

**NOMBRE DE LA PONENCIA:**

***“La reconstrucción de la condición social del trabajo y la pertinencia del enfoque transdisciplinario”.***

**NOMBRE DEL(A) PONENTE:** Cdta. a Dra. Rosana Guevara Ramos

Directora del Área de Servicios de Extensión – SECTUR

[rguevara@sectur.gob.mx](mailto:rguevara@sectur.gob.mx) / [rosguev@prodigy.net.mx](mailto:rosguev@prodigy.net.mx)

**Resumen de ponencia: “La reconstrucción de la condición social del trabajo y la pertinencia del enfoque transdisciplinario”.**

Cdta. a Dra. Rosana Guevara Ramos

Directora del Área de Servicios de Extensión – SECTUR

Investigación: *Condiciones de trabajo y de vida en la hotelería: Hacia una reconstrucción de la condición social del trabajo (2000-2004)*

Programa de Doctorado en Estudios Sociales; Línea de estudios Laborales

Universidad Autónoma Metropolitana – Iztapalapa

Correos electrónicos: rguevara@sectur.gob.mx; rosguev@prodigy.net.mx

---

**Introducción y objetivo del estudio**

El estudio de las condiciones de trabajo (CDT) normalmente estuvo desvinculado de la estructura social fundamentalmente en los niveles meso y macro. Aunado a lo anterior, la perspectiva de análisis tradicionalmente se agotaba, en el mejor de los casos, en lo ergonómico y se orientaba principalmente por la lógica del incremento de la productividad como justificación básica de la pertinencia de este tipo de estudio. Así, tenemos que las CDT se estudiaban de manera predominante en los niveles micro sociales con un enfoque restringido, es decir, limitándose fundamentalmente a la frontera de la empresa o fábrica sin considerar los espacios sociales extra fabriles y, por otro lado, sólo se justificaba este estudio bajo la expectativa del incremento de las ganancias y desde un enfoque biologicista. En otras palabras, cuando se planteaba un estudio de CDT éste era a partir únicamente de la empresa, observando al trabajador básicamente desde su dimensión biológica y porque había que revisar cómo eran las CDT y cómo deberían ser para que la empresa fuera más productiva y generara mayores ganancias. Otra gran limitante fue que el objeto de estudio privilegiado en estudios vinculados a esta temática estaba fundamentalmente relacionados con la manufactura e industria metalmecánica (Brown: 1958, Naville y Friedman: 1961, Mayo:1972, Singlenton: 1972, Roustang: 1981; Guelaud *et al*:1981 ).

Derivado de lo anterior, el espacio productivo de los servicios simplemente no ha tenido un lugar significativo –con excepción de algunos estudios de trabajadores bancarios y de la salud- en los estudios de CDT durante varias décadas pese a la importancia de este sector en la economía. Todo lo anterior ha caracterizado a lo que denominaremos el enfoque de las CDT desde la sociología de la empresa´ desarrollado fundamentalmente

en Francia y representado específicamente por todos los estudios realizados bajo el método LEST. Finalmente, los estudios de CDT tradicionalmente se colocaron ajenos a la percepción de los trabajadores en tanto estudiaron condiciones de luz, temperatura, intensidad del trabajo, entre muchos otros factores ergonómicos - y los relacionaron principalmente, como mencionamos en líneas anteriores con el rendimiento laboral y el incremento de la ganancia derivado de éste. La mayor parte de los estudios de CDT se caracterizaron por dejar de lado la voz de los actores, sus expresiones, valoraciones y justificaciones propias, aspectos que nos ayudaría a explicarnos cómo valoran los trabajadores sus CDT, qué explicaciones construyen en torno a estas y, por tanto, cómo responden frente a ellas. Esto último significaría que el acercamiento desde una perspectiva cultural en el estudio de las CDT hasta hace muy poco tiempo no tuvo lugar en el estudio de las CDT

Bajo un intento de desafiar las limitaciones anteriormente expuestas y de recuperar lo que reconocemos propiamente como sociología del trabajo con un fuerte basamento teórico latinoamericano en el estudio CDT –constituido fundamentalmente por los estudios argentinos sobre este tema de Julio Neffa y Martha Novick que marcan como punto de partida un enfoque integral, aunque desde nuestro punto de vista no logran llevar este planteamiento hasta sus últimas consecuencias-, es que se desarrolló una investigación de las condiciones de trabajo y de vida en la hotelería a partir del estudio comparativo de cuatro casos de hoteles de gran turismo. El enfoque transdisciplinario en esta investigación permitió arribar a una serie de hallazgos relacionados con la coexistencia de la precariedad laboral, por un lado, y el *glamour* del hotel y sus clientes, por el otro, en la que los mismos actores articularon explicaciones. Estas últimas fue posible retomarlas a partir de paradigmas propios de la antropología social y de la sociología en su vertiente conceptual representada por Severy Bruyn. (1966) y que se reforzaría con el planteamiento epistemológico de Berger y Luckman (1968) cuando hablan de la importancia analítica de la *significatividad subjetiva* junto con la *facticidad objetiva* en todo estudio sociológico que implica la reconstrucción de “lo social”. También se atendieron aspectos estructurales considerando en ello principalmente los aspectos relacionados con el entorno laboral económico y jurídico.

La especificidad del trabajo turístico se trató de reconocer en esta investigación mediante la consideración del impacto del espacio social hotelero en los actores y en la

estructuración de sus decisiones. Lo anterior en el sentido de que el espacio y el tiempo fueron reconocidos con una fisonomía propia y sumamente específica respecto al resto del entorno laboral. Lo anterior permitió reconocer a los trabajadores hoteleros como un segmento laboral *sui generis* aunque, no por ello, resulta ajeno al ambiente laboral generalizado en nuestro país que establece un sistema de normas, valores y determinaciones fundamentalmente económicas y en el cual tienen que resolver sus problemáticas también los trabajadores hoteleros<sup>1</sup>.

Por qué razones permanecen los trabajadores empleados en los hoteles pese a las diversas formas de precariedad laboral que viven actualmente sobre todo en los puestos más bajos de la estructura sociotécnica? y ¿qué alternativas tienen éstos trabajadores en el contexto de la crisis económica, política y de identidad cultural constituida en torno al trabajo? fueron las principales inquietudes que orientaron esta investigación. Sólo a través de un enfoque transdisciplinario que retoma paradigmas de la antropología, la sociología y la historia social fue posible esbozar algunas respuestas al respecto.

