actividad de individuos reales, sostienen que las presiones hacia el sometimiento de una ideología no solamente vienen del exterior, sino del interior, (Moscovici 1997: 81 en Vergara 2001: 32).

### **Supervisión:**

Las vendedoras son objeto de supervisión por el jefe de piso y el gerente, además de manera furtiva por todos los demás hombres que laboran en la unidad, tales como garroteros, bar-man, chefs y todo aquel personal que el gerente le de su voto de confianza. Son observadas en su *actitud*, en su desempeño, en el dispendio que hacen de los recursos, p.ej. de servilletas que también es controlado y atribuible a ellas si hay derroche<sup>63</sup> la forma en que se esmeran por mantener limpia su área y la agilidad con que cobran sus cuentas y *pedidos sospechosos al almacén*.

Los gerentes tienen fama de ser muy selectivos y exigentes, ellos también supervisan que se cumplan los roles asignados y si a su consideración la mesera todavía está *novata* la manda otra vez a capacitarse en alguna área que él considere que está fallando, (siempre y cuando sea un elemento que a su criterio resulte valioso para ser conservado), si no, simplemente se le “dan las gracias” y sin más, son despedidas valiéndose de los contratos por veintiocho días. *Les argumentan que la productividad del restaurante ha bajado mucho y que serán llamadas una vez que mejore*. En estos casos las meseras tratan de vender los uniformes con sus compañeras o vuelven a hacer el trámite

---

<sup>63</sup> Las meseras a veces tienen que dar una cantidad extra para cooperar en la compra de servilletas, papel de baño, jabón líquido o de polvo cuando éstos recursos mensuales se han agotado y se necesitan más, ya que las empresas sólo proveen de una cantidad específica a cada unidad que no debe ser rebasada, si esto sucede tienen que solventar el faltante y lo hacen pidiendo una cuota extra a todo el personal, pero realmente el pago recae sobre las meseras.

para integrarse a la empresa, con tal de no perder la inversión que hicieron en la compra de éstos aditamentos.

Por otra parte cabe señalar que hay una supervisión corporativa interna; se trata de que la misma empresa manda personal a las distintas unidades, se hacen pasar por clientes y califican la unidad: el desempeño desde el gerente, empleados y especialmente de las meseras. Por eso ellas repiten constantemente el lema: ” *nunca sabemos a quien estamos atendiendo* ”.

### **Premios:**

Algunas empresas poseen revistas o boletines internos que se publican cada mes, donde se destacan a los mejores empleados y se exhorta por otra parte a ser más competitivos, productivos, eficaces, responsables, etc. Se busca por medio de una serie de artículos en los que se intercalan preguntas y respuestas, pautas deseables a seguir, para lograr mejores resultados y rendimientos. Se destaca por ejemplo el compromiso para hacer un uso óptimo y cuidadoso de los recursos de la empresa, se apela a la conciencia individual y grupal; de tal forma que la puesta en práctica del ahorro y el aprovechamiento responsable de lo que se dispone, hará que los resultados sean más eficientes y satisfactorios, ya que implican reducción monetaria en los procesos de producción y por consecuencia establece precios de ventas que pueden ser más competitivos, que a su vez se traducen en mayor número de clientes.

Exponen el siguiente ejemplo y se justifica así la dádiva que se pide para reposición de vasos y cucharillas: Si se rompe un vaso que cuesta \$17.00 y cada empleado del piso de ventas rompe un vaso, tarro o copa diario y son veinte empleados representa \$340.00 diarios, que al mes son \$10,200.00 y al año \$122,400.00, y éste es el resultado de un solo artículo, se si desperdician otros como *el tarro* que cuesta \$20.00, *la copa Jumbo* \$39.00, *el plato ovalado* \$43.00, *plato 27*, \$22.00, *el tazón* \$23.00, el gas \$4.60 el litro, los platillos mal preparados y devueltos, las copias fotostáticas e impresiones, las llamadas telefónicas,

la energía eléctrica, las cantidades se vuelven estratosféricas; por eso se les insta a pensar positivamente y con amor a la empresa de la siguiente manera:

*Como soy un buen mexicano, desde hoy aportaré mi granito de arena: Yo me comprometo conmigo mismo y con mis compañeras a cuidar y no desperdiciar los recursos que la empresa me facilita para realizar mi trabajo, con ello me beneficio yo, mi familia, mis compañeros, mi ciudad y mi país, pues ayudo a mantener viva nuestra fuente de empleo. ¿Y tu que puedes hacer?*

En ésta parte se les da pie a las empleadas para que sugieran la manera de optimizar sus ventas, ahorro de materiales, de tiempo, recursos, etc. y se les ofrecen premios como: poner su fotografía y nombre dentro de la revista, anotando el número de veces que ha aparecido en la publicación y una pequeña reseña de su aportación para servir de ejemplo a las demás<sup>64</sup>

Se llevan a cabo competencias entre las unidades para “la cocina más limpia”, “incremento de clientes” y “mejor estado financiero”, estos se llevan a cabo cada mes, los ganadores de la cocina más limpia por ejemplo obtuvieron un día de campo, una gorra y una playera, “incremento de clientes”, tres camisas de mezclilla y tres pantalones; “mejor vendedora de copas”, un boleto para una rifa semestral para obtener un viaje por tres días a una hacienda, para el “mejor estado financiero”, un bono especial que es secreto y sólo es para el gerente.

---

<sup>64</sup> La cantidad de copas vendidas debe ser mayor de cien al mes.



## IX Las propinas

Las propinas, son lo que “engancha” eficazmente a las mujeres en éste tipo de empleo, parece ser que el recibir dinero “fresco” todos los días, les permite a la vendedoras resolver en gran medida su problemática, algunas sólo salen de su casa con los suficiente para llegar a él y regresan con una buena cantidad de dinero que les permite atender sus necesidades diarias de comida, útiles para sus hijos, medicinas e incluso, muchas viven del préstamo mínimo de alguna vecina o familiar, con la promesa de retribuírselo ese mismo día al regresar del trabajo. De esta manera, se cumple con la promesa que “hace la capacitación”, en la que se les enseñó que un buen servicio, sería recompensado con una buena propina, el trabajo diario entonces se materializa y es palpable.