## **I. Desafío de los paradigmas convencionales en el estudio de las CDT**

Los estudios del trabajo tradicionalmente fueron abordados por paradigmas teóricos ortodoxos; así, las teorías estructurales terminaron por imponerse en los diversos acercamientos que pretendían entender el mundo del trabajo. El paradigma marxista destacó por mucho en este esfuerzo y durante varias décadas basó sus explicaciones en una lógica de lucha de clases en la que los principales actores “capitalista” y “obrero” buscaban hacer valer sus diferentes intereses. Así, el mundo del trabajo y su desarrollo histórico quedaría atrapado en el marco estructuralista de la correlación de fuerzas y los determinantes económicos como principales motores de los actores productivos. El propio Marx consciente de la insuficiencia de la explicación, trató de enmendarla a través de lo que él denominaría la superestructura en la que se insertaban elementos culturales que, no obstante, para el caso de los trabajadores no iban más allá de las teorías de la

---

<sup>1</sup> En un estudio de caso analizado anteriormente en proyecto de investigación ..... ya había mostrado que el trabajo hotelero en mayor medida al de otros sectores “nació flexible”, los primeros contratos colectivos de trabajo correspondientes a hoteles en ningún caso dejaron de hacer mención de los “*sui generis*” de sus empresas para justificar las estrategias permanentemente utilizadas por la gerencia de recursos humanos de cambio de turnos, horas extras, jornadas intensivas en ciertos momentos del día o épocas de año.

enajenación o de la liberación bajo las cuales nuevamente los actores y sus acciones quedarían subsumidos en una lógica estructuralista.

Para la década de los 70s la sociología no podía avanzar en la explicación del mundo laboral con el predominio del paradigma marxista pues la mayor parte de los estudios en esta área contaban con una conclusión *a priori*; a saber, los trabajadores asalariados se encuentran en una situación de explotación por la correlación de fuerzas adversa a su clase de la que el Estado es cómplice; el constante empoderamiento de la clase capitalista en el sistema económico que tiende a consolidarse en sus distintas fases con su lógica *darwiniana* y la enajenación de los trabajadores les impide salir de esta condición de explotación. Por otra parte, constituyendo así la antítesis de la anterior condición de enajenación, se encontraba la teoría de la liberación marxista que apostaba a que la clase obrera podría convertirse en el sujeto histórico que liberaría a la sociedad de tal enajenación y la llevaría a un estado de conciencia e igualdad propia de un sistema comunista y, posteriormente, socialista.

Aunado a lo anterior, se había experimentado en las ciencias sociales una parte aguas epistemológico bajo el cual se reconocía que los enfoques estructuralistas empobrecían las explicaciones en la medida en que las “agotaban o estancaban” y que, por otro lado, se hacía necesario rescatar a los actores en la generación de conocimiento no sólo a través de su voz sino también a partir de la autenticidad de su razonamiento y acciones individuales que aunque conectadas con la estructura social y la dinámica colectiva no se agotaban ahí. La descripción del funcionamiento de las estructuras económicas y políticas no podían seguir siendo el único factor explicativo o en todo caso habría que pasarlo por el tamiz de “lo cultural” para en principio entender cómo los sujetos interpretaban los distintos fenómenos políticos y económicos; en otros términos, habría que mirar qué sentido le otorgaban los sujetos a esas realidades económicas y políticas y cómo sus grupos de referencia incidían en esto para dotar de ciertos significados estos fenómenos y sólo con base en se podrían entender sus comportamientos. Por ello, había que voltear a la dimensión micro social e incluso individual de los sujetos para encontrar una buena parte del sentido de sus actos.

Por otro lado, limitado en su perspectiva micro ‘restringida’ se encontraba el enfoque que hemos denominado de la “sociología de la empresa”, tradición teórica francesa en el

estudio de las CDT que pretendía haber agotado ese campo de análisis mediante el Método LEST. Sin embargo, ahí también el desarrollo analítico se había detenido a grado tal que:

- 1) Las CDT parecían no tener vínculo con la dimensión extra fabril aunque la dimensión fabril no parecía explicar del todo los comportamientos laborales en torno a éstas; el enfoque productivista normalmente terminaba identificando sólo un conjunto de factores tecnológicos que no daban cuenta en grado suficiente de las diversas prácticas culturales –pues un trabajador con la misma tecnología y en la misma área productiva podría mostrar diferentes rendimientos laborales.
- 2) El incremento de la productividad, por más que significará conceptualmente diferentes cosas en función del momento histórico, estaría signado por un procedimiento asintótico, es decir, que nunca sería completo e integral y tampoco dejaría totalmente satisfecha la expectativa de ganancias del capital.

La crisis de los paradigmas marxistas y de la sociología de la empresa que permeaban los estudios de las CDT nos condujo a realizar un estado de la cuestión de los enfoques teóricos y metodológicos de las CDT que nos permitió, una vez colocados en perspectiva, identificar los diferentes acercamientos teóricos y a definir uno transdisciplinario que se iría construyendo a lo largo del estudio retomando elementos teóricos, conceptuales y metodológicos propios de la antropología, la sociología y la historia social.

## **II. Implicaciones metodológicas del enfoque transdisciplinario en los estudios de las CDT y rendimientos analíticos para el segmento de trabajadores turísticos**

### **Concepción de las CDT**

Antes que una definición de CDT proponemos una concepción sociológica que sostiene que las CDT son una construcción multiactoral en la que convergen concepciones institucionales, empresariales, sindicales y de los trabajadores en una disputa cotidiana permanente que pretende acotarse por diferentes marcos jurídicos (Convenios de OIT, LFT, Leyes locales de trabajo, CCT y reglamento interior de trabajo) y a través de mecanismos de control ejercidos por la empresa, por los sindicatos y por las instituciones laborales hacia el trabajador quien, en tanto actor principal, acepta, tolera o cuestiona

mediante comportamientos implícitos o explícitos, individuales o colectivos que apuntan hacia una consolidación o transformación de las CDT. Estas CDT están constituidas por una serie de garantías, derechos, compromisos y obligaciones –implícitas en las diferentes dimensiones e indicadores del trabajo (Ver cuadro 2.2)- que se establecen formal e informalmente, de manera colectiva o individual, entre el trabajador y quien lo contrata y que determinan *la situación* que vive el trabajador en su empleo u ocupación; aspectos que lo alteran o benefician en lo individual, familiar y social. Las condiciones de trabajo en la medida en que constituyen el referente de las *situaciones de trabajo* son permanentemente objeto de evaluación. Esta evaluación nunca podrá ser completa si queda sólo a nivel de la empresa o fábrica dado que esta se desarrolla dentro de un contexto social e histórico, el cual constituirá el último pero a la vez el principal referente para su evaluación. A continuación planteamos algunos indicadores constituyentes de la situación actual de las CDT (Ver Cuadro 1).