La política a seguir para recibir las propinas que no dejaron los clientes sobre la mesa del restaurante, consiste en que al finalizar el turno, debe ir al P.V. digitar: *propinas*, el número de vendedor, imprimirlas y canjearlas mediante un “ticket” en el que aparece toda su venta del día, cada cantidad está dentro de las comandas, pero tienen que ir autorizadas por el jefe de piso; después debe sumarlas con las que se le dieron en efectivo y “repartir” parte de ellas, al jefe de piso, garrotero, al bar-man, al chef y al cajero, pero debe ser antes de su corte, de otra forma, deberá esperar hasta el otro día.

Las propinas no han pasado desapercibidas para el ojo fiscalizador y se han desatado una serie de debates, pues algunos opinan que deberían retener impuestos a quienes las reciben, ya que a los profesionistas se les descuentan impuestos y su trabajo es más *honorable*.

Se argumenta que éstos oficios no necesitan de ninguna manera una preparación para ejercerse, por lo que es injusto que se les retribuya monetariamente por no hacer nada o por un “servicio” que de hecho debe dar el restaurante y que además ser mesera es una labor sencilla “que hasta un niño podría hacerlo”, por lo que no hay motivo para recompensarla.

Se exhorta a la presidencia a legislar para que los meseros expidan recibos de las propinas obtenidas y se implemente un mecanismo que aliente a los clientes a pedir esos recibos para llevar un récord adecuado y con base en ello se tribute. Otros argumentan que los meseros no deberían recibir propinas: *Ellos tienen un sueldo; si es malo debería ser aumentado por el patrón y no cargarle el muerto a la clase trabajadora*, Fuente: Presidencia de la República – México, 2007, Sistema Internet de la Presidencia).

Por otra parte, la gente opina que si no dejas una buena propina los meseros te tratan mal o te reclaman de una manera grosera, incluso un cliente refirió un episodio en el que en un restaurante al ir saliendo el mesero le regresó la propina y le dijo que seguramente él lo necesitaría más. Otra pareja al salir de un restaurante en Coyoacán y casi para abordar su auto fueron alcanzados por el mesero y les dijo que *de ninguna manera serían otra vez recibidos, pues la propina le había parecido muy raquítica e injusta*.

Otra pareja argumentaba que cuando un grupo de amigos le dejaron la propina al mesero éste indignado y con afán que todos los de alrededor se enteraran les preguntó si *los ciento veinte pesos de propina era por atenderlos a todos o sólo era la de su parte y esperaba la de los demás*, etc. Lo curioso es que en todos los casos referidos, se trató del reclamo de meseros y no de meseras, parece ser que el hombre se siente más motivado a exigir una buena remuneración por su trabajo que las mujeres.

Parece ser que la propina cumple la función de reproducir e intentar resolver el conflicto entre dos clases sociales enfrentadas e inventadas dentro de un espacio específico, en él se “reconcilian” y liman asperezas, es como una dramatización social donde una persona se “presta” a ser sierva de la otra, a cambio de que le sea reconocido que no lo es, ya que finalmente “sabe que debe pagar por ser atendida”; que las sonrisas, buen trato y cuidados muchas veces excesivos son parte de la utilería del teatro y que al cerrar el telón en lugar de aplausos deberá retribuir con dinero el esfuerzo.

La mesera produce una mercancía simbólica cuyo valor es el esmero detallado y delicado con el que se haya llevado al cabo el servicio para el cliente, quien queriéndolo o no, lo recibió. Es efímero, pero a la vez es permanente debido a que el cliente no olvidará la situación de satisfacción que le brindó la persona y el lugar.

La mesera es autónoma o sea independiente en la forma en que puede brindar sus conocimientos; el lugar es dependiente, en la medida en que regresemos a él para buscar el buen trato del que fuimos objeto. Se establecen unas relaciones en las que se profesionaliza el servicio específico, se crea una línea de comunicación, hay una parte dominante y otra

dominada, se asumen ambos, pero al pagar el servicio, la conciencia social se acalla y los dos actores se sienten liberados.

### **Otros lugares para recibir propinas:**

El secretario de Conflictos de la Unión Nacional de Trabajadores de la Industria Alimenticia, Refresquera, Turística, Hotelera, Gastronómica, Similares y Conexos, dependientes de la Confederación Regional Obrero Campesina (CROC), Lorenzo Sánchez Rosas, opina que a las meseras les “va bien”, porque las propinas que reciben de los clientes, llegan a ser de 700 pesos diarios, las meseras afiliadas a este sindicato trabajan principalmente en los hoteles Imperial, Meliá, Sevilla Palace, La Posada Imperial, Fiesta Americana, El Gran Hotel de La Ciudad de México, Marquis, Nikko, Tour Season, Presidente, Marriot Polanco y Fiesta Americana de Mariano Escobedo.

Las meseras entrevistadas por CimaNoticias<sup>65</sup> coincidieron en que las propinas son buenas, pero cuando provienen de personas extranjeras, sin embargo, algunas ramas les son a las mujeres prácticamente negadas los puestos laborales, a decir del secretario, de los 160 mil afiliados que conforman esta organización, el 15 por ciento son mujeres, o sea que prevalece la presencia masculina y ello se debe “*al poco interés que existe por contratarlas*”, sin embargo, si se hicieran cifras reales, lo cierto es que las mujeres rebasarían y por mucho la ocupación de mesera, pero no son registradas o afiliadas a sindicatos, (como tampoco lo son al Seguro Social, INFONAVIT, etc.).

Otra rama importante son los banquetes que son un mundo prácticamente masculino, ya que los servicios dados a domicilio, o en algún centro social o salón de fiestas, se prefiere emplear a varones,  
*debido a que da más respetabilidad y originan menos conflictos; los hombres a veces toman, pero a lo más que llegan es a molestar a alguna mujer de la*

---

<sup>65</sup> Sitio [cimanoticias.com](http://cimanoticias.com) de fecha 27 de enero/2004.

*fiesta, pero se habla con él o simplemente entre todo el grupo se le somete y se le manda a su casa.*

En cambio las mujeres a veces son asediadas por los invitados que con copas encima se dan valor de molestarlas y se originan conflictos graves, pues no se le puede reclamar a un hombre que puede ser incluso quien pagó la fiesta, o padrino en la misma, además, *las chicas muchas veces buscan esto; si el caballero les gusta y sobre todo, porque prefieren ser llevadas a sus casas en automóvil que tomar un taxi, ya que ésta maniobra les parece más segura, además no tienen la merma de su sueldo por pagar un auto de alquiler, ya que se les va un gran porcentaje de su sueldo.*

Las tres cuartas partes de éstos empleos son reservados para hombres, se alega la “carga de trabajo”, pero éste no es el verdadero motivo. Por otra parte, a las mujeres que trabajan en este rubro, se les exige vistan “decentemente”, portando absolutamente el mismo uniforme de los caballeros, se cortan el cabello tipo casquete corto, no se les permite traer uñas largas, ni mucho menos falda, el maquillaje debe ser en la medida de lo posible evitado, el zapato bien lustrado y de preferencia bajo y de agujeta, la blusa color blanco, brasier de copa completa y blanco sin adornos, corbata de moño y pantalón negro.

Se da preferencia a las mujeres *planas*, que no sean muy voluptuosas, *pero que a la vez, no estén tan feas.*

Las mujeres que laboran en éste rubro, reciben las mejores propinas, incluso que las que laboran en los consorcios restauranteros, los hombres ven con malos ojos ésta situación, pues efectivamente, las meseras son más altamente recompensadas por su labor que los hombres, éstos reconocen que es un trabajo muy duro, pero aún así no aceptan la diferencia y para sanear el problema se “inventó” un procedimiento: Todos los meseros y meseras al final de la fiesta deben poner absolutamente todas las propinas recibidas sobre una mesa en la que estén reunidos, dos personas se encargan de contar el dinero, que es después repartido en partes exactas. Se alega que es porque no todos tienen la suerte de recibir la

misma propina pues depende del estatus económico del asistente y que las mujeres, por ser más coquetas (que no profesionales), reciben mejores propinas, debido a que los invitados las quieren conquistar y así quedan bien.

Las mujeres aceptan la repartición sin protestar y ya hasta la ven natural, es una regla más en el juego, se llega al extremo de que si existe alguna duda sobre lo que recibieron, el capitán de meseros puede revisar las pertenencias de la sospechosa a fin de corroborar que no haya guardado parte de las propinas en sus chamarras o bolsos.

El hombre que constituye a la mujer en Otro encontrará en ella, pues complicidades profundas, así la mujer no se reivindica como sujeto, porque carece de los medios concretos, porque experimenta el vínculo necesario que la sujeta al hombre sin plantearse la reciprocidad, y porque a menudo se complace en su papel de Otro, un ejemplo trágico: la mujer asume su papel subordinado y acepta que se encuentra en franca desventaja (Beauvoir 1986: 18).

## **X La realidad.**

### **Embarazos:**

Las meseras realmente cuentan con las prestaciones de ley más elementales, aunque algunas les son escamoteadas, por ejemplo cuando una mesera está en gravidez le permiten seguir trabajando mientras no se les note el vientre, cuando es visible, el gerente de zona o gerente de unidad, le “sugiere” que mejor se tome los meses que le faltan como permiso sin goce de sueldo, “para que descanse”, la vendedora puede argumentar que no desea el permiso, porque necesita dinero e incluso tiene otro hijo y ella es el único sostén de su familia, entonces “para ayudarla” las mandan a la cocina, ahí las mujeres trabajan duramente hasta con siete meses de embarazo, cargando charolas, cajas, paquetes que deben ser guardados y seleccionados en los congeladores.

Otra opción es que si por algún motivo no está el cajero o este se va de vacaciones entonces podrá cubrirlo momentáneamente, sin embargo, esto causa mucha tensión en la mesera, recordemos que no cuentan con una alta escolaridad, entonces al ser enviadas a ese puesto se le da una enorme responsabilidad que casi siempre termina desarrollando un conflicto, con lo que se le genera gran incertidumbre y ansiedad, por lo que prefieren “renunciar”. Los gerentes, en éstos casos y si el elemento es bueno, le dice que en cuanto se *alivie* y pueda dejar a su bebé encargado, puede regresar al trabajo normalmente. No es raro que las meseras necesiten apoyarse en éstas situaciones de algún familiar y de las mismas meseras quienes seguramente le aportarán algunas cantidades, ropa para su bebé, etc.

### **Enfermedades:**

Entre las enfermedades que más refieren las meseras, destacan las várices debido a que están casi todo el día de pie, accidentes, desde un derrapón, o esguince, hasta lastimarse la columna por una caída por cargar charolas o bultos muy pesados y por la dificultad que les implica el tamaño de las charolas y poderlas maniobrar, cortarse con los utensilios, quemaduras, constantes gripes y tos, por el cambio de temperatura, problemas en las muñecas, artritis, reumas, problemas en las vías respiratorias por inhalar el humo del tabaco.

### **Peligros:**

El trabajo de mesera todavía tiene una parte más preocupante, según la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, la primera causa de muerte de mujeres en el centro de trabajo es el asesinato<sup>66</sup>, que suma 40 por ciento de las defunciones entre las trabajadoras. Si bien los datos relacionan las defunciones con asaltos en tiendas, restaurantes, bares o estaciones de servicio, principalmente, una de cada cuatro trabajadoras en esta estadística muere a manos de algún compañero de trabajo, pareja sentimental o conocido, indica la misma Secretaría.

La institución registra que 16 por ciento de las defunciones se vinculan directamente a la violencia doméstica, se reporta que 20 de cada cien trabajan en restaurantes, las meseras que cumplen turnos en la noche son grupos en riesgo de sufrir violencia laboral; para la Organización Internacional del Trabajo se trata de un problema grave, la violencia es generalmente hacia personas que atienden al público. Esta violencia es una carga costosa por las consecuencias indirectas de la intimidación, la discriminación y el acoso en la salud de las mujeres, como la depresión, el agotamiento, e incluso el suicidio. (Fuente [cimacnoticias.com](http://cimacnoticias.com))<sup>67</sup>-

### **La salida:**

Resulta interesante saber, que de acuerdo a las renunciadas presentadas en el área de personal, un sesenta por ciento argumenta que o se va a casar, o va a vivir con alguien en unión libre y que su pareja no desea que siga trabajando; un veinte por ciento aduce que está embarazada, pero que piensa regresar después, un diez por ciento se va porque ya no *aguantan* al gerente, jefe de piso o cocinero de su unidad y no les permitieron ser transferidas, otras arguyen motivos de salud, por desavenencia con alguna o algunas de sus

---

<sup>66</sup> Se me hizo referencia en dos unidades de asesinato a dos meseras, una apareció descuartizada dentro de una caja en la Central de Abasto, después se supo que fue uno de los cocineros que era su pareja, otra más apareció apuñalada en su casa y nunca se resolvió el caso. No es raro que las meseras también sean agredidas por novios, parejas o maridos celosos e incluso a la inversa, por mujeres que reclaman por alguna relación entre la trabajadora y su pareja sentimental, esto último si es frecuente es ocasión para que la mesera sea despedida del empleo.