#### Guía de indicadores para la evaluación de CDT

Cuadro 1

##### A. Atributos de empleo

##### 1 Contratación

- 101 Tipo de contrato
- 102 Duración del contrato
- 103 Contrato y prestaciones laborales
- 104 Términos de rescisión de Contrato y despido

##### 2 Salario

- 201 Composición salarial
- 202 Salario base (SB)
- 203 Percepciones adicionales a SB
- 204 Deducciones sobre SB
- 205 Importe salarial neto
- 206 Bono de productividad

##### 3 Tiempo de trabajo y no trabajo

- 301 Horas normales trabajadas por semana
- 302 Horas extraordinarias trabajadas (vol/obl)
- 303 Jornada de trabajo (Jornada mixta, nocturna)
- 304 Vacaciones
  - a. Días de vacaciones
  - b. Día(s) de descanso

- 305 Recesos durante la jornada

##### 4. Disciplina laboral

- 401 Reglamento interno o normas básicas por escrito
  - a. Faltas o incidencias que incurran en despido
  - b. Faltas o incidencias que incurran en descuentos

- e. Alargamiento del período para el otorgamiento de contrato base (eventualidad)
- f. Alargamiento del período de aprendizaje
- g. Firma de renuncia por adelantado
- 602 Relacionadas con el salario y pagos
  - a. Irregularidades en el pago Salarial ( en monto o en Tiempo)
  - b. Abuso del componente Bono de productividad para evadir impacto salarial en la seguridad social y percepciones
  - c. Irregularidades en el pago de horas extraordinarias Monto/ tiempo
  - d. Evasión de pago de Utilidades
  - e. Evasión pago de aguinaldo
- 603 Relacionados con el tiempo de trabajo
  - a. Incumplimiento del horario de trabajo
  - b. Abuso en el cambio de turnos
  - c. Uso de la jornada mixta
  - d. Evasión de vacaciones otorgamiento/pago de vacaciones
  - e. Desconocimiento de antigüedad
- 604 Relacionado con la

- 607 Sanciones contra la maternidad

- a. El "no embarazo" como criterio de reclutamiento lab.

##### Preguntas/Examen

- b. El embarazo como criterio de despido
- c. Evasión de la licencia por maternidad

- 608. Discriminación en reclut.

##### C. Atributos de seguridad e higiene en lugar de trabajo

##### 7. Dispositivos de Seguridad e higiene

- 701 Existencia de dispositivos de seguridad /sinistro
- 702 Cumplimientos de Normas de los Dispositivos
- 703 Capacitación en el Uso de dispositivos
  - a. Conocimiento del "mapa de riesgo" en el centro de trabajo/M de Prevención
  - b. Entrenamiento en el uso de dispositivos
  - c. Realización periódica de simulacros
  - d. Identificación de factores de riesgo y/o nocivos para la salud.
  - e. Repercusiones en la salud

- c. Faltas o incidencias que incurran en sanciones
- 5. Seguridad social**
- 501** Existencia/coertura
  - a. Afiliación a la seguridad social
  - b. Cobertura de seguridad social
  - c. Conocimiento y uso de servicios

**B. Mínimos críticos violados más frecuentemente**

**6. Mínimos violados**

- 601** Relacionados con el contrato
  - a. Inexistencia de contrato laboral-encubrimiento de RL
  - b. Evasión de copia de contrato para el trabajador
  - c. Incumplimiento del plazo del contrato
  - d. Disolución unilateral y arbitraria del contrato Sin/Con finiquito

b.Financiamiento de tratamientos de rehabilitación/accidente de trabajo; enfermedad de trabajo. Monto/oportunidad

**8. Lugar de trabajo**

- 801** Ambiente físico
  - a. Superficie
  - b. Limpieza
  - c. Calidad del aire
  - d. Ventilación
  - e. Ruidos
  - f. Vibraciones
  - g. Iluminación
  - h. Temperatura

- 802** Servicios básicos en el lugar de trabajo

- a. Baños
- b. Agua
- c. Comedor
- d. Teléfonos

- 803** Libertad para el uso de servicios básicos

- 804** Libertad de movimiento en el lugar de trabajo

- 805** Libertad de entrada y salida en el lugar de trabajo

**9 Trabajador y equipo de trabajo**

- 901** Existencia de equipo de trabajo apropiado

- 902** Conocimiento del uso y función del equipo de trabajo

- 903** Adaptación física al equipo de trabajo

**D Puesto de Trabajo y cal.**

**10 Puesto de trabajo: cargas físicas ,**

- seguridad social
  - a. Retraso del alta en IMSS ISSSTE
  - b. Evasión de la Seguridad social
  - c. Formas de contratación para evadir el pago de la seguridad social (honorarios, confianza)

**605** Maltrato en el trabajo

- a. Maltrato verbal
  - a.1 Abuso verbal
  - a.2 Acoso verbal
- b. Maltrato físico
  - b.1 Abuso físico
  - b.2 Acoso físico
- c. Delitos sexuales en el tr.
  - c.1 Acoso sexual
  - c.1 Abuso sexual
- e. Maltrato psíquico
  - e.1 Acoso psíquico

**606** Trabajo de menores de edad

- a. sin respeto a restricciones legales

- g. Trabajo aislado
- h. Complejidad de la tarea

**1003** Calificación laboral

- a. Nivel educativo formal
- b. Cursos de especialización
- c. Experiencia laboral
- d. Competencia laboral
- d.1 Vínculo entre Calificación, salario Permanencia y/o Ascenso laboral

**E. Relaciones obrero patronales y negociaciones colectivas**

**11 Relaciones de trabajo y negociación colectiva**

- 1101** Mecanismos para la toma de acuerdos en la empresa

- 1102** Mecanismos para la resolución de controversias obrero patronales

- 1103** Libertad de asociación Factibilidad de derecho/ de hecho

- a. Mecanismo formales e informales para impedir o limitar la organización sindical
- b. Mecanismo formales e informales para impedir o limitar afiliación sindical

- 1104** Afiliación sindical voluntaria

- 1105** Relación empresa-sindicato

- 1103** Representatividad sindical

- 1104** Efectividad del sindicato Mecanismos/Bilateralidad

- 1105** Dinámica y alcances de negociación colectiva

de los factores de riesgo y/o nocivos

- f. Respuesta del trabajador ante las alteraciones de la salud/Resp. empresa
- g. Equipo de seguridad Conocimiento/uso
- h. Comisión de seguridad e higiene
  - a. Existencia
  - b. Efectividad

**704** Primeros auxilios en el lugar de trabajo

- a. Botiquín para primeros auxilios Existencia/entrenamient.
- b. Servicio médico en el Lugar de trabajo

**705** La empresa ante la Enfermedad /accidente del trabajador

- a. Licencia pagada por enfermedad (desde 1er día)