<sup>67</sup> [www.cimacnoticias.com](http://www.cimacnoticias.com) de fecha 7 de noviembre 2005.

compañeras, otro pequeño porcentaje se cambia de trabajo o rama laboral y unas cuantas porque concluyen sus estudios y esperan conseguir un trabajo mejor.

El grueso, como puede observarse, es porque se ha conseguido una pareja sentimental; parece ser que el restaurante efectivamente es un excelente lugar para oferta y demanda de relaciones. Esto me parece que es debido a que es un lugar abierto a diferencia de las compañías en donde las secretarias, obreras, contadoras, etc. sólo pueden alternar con el personal “fijo” de la empresa, mientras que las meseras tienen oportunidad de ser conocidas y de conocer una amplia cantidad de posibles parejas todos los días, no aduzco que el principal propósito de las mujeres que se desempeñan como meseras sea el de buscar o encontrar una pareja, sin embargo indirectamente esto sucede, incluso meseras que ya tienen sus parejas o esposos, llegan a relacionarse en éste lugar con un tercero en discordia y se llega a grandes conflictos en los que se ven envueltos incluso los compañeros de trabajo, así parece ser que el lugar laboral no es sólo eso, sino que por momentos parece ser un excelente subterfugio para conocer gente. Algunos hombres solitarios, (viudos, solteros, divorciados), aducen que *el sentirse querido, apreciado y atendido no tiene precio.*

En palabras de Godelier: cada sexo asume su papel, esto produce un imaginario con una eficacia política, social y cultural contundente que resulta en un comportamiento que abraza los histórico y cultural, se trata sobre todo del poder y ante todo, acerca del poder que un sexo ejerce sobre el otro. (Godelier 1984: 103-105)



### ¿Qué se puede hacer?

Haraway (1995) piensa que al buscar la forma de construir una vida más digna para las mujeres, las feministas se han encontrado con el dilema de optar entre políticas de la diferencia que muchas veces reifican estereotipos sobre lo femenino y lo masculino, o por políticas de la igualdad que no reconocen las estructuras de dominación, como una reacción ante la desvaloración de la esfera doméstica o la descalificación de prácticas consideradas como femeninas, algunas feministas han optado por un feminismo de la diferencia que tiende a idealizar prácticas como la maternidad y la lactancia o cualidades como la emotividad, que terminan por convertirse en una camisa de fuerza, en un esfuerzo por construir un sentido de colectividad, *un nosotras*, se han esencializado identidades, excluyendo la diferencia al interior de las propias mujeres.[...]

En sentido opuesto, otras feministas han decidido desempeñarse en un campo marcado asumiendo las reglas de las instituciones patriarcales para lograr la igualdad, utilizando el discurso de objetividad y racionalidad, para descalificar el sexismo como irracional y combatir los prejuicios masculinos, ante este dilema algunas feministas han encontrado en los autores posmodernos algunas pistas para entrar en la búsqueda de nuevas estrategias epistemológicas y nuevas formas de concebir al sujeto, se ha establecido un diálogo crítico con el posmodernismo retomando algunas de sus propuestas deconstruccionistas para develar las redes de poder que oculta la aparente objetividad del conocimiento científico, otras han preferido tomar algunas lecciones de esta corriente teórica para construir un nuevo tipo de feminismo que sin definirse como posmoderno hace del constructivismo histórico una herramienta metodológica fundamental.[...]

La estructura familiar se esta moviendo constantemente la búsqueda de una herramienta explicativa de las desigualdades de género válida para cualquier contexto ha sido una constante en la producción académica feminista, podrá estar la respuesta entre la desigualdad en la biología, la separación entre lo público-masculino y lo privado femenino, o es la maternidad un rasgo esencial en la construcción de una identidad de género, muchos consideran que no es dado a las mujeres poder rebelarse ante su suerte, es una visión aterradora, el pensar que no hay salida y no puede salirse del poder del otro, hombres letrados han dicho esto, lo que es llamado mala ciencia o una ciencia con prejuicios, el machismo se oculta bajo fachadas de neutralidad y universalismo y las actividades asignadas a las mujeres. [...]

La mujer vive a diario experiencias de exclusión y explotación asumidas, las diferencias de clase, raza-sexualidad o cultura son pasadas por alto al asumir la existencia de una experiencia femenina, que permite tener un punto de vista feminista, otra mujer oprimiendo a otra mujer. La experiencia de la mujer occidental, blanca, clase media como la experiencia de las mujeres en general, es una visión etnocentrista, se debe reconocer la diferencia cultural e histórica, la organización colectiva debe fundamentarse en una política de alianzas, el supuesto que el reto de construir solidaridades y alianzas entre mujeres con distintas experiencias y necesidades es mucho más difícil que el asumir que todas compartimos la misma opresión y por lo tanto coincidimos con una agenda política establecida por una pocas desde un espacio de poder. [...]

A pesar de la sofisticación de las formas de dominación, en el actual momento histórico, no todo es pesimismo, esta nueva etapa abre a la vez nuevos espacios de resistencia. Para hablar de los valores mezclados de esta época, se rechazan las antiguas esperanzas en la unidad y las totalidades que se expresaban en la idea de una fuerza de trabajo liberada, la comunidad como familia y lo femenino como divinidad. Hay un nuevo sujeto histórico, no necesita crear mitos de origen de un pasado idílico, se trata del poder de la mujer para ser capaz de sobrevivir, no en base a una inocencia original, sino buscando las herramientas para marcar al mundo que alguna vez la aisló en la otredad, en un momento histórico en el que la dominación se da a través de imágenes e información, el lenguaje y la escritura se convierte en una herramienta fundamental, es la forma de hacer política; es la lucha por el lenguaje y contra la comunicación perfecta, contra el código que asume que es capaz de traducir todos los significados perfectamente, el compromiso con la transformación de la realidad y la necesidad de mantener una resistencia activa a las distintas formas de dominación (Haraway 1995: 425-431)

Fernández (1992) por su parte piensa que la combinación de ideas de dominación nos lleva a ver que: la cultura patriarcal ha generado mediante esta particular distribución de las áreas de poder entre varones y mujeres, la producción de sujetos fragilizados, vulnerables, particularmente sensibilizados para enfermar como efecto de ejercicio del poder en sus áreas específicas. Cuando analizamos las psicopatologías de géneros femeninos, nos encontramos con que, la mayoría de los estudios coinciden en que el centramiento en el poder de los afectos las ha conducido a que padezcan estados depresivos, como modo privilegiado de expresión de su malestar. [...]

La cultura patriarcal ha asignado a las mujeres el rol social de regulación de los afectos en el interior de la pareja y de la familia, y la noción de que las mujeres serán más saludables psíquicamente mientras puedan sostener estados de armonía y de equilibrio emocional, no sólo de sí mismas, sino del resto de las personas con quienes conviven, en el trabajo, escuela, etc., es francamente preocupante. La magnitud del problema es tal que actualmente se considera que la depresión es la enfermedad paradigmática de las mujeres de este fin de siglo (Fernández 1992: 318-324).

Vigil dice que: el hombre quiere “darle” libertad a la mujer, pero no quiere perder sus privilegios, el problema consiste en cómo hacer libre a un ser pero que se mantenga sometido. La exaltación de la feminidad ideal se une a la misoginia frente a las mujeres reales. No es cierto que las mujeres deseen ser hombres, pero sí se parte de la identificación entre mujer, esclavitud e imperfección, y hombre, libertad y perfección, entonces, sí. Las mujeres de una u otra forma son responsables y prisioneras de lo doméstico. (Vigil 1986: 97-110).

Por su parte Bourdieu (2000) apunta que “esta cadena de acontecimientos sólo se puede romper mediante la transformación radical de las condiciones sociales de producción de las inclinaciones que llevan a los dominados a adoptar las conductas que les otorgan los

dominadores. Se deben transformar las estructuras para que las mujeres ya no sean tratadas como objetos y símbolos reproductores del sistema” (56) [...]

Cree que las mujeres deben saber trabajar, inventar e imponer, en el mismo seno del movimiento social, y apoyándose en las organizaciones nacidas de la rebelión contra la discriminación simbólica, de las que son, junto con los homosexuales, uno de los blancos privilegiados. Deben buscar formas de organización y de acciones colectivas y armas simbólicas eficaces, especialmente capaces de quebrantar las instituciones estatales y jurídicas, que contribuyen a eternizar su subordinación. (9) [...]

De la misma manera, develar los efectos que la dominación masculina ejerce sobre los hábitos masculinos, no es, como algunos podrían creer, intentar disculpar a los hombres. Es explicar que el esfuerzo para liberar a las mujeres de la dominación, o sea, de las estructuras objetivas y asimiladas que se les imponen, no pueden avanzar sin un esfuerzo por liberar a los hombres de esas mismas estructuras que hacen que ellos contribuyan a imponerlas. (Bourdieu 2000: 9, 56, 139).

Bourdieu y Godelier ubican en lo simbólico el origen del estatus inferior que casi universalmente es asignado a las mujeres, de aquí se desprenda que la liberación de las mujeres sólo se podrá realizar mediante una acción colectiva dirigida a una lucha simbólica capaz de desafiar prácticamente el acuerdo inmediato de las estructuras encarnadas y objetivas, o sea una revolución simbólica que cuestione los propios fundamentos de la producción y reproducción del capital simbólico y en particular, la dialéctica de pretensión y distinción, que es la base de la producción y el consumo de los bienes culturales como signos de distinción. (Bourdieu y Godelier cit. en Lamas 2002: 109).

Scott dice: si la identidad genérica se basa sólo y universalmente en el miedo a la castración, se niega lo esencial de la investigación histórica, de ahí que el hilo conductor sea la desnaturalización de lo humano mostrar que no es “natural” la subordinación femenina. Se tiene que tomar el género como punto de partida y no de llegada, en una cada vez más necesaria reflexión sobre la condición humana sexuada que integre carne, inconsciente y mente productora de cultura. Y si como lo considera Turner, los símbolos transforman las ideas, tal vez este podría ser un excelente punto de partida para tratar de cambiar la desigualdad entre los géneros. (Turner cit. en Scott 1990, en Lamas 2002: 115).

Figes (1970) escribe que las mujeres buscan su emancipación en base a su atractivo y recursos sexuales, todas desean tomar el mando social, la mujer aparece ante el hombre como un ser peligrosos, ya que ha sido instituida como principio diferenciador, se teme que ellas busquen –y consigan- ejercer el poder sobre “él”. En consecuencia, las mujeres tienen que ser dominadas, si no se quiere se dominado por ellas. Por otra parte, el conocimiento, según vimos, también es considerado como un poder, puesto que permite la previsión, la manipulación y el control sobre cosas y sobre personas. (Figes 1970: 44).

Michel, de Certeau (1984) dice que en el cuerpo se inscriben las desigualdades estructurales del sistema y sus instancias de poder: así las personas introyectan de tal manera la ley social que la hace parte de su cuerpo.

Por su parte Figs (1970) se pregunta ¿cómo las mujeres han permitido que les sea negada la oportunidad de la igualdad? Ya que esto difícilmente puede haber sido sólo un asunto de fuerza bruta. Los hechos parecen sugerir más bien, que hay implicados factores biológicos y psicológicos profundos, así como factores sociológicos y que la relación entre los sexos puede modificarse solamente mediante cambios sociales, para dejar de representar lo que la sociedad quiere que represente una mujer. Las diferencias temperamentales y sociales entre los sexos son simplemente un producto del condicionamiento cultural, es una reificación que nada explica, -no es ciertamente un rasgo de la vida social tan universal, como el papel dirigente que los hombres desempeñan en ella". [...]