Ayuda a transporte/Auto

**1203** Ayuda para renta

**1204** Despensa

**1205** Ayuda para el cambio de residencia

**1206** Becas para los hijos

**1207** Ayuda escolar

**1208** Seguro de gastos médicos mayores

**1209** Seguros de vida

**1210** Descuentos en la compra de bienes o servicios

**1211** Ayuda en alimentación

**1212** Prestaciones dirigidas a familiares del trabajador

**13 Adic. Lugar de trabajo; trabajador y equipo de tr.**

**1301** Toma de medidas ergonómicas: estudios, adaptaciones maq-hom

**1302** Existencia de equipo de trabajo ergonómico

**14 Adic. Puesto de trabajo**

**1401** Enriquecimiento de tareas

**1402** Vinculación entre calificación laboral y ascenso

**1403** Autocontrol de ritmo, Tiempo, carga de Trabajo.

**G. Satisfacción de Necesidades (Estilos/v)**

**15 Necesidades básicas**

**1501** Necesidades básicas

- a. Alimentación
  - a.1 Composición de la dieta
- b. Vivienda



<b><u>mentales y calificación</u></b>		
<b>1001</b> Cargas físicas	<b>1106</b> Movimientos colectivos	b.1 Gastos asoc. a la vivienda (gas,luz,tel.)
a. Intensidad	a. Existencia	c. Vestido y calzado
b. Postura	b. Reivindicaciones	d. Transporte
c. Soporte de pesos	<b>F. Enriquecimiento del trabajo</b>	<b>1502</b> Características de vivienda, vestido, transporte
d. Desplazamientos	<b><u>12 Prestaciones laborales adicionales</u></b>	<b>1503</b> Características antropométricas de tr. y fam.
e. Gestos productivos	<b>1201</b> Capacitación	<b><u>16 Necesidades socioculturales</u></b>
f. Control ritmo, tiempos, cargas de tr.	a. Becas	<b>1601</b> Necesidades soc./cult.
<b>1002</b> Cargas mentales	b Cursos	a. Tiempo con la familia
a. Presión de tiempos	c Permiso en horas de trabajo	b. Actividades de recreación
b. Presión de cuotas/metad de producción	d Frecuencia y cobertura de la capacitación	Actividades de esparcimiento, educativas y culturales
c. Atención requerida	e Capacitación y mejoramiento de CDT (*)	c. Trabajo y expectativas de Vida
d. Toma de decisiones	<b>1211</b> Ayuda para lentes	
e. Libertad de comunicación	<b>1202</b> Ayuda de transporte	
f. Libertad de Movimiento		

### ***Implicaciones metodológicas de una concepción amplia de CDT***

Abordar la problemática de las CDT bajo una perspectiva estructuralista o productivista como las señaladas anteriormente implicaba entrar con limitaciones de origen. Por otra parte ensayar un nuevo enfoque más integral y desde una perspectiva de “univocidad” – tal como la define la OIT cuando hace una seria reflexión de lo que conlleva el estudio de las CDT - supone incursionar en una línea de análisis en la que muchos aspectos no están definidos de entrada y, por tanto, habrá que ir construyendo paulatina y sistemáticamente. Para el caso del estudio de las CDT en la hotelería se requirió en principio –como ya se mencionaba anteriormente- hacer un estado de la cuestión que nos permitiera realizar un balance de cómo se habían estudiado las CDT y cuáles eran las principales limitaciones al respecto. Por otra parte, definir la perspectiva de análisis también supuso identificar qué peculiaridades tenía el trabajo hotelero para considerarlas como parte fundamental de su estudio. Esto último, nos llevó a una primera conclusión: el estudio de las CDT comprende dos momentos; el primero supone estudiar el trabajo en el contexto social ampliado –el entorno laboral que genera una sociedad en determinado momento al fijar normas, correlaciones políticas y determinaciones económicas de lo laboral; mientras que el segundo, se debe caracterizar por la incursión en lo subjetivo con todo lo que ello implique y que, en última instancia, nos ayuda a dar cuenta de cómo interpretan los sujetos la dimensión anterior del contexto social ampliado y cómo actúan al respecto.

El constructo teórico que se fue fundamentando a lo largo de esta investigación, toma elementos conceptuales principalmente de disciplinas tan diversas como la historia social, la sociología comprensiva e interpretativa que se caracterizan por el reconocimiento de la perspectiva humana o el retorno a los sujetos y en la recuperación de esto último se sumaron en este estudio nuevas propuestas fundadas en el interaccionismo simbólico y la etnografía principalmente. La conceptualización de las CDT tomó particularmente referentes teóricos del enfoque argentino y del español, cada uno representado por- Julio Neffa (1989) y la obra de Juan José Castillo y Carlos Prieto (1983).

Para el estudio de las CDT, como nosotros las definimos, consideramos que no existe un método predefinido en la medida en que se carece de una sola teoría que logre explicar integralmente este fenómeno social. Hemos reconocido también que la pregunta central de investigación que orienta el estudio demandó un tratamiento multimetódico que logró dar cuenta de las distintas aristas que componen el fenómeno de las CDT así como de sus los fenómenos asociados -entre los que destaca el problema de las CDV. Así, reconocemos que a lo largo del estudio fuimos “fundamentando” o construyendo parte de una teoría capaz de explicar las CDT con base en la información empírica mediante un proceso asociativo, de derivación e inferencia.

### ***Estrategia e instrumentos metodológicos***

Intentando ser congruente con los planteamientos teórico conceptuales planteados en los apartados anteriores de este capítulo, la estrategia metodológica que proponemos está compuesta tanto de recursos metodológicos cualitativos como cuantitativos; los primeros, nos permiten incursionar en el ámbito subjetivo mediante entrevistas, discusiones grupales y trayectorias laborales (Ver Cuadro 2) mientras que, los segundos, ofrecen métodos –a nivel estadístico y de revisión documental- para reconstruir, en el terreno de la facticidad, los elementos que acompañan o condicionan la fenomenología las CDT.

En la elaboración de instrumentos de investigación en el estudio de la CDT, la coexistencia de métodos cualitativos y cuantitativos<sup>2</sup> en la estrategia metodológica, da lugar a combinatorias de instrumentos, esto es, entrevistas, cuestionarios, grupos de discusión, observaciones en campo y trayectorias laborales; considerando en su diseño a los principales actores del universo de las CDT (Ver Cuadro 2).

---

<sup>2</sup> Producto del acercamiento a la subjetividad y a la objetividad.