Considera que las mujeres están en busca de un mundo más equitativo, sin embargo, debemos admitir que las actitudes con respecto a las mujeres que han tenido los hombres son las que la modelaron, la visión que el hombre tienen de la mujer no es objetiva, sino más bien una inestable dominación de lo que desearía que fuera y de lo que teme que pueda ser y a esta imagen del espejo es a la que la mujer ha venido adaptándose. Supuestamente ha sido educada para desear lo que su padre y todos los hombres encuentran deseable para una mujer. No lo que es, sino lo que debe ser. (Figs, 1970: 15, 48,53).

La cuestión es que si la mujer fue creada por la visión y deseo masculino ¿qué fue lo que falló en "*su creación*" que buscó incansablemente la salida al sometimiento y siguió en búsqueda de liberación y equidad? Y si universalmente, hasta donde los estudios han dado luz, la mujer fue sometida, ¿qué es lo que siempre el hombre vio en la mujer que lo hizo asumirse en el papel de dominador? ¿Qué es lo que la mujer vio en el hombre que no le permitió desde el inicio rebelarse a la situación, fue sólo fuerza? Y por otra parte, ¿será necesario averiguar el objeto y causas de la dominación de la mujer, para encontrar después el aliento que la ha impulsado a tratar de sacudirse esta desigualdad? Y si se encuentra esto ¿se podría salvar o modificar la actuación de la humanidad? o sería sólo un referente cultural y todo continuaría igual.

Es un hecho que la mujer ha luchado y ha logrado avances, es innegable también que cada vez más hombres se abren a las ideas de igualdad, pero ¿cómo negar la biología que de una manera u otra limita la actuación de la mujer en los estados de gravidez y si se encuentra sola, la sigue haciendo vulnerable ante una sociedad que literalmente la echa en

lugar de apoyarla? La idea es chocante, pero es real y actual; la viven a diario miles de trabajadoras que sin el menor recato son despedidas en situaciones realmente desesperadas. Mujeres que son el sostén de su familia y que se ven obligadas a dejar a sus hijos solos mientras salen a trabajar, mujeres que aceptan cualquier empleo o subempleo para poder subsistir.

Situaciones como las anteriores ha dado base a tratar de legislar para “proteger a la mujer” sin embargo, es absurdo suponer que se puedan cambiar las costumbres y los prejuicios sociales aprobando leyes o aunque así fuera y se lograra más equidad social no implica necesariamente la liberación psicológica de ninguna de las partes en cuestión y la resolución de sus conflictos.

No se trata de absolutismos entre víctimas y victimarios, es sólo hablar de un gremio y su realidad. El discurso de igualdad y la obviedad del problema están sobre la mesa, falta resolverlo y después llevarlo a la práctica; no luce fácil.

## ANEXO.

### LA MESERA

Letra de Mike Salas

Música de Mike Salas

El amigo Mike Salas (q.e.p.d.) hizo esta canción que tuvo un gran éxito por las regiones del Norte de México y el Sur de Estados Unidos. Aprovecho esta oportunidad para recordarlo...y para que se sepa de su éxito...

Esta canción tiene un ímpetu narrativo, que se presta mucho para el estudio de la mentalidad colectiva, es una historia en donde late la apetencia y la aversión más honda del populamen, y se narra un cuento, pues tiene un final feliz.

En una fonda chiquita  
que parecía restaurante,  
entré a comerme unos tacos  
porque ya me andaba de hambre...

Primeramente, sería delicioso saber cómo el compositor distingue en una categorización aristotélica la diferencia entre una fonda y un restaurante.

Ya ven que el hambre es canija  
y casi no hay quien la aguante...

Aquí se hace referencia a que tal vez el viajero no deseaba realmente entrar, tal vez por falta de recursos económicos, o porque era una fonda chiquita, pero que parecía restaurante, y esto podría salirle muy caro, por lo que entró y pidió algo barato, o sea, unos simplones tacos, porque el hambre era muy apremiante y más canija que su voluntad.

Se me acercó una mesera  
que estaba "rete-tres piedras"  
me dijo que se le ofrece  
puede pedir lo que quiera  
Aquí yo estoy pa' servirle  
aquí yo soy la Mesera...

En este segmento se insinúa ya el coqueteo, “puede pedir lo que quiera” y la precisión innecesaria, “aquí yo soy la mesera”, dicho esto para despertar la inquietud sexual de los oyentes, que ya podemos imaginar a una chamaca buenísima, de historieta Sensacional de trailers, con unas formas inabarcables, apenas forradas por una minifalda de licra más pequeña que el éxito de los operativos contra el narco.

Yo al mirar aquella prieta  
se me olvidaron los tacos...  
le dije "traiga cerveza...  
de pollo sirva dos platos...  
Y aquí se sienta conmigo  
pa' divertirnos un rato" ...

Es un tramo delicioso; ordena unas bebidas para el precalentamiento y cambia los mugrosos tacos por un platillo "fino" para deslumbrar a la chica que debe ser bellísima, ya que hasta el hambre se le quitó de pronto y sólo pensó en la forma de conquistarla, por lo que ostentadamente pidió dos platos de pollo para que ésta vea que tiene poder económico, entonces con un hipérbaton enceguedor pide las ordenes y le habla muy propio "de usted", pero sin preguntarle si le apetece o no, le compra comida y bebida, además le ordena que tiene que sentarse con él e implícitamente pagarle el favor divirtiéndolo, el machismo en todo su esplendor.

Le pregunté ¿eres casada?,  
Me contestó vivo sola,  
Pero antes de que le sigas  
Echa a tocar la pianola  
Nomás le pones un peso  
Porque esa no toca sola.

La pieza continúa en ascenso: ella responde ambiguamente pero dando entrada "vivo sola", pero antes de que le sigas, o sea, ella infiere que esto sólo es el comienzo, y le pide como buena e instruida empleada que le ponga dinero, (tiempo=dinero), porque esa no "habla gratis", y es como un reproche por si él sólo la esta haciendo perder su tiempo, y en cierta forma la mujer se compara como símbolo con la pianola.

No se ni cuantas tomamos  
yo y mi amiga la mesera...  
la cosa es que hasta bailamos  
al "filo" de borrachera...  
cantamos "la cucaracha"  
y creo hasta "La rielera"

Increíblemente el hombre que al principio sólo quería gastar en unos mugrosos tacos, despilfarró todo su dinero, ésta parte refleja todo un mundo; la mesera bebe hasta el tope con su cliente que es un analfabeto burro, pues se pone por delante, "yo y mi amiga la mesera", de desconocida pasó a ser la amiga, bailaron y entonaron canciones del dominio super popular, o sea, todo va en el mismo tenor, sin sorpresas, ninguno se acordó de la ópera o canciones seráficas.

Ya cuando se hizo de noche  
le dije "a que horas nos vamos?"  
Eso si no chiquitito...  
en eso si no quedamos...  
pero si traes "dinerito"  
Claro! que nos arreglamos...

La conclusión es obvia, el macho trae entre manos, desde el principio llevarse a aquella preciosa morena a la cama, ella prosigue en la ambigüedad coqueta, pues es una mesera y no una prostituta, por lo que él no podía llegar directamente al tema desde un principio, sino darle "su lugar" y por supuesto, aceptar la decisión de

ella, ya que al preguntarle, ¿a qué hora nos vamos? Va implícita la idea de pasar la noche juntos, ella le dice que en eso no quedaron, pero que si trae plata se pueden arreglar. Desde que escuché esta canción anhelo que la vida por sus retorcidos caminos me lleve algún día a encontrar una fonda chiquita, que por supuesto parezca un restaurante, y que me encuentre una morenaza como la de mi amigo de los tacos, ¡suertudo!.  
Jaime Muñoz Vargas.

### **Y nos dieron las diez**

Fue en un pueblo con mar  
una noche después de un concierto;  
tú reinabas detrás  
de la barra del único bar, que vimos abierto  
-”Cántame una canción  
al oído y te pongo un cubata”-  
-”Con una condición:  
que me dejes abierto el balcón de tus ojos de gata”-  
Loco por conocer  
los secretos de su dormitorio  
esa noche canté  
al piano del amanecer todo mi repertorio.  
Los clientes del bar  
uno a uno se fueron marchando,  
tú saliste a cerrar,  
yo me dije:  
“Cuidado, chaval, te estas enamorando”,  
luego todo pasó  
de repente, su dedo en mi espalda  
dibujó un corazón  
y mi mano le correspondió debajo de su falda;  
caminito al hostel  
nos besamos en cada farola,  
era un pueblo con mar,  
yo quería dormir contigo y tú no querías dormir sola...  
Y nos dieron las diez y las once, las doce y la una  
y las dos y las tres  
y desnudos al amanecer nos encontró la luna.  
Nos dijimos adiós,  
ojalá que volviéramos a vernos  
el verano acabó  
el otoño duró lo que tarda en llegar el invierno,  
y a tu pueblo el azar  
otra vez el verano siguiente  
me llevó, y al final  
del concierto me puse a buscar tu cara entre la gente,  
y no halle quien de ti



me dijera ni media palabra,  
parecía como si  
me quisiera gastar el destino una broma macabra.  
No había nadie detrás  
de la barra del otro verano.  
Y en lugar de tu bar  
me encontré una sucursal del Banco Hispano Americano,  
tu memoria vengué  
a pedradas contra los cristales,  
-”Se que no lo soñé”-  
protestaba mientras me esposaban los municipales  
en mi declaración  
alegué que llevaba tres copas  
y empecé esta canción  
en el cuarto donde aquella vez te quitaba la ropa  
Y nos dieron las diez y las once, las doce y la una  
y las dos y las tres  
y desnudos al amanecer nos encontró la luna.

Technorati Tags: [enrique urquijo](#), [joaquin sabina](#), [los secretos](#)  
6 de Noviembre de 2006 | Categoría: [Miscelánea](#) |

**BIBLIOGRAFÍA:**

- Althusser Louis.  
1972, 1976 y 1978 *Ideología y Aparatos Ideológicos del Estado*, Notas para una investigación. PEPE, Medellín Colombia.
- (1964-1975) *Positions: Ideologic et appareils idéologiques d'état*, París, Editions Sociales.
- Apple, Michael W.  
1979. *Ideología y Curriculum*, Routledge y Kegan Paul, Londres
- Baczko, Bronislaw  
1991 *Los imaginarios sociales: memorias y esperanzas colectivas*, Buenos Aires, Nueva Visión.
- Beauvoir, Simone  
1986 *El segundo sexo*, Siglo XX, Buenos Aires.
- Belluci, Mabel  
Licenciada en medios de comunicación de masas.  
Carrera de especialización estudios de la mujer, posgrado facultad de psicología, UBA (tesis en preparación)
- Bourdieu, Pierre.  
2000 *La dominación masculina*, Anagrama, Barcelona.
- Bourdieu, Pierre y Claude Jean  
1972 *La Reproducción, elementos para una teoría de la enseñanza*, LAIA, Barcelona.
- Bourdieu, P. y Passeron, J. C.  
1964 *Les Héritiers*, Editions de Minuit.
- Castoriadis, Cornelius  
1985 *La institución imaginaria de la sociedad*, vol. I, Barcelona, Tusquera.
- De Beauvoir, Simone,  
1986. *El segundo Sexo*, Ediciones Siglo Veinte, Buenos Aires
- De Certeau, Michel.  
1984 *The Practice of Everyday Life*, Berkeley, University of California.
- De Leonardo, Patricia (Comp)  
1986 *La nueva Sociología de la Educación*, El Caballito/SEP, México.
- Destutt de Tracy.  
1978 *The origins of Ideology; Memoirs of the American Philosophical Society*, Philadelphia. Institut de France.
- Douglas, Mary  
1973 *Pureza y Peligro*, Siglo XXI, Madrid.