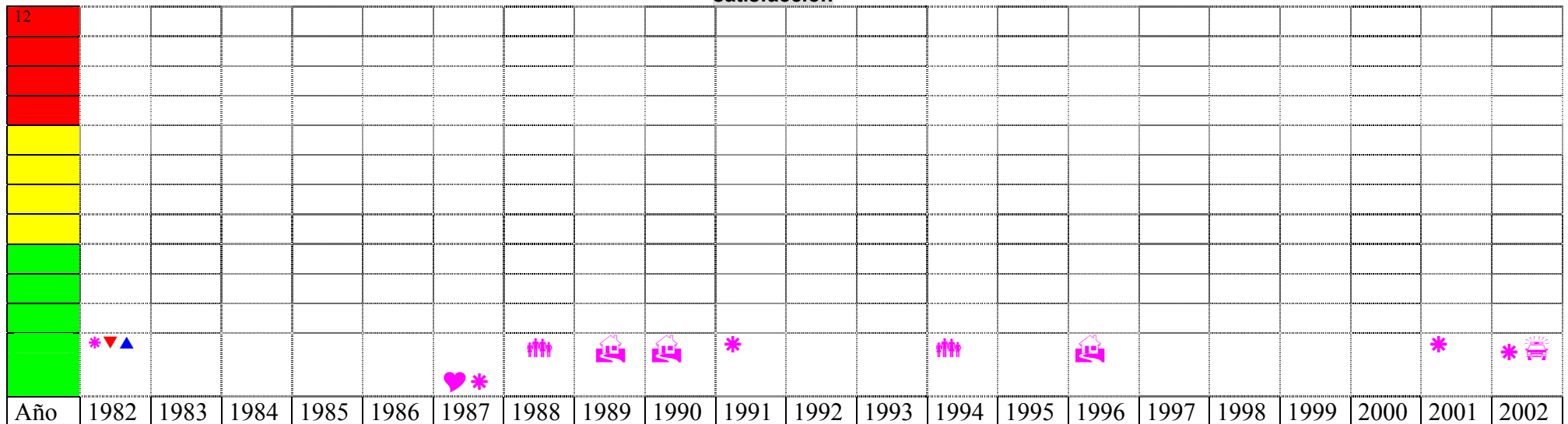
Instrumentos considerados por actor laboral para la recuperación de la facticidad y de la significatividad		
Cuadro 2		
Actores laborales	Instrumentos	Producto esperado
<b>Empresa</b>	<b>I.1 Cuestionario</b> <b>I.2 Guía de entrevista</b>  <u>Dirigido a:</u>  Gerente de recursos humanos,.	<u><b>Facticidad objetiva</b></u> <u><b>En torno a las CDT</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Check list</i> de las CDT</li> <li>- Conocimiento de las variables condicionantes</li> </ul> <u><b>Significatividad subjetiva (discurso)</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento y apreciación de las CDT y de su desarrollo</li> <li>- Vinculación entre las CDT y CV</li> <li>- Mecanismos y estrategias de respuesta en torno a las CLV</li> </ul>
<b>Trabajador</b>	<b>II.1 Cuestionario</b> <b>II.2 Guía de entrevista</b>  <u>Dirigido a:</u>  Trabajadores con puestos fe trabajo en niveles jerárquicos diferenciados de las siguientes unidades productivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción</li> <li>- Cuartos</li> <li>- Cocina</li> <li>- Meseros</li> </ul>	<u><b>Facticidad objetiva</b></u> <u><b>En torno a las CDT</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Check list</i> de las CDT</li> <li>- Conocimiento de las variables condicionantes</li> </ul> <u><b>Significatividad subjetiva</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de las CDT y de su desarrollo</li> <li>- Apreciación de las CDT (valoración y expectativas)</li> <li>- Vínculo entre CDT y CDV</li> <li>- Mecanismos y estrategias de respuesta en torno a las CDV</li> </ul>
<b>Representante de los trabajadores o líder sindical</b>	<b>III.1 Guía de entrevista</b>  <u>Dirigida a:</u>  Representante sindical	<u><b>Significatividad subjetiva</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento y apreciación de las CDV (estilo de vida y satisfacción de necesidades) de sus representados.</li> <li>- Identificación de su <i>rol</i> "mediador" en torno a las CDT -CDV</li> <li>- Expectativas y mecanismos de respuesta en torno a sus CDV</li> </ul>
<b>Familia del trabajador</b>	<b>IV.1 Guía de entrevista</b> <b>IV.2 Guía de observación</b>  Guía de entrevista: Dirigida al cónyuge del trabajador Guía de observación: Aplicar en el hogar	<u><b>Significatividad subjetiva</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento y apreciación de las CDV (estilo de vida y satisfacción de necesidades)</li> <li>- Expectativas y mecanismos de respuesta en torno a sus CDV</li> </ul> <u><b>Facticidad objetiva</b></u> <u><b>En torno a las CLV</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Check list</i> de las CV</li> </ul> (estilo de vida y satisfacción de necesidades)
<b>Lugar de Trabajo</b>	<b>V. Guía de observación</b>	<u><b>Facticidad objetiva</b></u> <u><b>En torno a las CDT</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Check list</i> de las CDT</li> </ul>
<b>Autoridades Del trabajo</b>	<b>VI. Guía de entrevista</b>  Dirigida a abogados laborales y/o a inspectores relacionados con conflictos laborales de trabajadores de hoteles.	<u><b>Significatividad subjetiva</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento y apreciación de las CDV (estilo de vida y satisfacción de necesidades) de sus representados.</li> <li>- Identificación de su <i>rol</i> "mediador" en torno a las CDT -CDV</li> <li>- Expectativas y mecanismos de respuesta en torno a sus CDV</li> </ul>

Otro instrumento importante para conformar la explicación buscada en esta investigación fue sin duda la reconstrucción de la trayectoria laboral entrecruzada con la trayectoria educativa y los acontecimientos vitales más importantes (Ver Gráfica 1).






















## Trayectoria laboral y de vida gráfica (Gráfica 1)

**Situaciones de vida, escolaridad y estatus laboral del trabajador en una escala de graduación que va de la precariedad al enriquecimiento o satisfacción**



### Simbología de vida, escolaridad y estatus laboral del trabajador

Condiciones de trabajo			Escolaridad / capacitación		
 <b>Precarias</b> Por debajo de la LFT	 <b>De Ley</b> Conforme a la LFT	 <b>Adicionales a la LFT</b>	 <b>Básico</b> Primaria -secundaria	 <b>Intermedio</b> <b>Bachillerato</b>	 <b>Avanzado</b> <b>Estudios superiores</b>
 <b>Mejoramiento</b>  <b>Empeoramiento</b>  <b>Estabilidad</b>			 certificación o reconocimiento de la empresa  Incremento (Obtención de grado superior)  Desfasamiento (desactualización)  Estancamiento (mismo grado por largo periodo/ sin expec. estudio)		
Estatus laboral*			Condiciones de vida		
 <b>Bajo</b> Categoría inferior	 <b>Medio</b> Categoría media a alta	 <b>Alto</b> Categoría superior	 <b>Insatisfactorias</b>	 <b>Medianamente satisfactorias</b>	 <b>Satisfactorias</b> <b>Estudios superiores</b>
 Ascenso  Descenso  Estancamiento			 Incremento  Descenso  Estancamiento		
 Desfasamiento(Pto.. por encima de esc.)  Desfasamiento (Pto. por debajo de esc.)					

																
---	---	---	---	---	---	--	--	---	--	---	--	--	--	---	---	---

#### Ejemplos de acontecimientos vitales

♥ Relaciones de pareja

👨‍👩‍👧 Familia

🚗 Viaje

### III. Principales hallazgos y conclusiones preliminares

En resumen, el trabajo turístico comprende casi a 2 millones de personas, este se concentra sobre todo en la hotelería y en las industrias turísticas no características; este trabajo se caracteriza por estar contenido en una dinámica productiva estacional; sin embargo, el personal contratado ocupa en su mayoría jornadas de tiempo completo. En cuanto a la principales características de los trabajadores que ahí participan destaca el alto componente de jóvenes, una tendencia marcada de los jóvenes hacia la obtención de mayores grados de escolaridad y especialización –de hecho el sector aparece por encima de la media nacional de escolaridad-; en referencia al sexo de los trabajadores se observa una razón de 1.51 a 1 hombre- mujer. Por último, es importante señalar que la composición social por nacionalidad de este sector laboral es fundamentalmente mexicana y sólo existe un promedio de 1.2% de población cuya procedencia es de otros países.

De 1960 a 1980 México fue reconocido como un país en el que el crecimiento económico y el desarrollo humano se reforzaban mutuamente; sin embargo para 1980 el acompañamiento entre ambos factores entra en crisis; la desigualdad y pobreza empezaron a agudizarse hasta llegar a la actualidad. México pasa de ser considerado un país con alto desarrollo humano a uno con desarrollo humano medio – al respecto el PNUD deja entrever que en parte, esto se debe al cambio de metodología para la construcción del IDH; sin embargo, los datos de salarios, producto *per capita* y crecimiento económico puntan hacia el hecho de que existe un deterioro real de la situación social y económica del país. México entonces reporta en el 2002 un 0.796 de IDH y ocupó el lugar 54 de 73 países en un nivel semejante al de Cuba y Panamá. Dentro de los cambios más importantes observados están: a. Que las regiones nacionales con más alto IDH son el Noreste y el Centro; b. Que en la década de 1950 a 2000 México tuvo un gran avance en sus indicadores de Desarrollo Humano – en el periodo 1950 a 2000, la esperanza de vida en el país pasó de casi 50 años a más de 74; la tasa de alfabetización creció de 64.1% a 90.2%; la tasa de matriculación (para población de entre 6 y 14 años) se amplió de 38.8% a 91.6% y el PIB *per capita* se triplicó. En ese periodo el IDH nacional aumentó poco más de 72%, registrando su mayor avance entre 1950 y 1980; otros cambios importantes fueron que en 1950 la entidad menos desarrollada era Guerrero, mientras que en el 2000 fue Chiapas; Baja California fue la entidad con mayor nivel de desarrollo en 1950, para el 2000 lo fue el Distrito Federal.

Sin embargo, para México, la medición del desarrollo humano mediante el Índice Refinado de Desarrollo con Medias Generalizadas (IRD-MG), muestra que la desigualdad entre individuos puede ser de hasta 26% -un dato que destaca el informe es la pérdida de capacidad adquisitiva en los hogares pobres que en la actualidad destinan casi la mitad de sus ingresos a cubrir sólo una de las necesidades básicas que es la alimentación y, lo más importante, identifica que **las remuneraciones al trabajo son la principal fuente de desigualdad del ingreso total.**

Así, tenemos que los trabajadores analizados en este estudio se encuentran en una de las regiones del país con más alto IDH , pero que -por depender éstos sobre todo de sus ingresos- se encuentran también expuestos a una dinámica de desigualdad producto del deterioro salarial, este dato se confirma con la información de empleo turístico que apunta que casi el 50% de los trabajadores turísticos no ganan más del 2000 pesos mensuales.

Finalmente en el aspecto de salud, también se ha observado un deterioro permanente entre los trabajadores. Por otra parte, la forma de registrar las enfermedades del trabajo resulta insuficiente para el área de los servicios , ello dado que existen muchas enfermedades o padecimientos en este sector que actualmente no pueden quedar registradas en las estadísticas oficiales de los servicios de salud .

Los aspectos que en conjunto componen la categoría de CDT, y que para el estudio sociológico hemos expresado en términos de dimensiones, variables e indicadores, son susceptibles de ser analizados en dos sentidos; tanto “a nivel del contexto” como “a nivel de los actores” -principalmente del trabajador, quien es en última instancia el actor principal dado que él experimenta las CDT-. Por ello proponemos una metodología que permita ejercicios de contraste entre la estructura social y el individuo; es decir, entre los elementos que componen el contexto económico y cultural en su sentido amplio y los resultados y opiniones que se obtienen a partir del sujeto, con todas las mediaciones que esto comprende: sector productivo, empresa, grupos de referencia . Sin embargo, para lograr eso habrá que construir datos a nivel de la empresa y el sector que adquieren significado fundamentalmente en el escenario social más amplio que cuenta con ciertos estándares en materia laboral y social -tal es el caso de los mínimos y máximos básicos



en cuanto a salarios, jornadas de trabajo, esquemas de contratación- y, por otro lado, parámetros de bienestar y desarrollo social que incluyen datos duros sobre el nivel de vida que ha alcanzado un país y que se relacionan con tasas de esperanza de vida, escolaridad, alfabetización, balanza comercial, captación de divisas, PIB nacional y PIB *per cápita*, entre otros<sup>3</sup>.

En el mismo sentido, se recurrirá a los parámetros legales en materia laboral que provienen tanto del marco jurídico laboral tanto como de las instancias de impartición de justicia laboral. Este tipo de contrastes y cruces de información ha permitido en el pasado que se identifiquen problemáticas laborales de singular importancia; tal es el caso que dio lugar a una investigación más profunda en Noruega cuando la Oficina Central de Estadística en sus registros, relacionó la mortalidad con los antecedentes profesionales y resultó que los trabajadores de hoteles y restaurantes figuraban entre los grupos de más bajo promedio de vida (OIT: 1987, p 9).

Bajo el enfoque renovado de la sociología se hace indispensable recuperar al sujeto con sus visiones personales. Para el caso del estudio de las CDT, dicho planteamiento es insoslayable para completar la reconstrucción de la condición social. Por tal motivo en este apartado se hace una caracterización subjetiva del entorno laboral y las CDT en el trabajo turístico a partir de los propios trabajadores.

Para ello primeramente se hizo una caracterización de los trabajadores estudiados tomando como referentes variables laborales y sociodemográficas. De los aspectos laborales, los 118 trabajadores mostraron tener en promedio treinta años, salarios base que llegaban a los \$3,000 pesos mensuales y compensados con propinas apenas superaban los \$5,000; alrededor del 30% dijo ser personal eventual de los 4 hoteles estudiados y el 44% pertenecía a la división productiva denominada “banquetes” y el 29% a cuartos; predominó el turno matutino (32.2%) y según evento (30.5%). Los puestos de trabajo mayoritariamente representados fueron el de meseros (35.6%) y camaristas (10.2%), predominando la categoría laboral media o “semi calificada” (61.9%) y un promedio de antigüedad laboral de 3.5 años; el 75% de la población indicó percibir propina como complemento a su salario y menos de la mitad dijeron tener una experiencia previa en el ramo (42.4%). La edad

---

<sup>3</sup> Por parte de la OCDE ha habido todo un esfuerzo metodológico para sistematizar y analizar informes sobre desarrollo humano en el que intervienen muchos indicadores que se sintetizan a través de índices.

promedio de iniciación laboral en este sector es de 24 años, menos de la mitad se encuentra sindicalizado –de la población investigada el 42.4% indicó tener sindicato. La convivencia con su familia fue reconocida como la principal fuente de satisfacción alterna al trabajo.

Respecto a las características sociodemográficas, este segmento laboral se caracterizó por constituir un mercado de trabajo fundamentalmente masculino (67.8%); con religión católica (78%) y sin ningún partido político o por lo menos sin definición al respecto ( 52.68%). Asimismo, los trabajadores son básicamente del D.F. (64.4%) oscilando en un nivel educativo que va de la secundaria incompleta al bachillerato completo -con un promedio de escolaridad de 10.8 años-. La composición de su unidad familiar es predominantemente nuclear (63.6%) y en cuanto a su principal pasatiempo destacan la lectura y el deporte ( 20.3% y 18.6% respectivamente).