- Durkheim Emile  
 1968 y 2002 *Las formas elementales de la vida religiosa*, Schapire, Buenos Aires.  
 2002 *Las reglas del método Sociológico*, Colofón, México.
- Evans-Pritchard. E.E.  
 1971 *La Mujer en las Sociedades Primitivas*, Ediciones Península. Barcelona.  
 1976 *Brujería, magia y oráculos entre los azande*, Anagrama, Barcelona.
- Fernández, Ana María  
 1992 *Las Mujeres en la Imaginación Colectiva*, Paidós, Argentina.
- Figes, Eva  
 1970. *Actitudes Patriarcales, las Mujeres en la Sociedad*, Alianza Editorial, Madrid.
- Freire, Paulo  
 1970 *Pedagogía del oprimido*, Siglo XXI, México.
- Freud, Sigmund.  
 1976 “Tres ensayos sobre teoría sexual” en *Obras completas*, tomo XIX, Buenos Aires, Amorrortu.
- García Canclini, Néstor:  
 1986 *Desigualdad Cultural y Poder Simbólico*, Cuaderno de Trabajo 1, INAH, México.
- Giroux, Henry A.  
 1981 *Ideología, cultura y el proceso escolar*. Falmer Press, Londres.
- Godelier, Maurice.  
 1986 *La producción de grandes hombres. Poder y dominación masculina entre los Baruya de Nueva Guinea*, Madrid, Akal.
- Gramsci, Antonio  
 1976 *Literatura y vida nacional*, México, Juan Pablos Editor.
- Gruzinki, Serge  
 1978 *Introducción a la historia de las mentalidades*, INAH, México.

- Haraway, Donna J.  
1995 *Ciencia, cyborgs y mujeres: la reinención de la naturaleza.* Cátedra. Madrid,
- Héritier, Françoise  
1996 *El pensamiento de la diferencia,* Madrid, Ariel.
- Lamas, Marta  
2002 *Cuerpo: Diferencia Sexual y Género,* Taurus, México.
- Laplantine, François.  
1979 *Introducción a la etnopsiquiatría,* Barcelona, Gedisa.
- Lévi-Strauss, Claude.  
1949, 1958 y 1978 *Antropología Estructural,* Ed. Universitaria de Buenos Aires.  
1961, 1964 y 1976 *El pensamiento salvaje,* México, FCE.
- Mauss, Marcel  
1971 *Técnicas y movimientos corporales,* conferencia leída el 17 de mayo de 1934 en la Sociedad de Psicología, *Journal de Psychologie*, vol. XXXII, núm. 3-4, 15 de marzo-15 de abril, publicada en español en: *Sociología y antropología,* Madrid, Tecnos.
- Moscovici, Serge  
1997 *Las representaciones sociales,* Huemal, Buenos Aires.
- Murdock, G.  
1937 *Fuerzas Sociales,* 1937, en “*Cuerpo Diferencia Sexual y Género*”, Taurus. México.
- Og Mandino  
2000 *El secreto más grande del mundo,* Debolsillo, México.
- Pineda, E.  
1982 *El discurso de la Diferencia, el Discurso de la Igualdad,* Nuevas perspectivas para la mujer, Universidad Autónoma de Madrid.
- Raymond Williams  
1980 *Marxismo y Literatura,* Ediciones Península, Barcelona  
1981 *Sociología de la Cultura,* Paidós. Barcelona.
- Scott, Joan W  
1986 “Gender: a Useful Category of Historical Analysis”, en: *American Historical Review*, núm. 91.

- Sierra, Teresa.  
2006 *El multiculturalismo en disputa: Derechos Humanos, Género y Diversidad Cultural*, en Antología. Grandes temas de la Antropología Jurídica. RELAJAU. México.
- Stoller, Robert.  
1968 *Sex and Gender: On the Development of Masculinity and Femininity*, Nueva York, Science House.
- Thompson, John B.  
1998 *Ideología y Cultura Moderna*, UAM-X, México.
- Turner, Víctor  
1980 y 1984 *La Selva de los Símbolos*, aspectos del ritual Ndembu. Siglo XXI, Madrid.  
1972 *El proceso ritual*, Madrid, Taurus
- Vergara, Abilio  
2001 *Imaginario: horizontes plurales*, INAH, México.
- Vigil, Marilú.  
1986. *La vida de las Mujeres en los Siglos XVI y XVII*, Siglo XXI Editores. España.
- Viguera.  
1985 *La Mujer en Al-Andalus*, Ediciones de la Universidad Autónoma de Madrid, Editoriales Andaluzas Unidas, Sevilla.
- Héritier, Françoise.  
1996 *Masculino/Femenino. El pensamiento de la diferencia*, Ariel Barcelona.

**Otras fuentes:**

[www.bibliofilia.com](http://www.bibliofilia.com)

*Ciencia, cyborgs y mujeres. La reinención de la naturaleza*, Donna J. Haraway. Cátedra. Traducido por Manuel Talens. Madrid, 1995, p. 431.  
Consultado el 27 de Marzo de 2005

Mabel Belluci.

*Mujeres en guerra*, Cátedra. Madrid, 1997. Consultado 12 de Junio 2005.

[www.casino.com](http://www.casino.com).

*El casino más caliente de las Vegas*  
Fuente: Casino online.  
Consultado el 20 de Abril 2007.

[www.cimacnoticias.com](http://www.cimacnoticias.com)

*Todavía falta mejorar las condiciones laborales de las meseras.*  
 Lourdes Godínez Leal.  
 Consultado el 27 de Enero 2004.

*Asesinato, primera causa de muerte, mujeres en el trabajo.*  
 Miriam Ruíz.  
 Consultado el 7 de Noviembre de 2005

[www.elsiglo.com](http://www.elsiglo.com)

El Siglo de Durango. EL UNIVERSAL Arroja plantón pérdidas por más de 3mmdp.  
 Consultado el 16 de Agosto de 2006.

[www.indicepolitico.com](http://www.indicepolitico.com)

*El caso VIPS.*  
 Francisco Rodríguez.  
 Consultado el 13 de Junio de 2007.

[www.karaokeperiodistico1](http://www.karaokeperiodistico1)

Enrique Urquijo. Consultado el 6 de octubre 2007

[www.presidenciadelarepublica.foros.com](http://www.presidenciadelarepublica.foros.com)

*Que cobren impuestos a teiboleras, meseras y prostitutas*  
 México – Presidencia de la República / Foros.  
 Consultado el 29 de Julio 2007.

Manuales (sin autor) Sanborns's, Vips, Wings, Toks.

Revistas de restaurantes.

Entrevistas personales.

Papelería de diferentes centros de capacitación.