En cuanto al significado del trabajo existe una gran diversidad de respuestas aunque una vez ordenadas bajo ciertos criterios de agrupamiento prevalece una visión en la que el trabajo es visto como medio de sobrevivencia; otra donde el trabajo es visto como medio de crecimiento o desarrollo y una última en la que esa parte de los trabajadores se identifica de tal manera que es difícil separar entre el trabajo y él mismo. En las dos primeras existe una construcción del significado basado en un razonamiento instrumentalista *“el trabajo sirve para..”*, en la última, esa construcción se hace valorando al trabajo en sí mismo *“el trabajo es bueno, es una bendición, lo que nos mantiene vivos”*. En este mismo sentido el trabajo, bajo las dos primeras concepciones se vive como una necesidad u obligación para lograr satisfactores mientras en la última se vive como una satisfacción en sí misma.

Por otra parte, las expectativas que los sujetos depositan en el trabajo y que van configurando el ámbito de lo que serían CDT satisfactorias –y con esto sus parámetros de medición- se determinó a través de dos preguntas. Cada una de estas preguntas determinó indirecta y directamente y, a su vez, por mecanismos de inclusión y de exclusión; lo que éstos trabajadores consideran un buen trabajo. Así se les pregunto –despersonalizando la cuestión y definiéndola con ello indirectamente *“Qué atributos tenía para él un buen trabajo”* y , para definir por exclusión, *“ Qué atributos tenía para él un mal trabajo”*. Posteriormente se les preguntó, ahora sí directamente o personalizando, *¿Cuáles son los aspectos que más les gusta de su trabajo?* y *¿Cuáles son los aspectos*

que más les disgusta de su trabajo? Con todo esto se obtuvieron las categorías necesarias que nos permitían sintetizar lo que los trabajadores hoteleros esperan de sus trabajos y, por tanto, constituyen el ámbito de CDT satisfactorias. Así, se registró que si bien es cierto que los trabajadores estudiados muestran tener una concepción confusa o poco ordenada de lo que considera CDT satisfactorias –que se esconde bajo el concepto inicialmente opaco de “buen ambiente”-, también es posible reconocer que ellos parten de una concepción integral o compuesta, desde el principio, de varios factores, a saber, compañerismo, buen trato de supervisores, lugar de trabajo y prestaciones relacionadas básicamente con el salario. En segundo término aparecieron elementos propios de la cotidianidad laboral como tiempos de trabajo, horario, cargas de trabajo y estabilidad laboral; por último, se mostró que particularmente para el trabajo hotelero resulta positivamente valorado por el trabajador el contacto con la gente, el aprendizaje y las propinas. Una pregunta sintetizadora -formulada en términos de “En general podría decir que se siente satisfecho en su trabajo actual, indique si o no y explique en que se basa para dar esa respuesta” – mostró que el 69.1% dijo sentirse satisfecho con su trabajo en el hotel y los argumentos fueron de un *“porque me encanta” hasta “los otros trabajos son aún peores”*.

En contraparte, lo que genera más insatisfacción respecto a sus CDT para el caso particular de los trabajadores es la presión excesiva de los jefes, los horarios, los cambios de turno, la prepotencia de los clientes, las injusticias en la distribución del trabajo o de los pagos extras, la falta de compañerismo, los chismes y las preferencias o favoritismos.

En todo lo anterior se observó una marcada diferencia entre los trabajadores de base – denominados “de casa”- y los trabajadores de brigadas; las CDT satisfactorias para los de las brigadas aparecieron vinculadas a las prestaciones que tenían los de casa, el no tener esas mismas prestaciones se experimentaba como una condición de discriminación. Sin embargo, también se reconoció una valoración positiva de su condición de excepción y estaba relacionada fundamentalmente por un mayor control de sus tiempos y la posibilidad de combinar dicho trabajo con otras actividades productivas o de cuidados a la familia.

Un hallazgo importante lo constituyó la concepción misma de CDT que fue asociada más con la disciplina laboral que con los satisfactores que busca un trabajador en su empleo y que le permiten realizar un buen trabajo. Una conclusión importante en este sentido consistía en constatar la falta de una cultura de CDT mediante la cual los trabajadores estuvieran conscientes de sus derechos y obligaciones así como de los factores indispensables que requiere para hacer bien su trabajo. De lo anterior se puede deducir la acción pasiva que muchos de los trabajadores han adoptado, pues una premisa básica – que manejan algunas ONG’s en derechos laborales- es que no se defiende lo que no se conoce. Este mismo punto nos llevó a preguntarnos por el papel educativo que debieran tener los sindicatos y a reflexionar sobre esta omisión que sólo puede ser entendida en el marco de un sistema corporativo. En lo anterior también se identificó un comportamiento recurrente de los trabajadores en torno a sus CDT que tiende a agrandar los márgenes de tolerancia en cuanto al incumplimiento de disposiciones legales y convencionales que delimitan sus CDT; así reconocemos como comportamiento indicativo inicial que los trabajadores o flexibilizan o construyen una conceptualización de CDT a la baja soportando esta conceptualización en una fuerte apatía político sindical y un pragmatismo inmedatista mediante el cual *“ahí la voy llevando”*.

Muy probablemente derivado de lo anterior, cuando se evaluaron los principales derechos laborales vulnerados en los hoteles estudiados, aspecto que se pretendió identificar a través de la pregunta ¿Conoce Ud. de derechos laborales violados en esta empresa; señale en el siguiente listado el derecho que es violado o incumplido ?, un 65.% indicó que ninguno. Al respecto consideramos que los trabajadores efectivamente no reconocen violaciones porque no conocen derechos, en otras palabras, los trabajadores no ven las violaciones a sus derechos laborales porque en principio ni siquiera ven o conocen sus derechos laborales. Esto último se confirma cuando se hacen dos preguntas de contraste en este sentido; en torno a dos derechos básicos se realizan las siguientes preguntas: ¿Tiene copia de su contrato? y ¿decidió libremente su ingreso al sindicato?; ambas preguntas son respondidas de la siguiente forma: sólo el 11% dijo contar con copia de su contrato y el 39% indicó no haber decidido libremente su ingreso al sindicato.

En cuanto a recursos para mejorar sus CDT el sindicato sigue siendo visto por el trabajador como un recurso efectivo de mejoramiento de sus CDT, pues un 49.2% consideró que el sindicato tiene poder para mejorar sus CDT. No obstante, la efectividad

está más identificada con cierta potencialidad dado que a la pregunta ¿De qué depende el mejoramiento de sus CDT?, 30.5% mencionó que del esfuerzo personal, esto fue seguido de un 11.9% que mencionó que de las prestaciones que da la empresa y de un 6.8% que identificó que estas dependían de la buena relación con los jefes; sólo un 4.2 % indicó que esto dependía de la intervención sindical.

Por otra parte, cuando se exploraron las razones de permanencia pese a CDT insatisfactorias –e incluso e casos extremos en los que no se alcanzan a cubrir necesidades básicas- aparecieron argumentos razonables y hasta estratégicos frente a otros que carecían de objetividad; de entre los primeros se señalaba la compensación de los bajos salarios con las propinas, la falta de estudios, la carencia de alternativas o tiempo para buscar otro trabajo, el aprendizaje que logra al permanecer ahí, la posibilidad de ascenso o mejoría y la posibilidad de combinar ese trabajo con otra actividad laboral o doméstica. En el otro grupo de argumentos aparecieron los siguientes: *“porque le gusta pese a todo”*, *“porque es una buena empresa”* o *porque le permite “viajar y conocer”*.

En este sentido se llegó a una conclusión importante que vincula la permanencia en el trabajo pese a la precariedad laboral con un sentimiento de transitoriedad en el empleo y en la vivencia de esas CDT insatisfactorias; en algunos puestos de trabajo se constató que esto es una realidad en la medida en que los promedios de antigüedad laboral son sumamente bajos –tal es el caso de los puestos de camaristas, asistentes de área públicas, ayudante de cocina o steward.

En cuanto a las estrategias instrumentadas para enfrentar las malas CDT –determinadas éstas por los bajos salarios, las fluctuaciones en el trabajo y la incertidumbre laboral, los tiempos de trabajo extensos y con muchas variaciones- se pudo observar que éstas se encontraban relacionadas, en principio, con factores efectivamente compensatorios –otras actividades productivas, ahorro, propinas o cambio de estabilidad por capacidad de organizarse en sus tiempos de trabajo y no trabajo; doblaje de turnos, arreglos internos entre compañeros para cubrir eventos y trabajo de tiempos extras.

Otras estrategias, como se pudo observar en el apartado de CDT, se basan en arreglos domésticos cotidianos como la integración del gasto familiar a través de varios miembros de la familia, en particular compensado por el ingreso del esposo o la esposa; los negocios familiares relacionados con el ramo –servicio de banquetes o de meseros-

también existían apoyos de amigos y familiares a través de préstamos. Otras estrategias involucran también a la familia y tienen que ver con `vivir con padres o familiares`, `división de gastos entre los diversos miembros de la familia`, `ahorro, restricciones y una mejor administración`. Para lidiar con los tiempos de trabajo exigidos y modificados constantemente sobre todo para los puestos de trabajo con menor estatus, se señaló `a plática con familiares cercanos` como mecanismo para bajar el estrés.

### ***Principales hallazgos preliminares de los análisis de casos***

El análisis de los casos *Juan, Lola y Porfirio* nos remite a un primer hallazgo importante, las estrategias frente a las CDT cambian históricamente, si bien es cierto que para determinado grupo de personas fue relativamente fácil ingresar al sector hotelero a trabajar y mantenerse ahí prácticamente durante toda su vida laboral con CDT y CDV satisfactorias (Caso *Juan*), hoy resulta incierto ya no sólo la permanencia sino el mismo ingreso, esto último dado el incremento de los niveles de escolaridad y otros requisitos que tienden a sofisticarse (*test* psicológicos, tiempos de prácticas, certificación, etc..).

A manera de conclusión del análisis hecho, consideramos que efectivamente los sujetos construyen sus valoraciones en torno a las CDT a partir de las expectativas que se crearon con elementos del imaginario colectivo; de sus experiencias estéticas y sociales en el lugar de trabajo y de las opiniones y `mandatos` del grupo de referencia.

En el imaginario colectivo se observa una tensión permanente entre los distintos actores que influyen de forma más directa en la construcción social de una concepción de CDT válida para los trabajadores del sector turístico; pues si bien es cierto que coinciden en mencionar una de derechos y obligaciones que derivan del pacto laboral celebrado en los hoteles, los actores pertenecientes a la empresa y particularmente a la gerencia de derechos humanos tendieron más a fijar su atención en las obligaciones del trabajador y en argumentar recurrentemente que ahí se respetaban todos los derechos laborales. las autoridades del trabajo centraron su definición en preceptos jurídicos aunque mostraron cierto pesimismo en la aplicación irrestricta de la ley dado el contexto actual y más bien sugirieron una flexibilización de hecho en la aplicación de la ley con tal de preservar a las empresas hoy tan amenazadas, desde su punto de vista, por la competencia internacional; por último, los representantes sindicales expresaron una definición basada en el entorno aunque derivada de aspectos que tenían que ver sobre todo con la seguridad e higiene y

algunas prestaciones. En el contexto ampliado del imaginario colectivo, captado bajo la forma de “lo dicho en torno al trabajo” -y difundido principalmente por medios de comunicación y discursos dominantes- se identificaron concepciones asociadas con las CDT que referían una idea de cambio estructural del trabajo y de su función social; una peligrosa asociación entre derecho laboral y privilegio, una conciencia generalizada del desempleo y de cambio de las reglas del juego social en torno a este; un reconocimiento del quiebre de empresas mexicanas frente al libre comercio y la globalización; un debilitamiento financiero de los sistemas de seguridad social más importantes de nuestro país: IMSS e ISSSTE; un desprestigio “generalizado” de los sindicatos que no diferenciaba ni concedía ningún beneficio de duda y ; por último, una confusión e incertidumbre del papel del Estado con respecto a los trabajadores amparado fundamentalmente con la presencia de Abascal en la STyPS.

En cuanto a los elementos que aporta el imaginario colectivo –y que se integran en la constitución de identidades por las que pasa la evaluación de las CDT- en gran medida la concepción del problema del desempleo como uno de los problemas más graves del país; asimismo una conceptualización diferenciada del significado del trabajo y de su función que iba desde la idea del trabajo en tanto espacio de aprendizaje hasta un estilo de vida y medio de desarrollo personal . Por el lado de la concepción de un buen trabajo se observa una conceptualización ‘enriquecida’ que habla de una fuerte construcción histórica mexicana estructurada con base en la lucha por los contratos colectivos y en la movilización obrera en los distintos espacios colectivos <sup>4</sup>; no obstante también se observa una tendencia al olvido de esta construcción sobre todo por parte de las nuevas generaciones que se integran al mercado de trabajo. Esta concepción enriquecida que surge del análisis de las líneas discursivas, está asociado con el equilibrio entre familia y trabajo, cercanía entre trabajo y hogar, certidumbre en horarios, guardería y ciertos servicios propios de lugar de trabajo. En cuanto al ambiente de trabajo, el trabajador analizado es particularmente sensible a la buena relación entre compañeros, al respecto hacia su trabajo y hacia su persona, al contar con un buen equipo de trabajo a la claridad respecto a sus tareas y a sus responsabilidades y a los comportamientos de discriminación y favoritismo. El mal trabajo está asociado el pago salarial injusto, a la nula capacitación y

---

<sup>4</sup> Un trabajador urbano mexicano por lo general sabe perfectamente que tiene derecho a vacaciones, aguinaldo, jornada máxima y algunas otras prestaciones; esto no resulta tan obvio cuando se sabe que un trabajador chino desconocía en los 70’s el asunto de las vacaciones.

posibilidades de ascenso, a la inestabilidad en el trabajo y a la omisión del pago de ciertas prestaciones laborales. Por último, los nuevos trabajos están vinculados en este imaginario colectivo, expuesto por los trabajadores del estudio, con bajos salarios, inestabilidad y exclusión de la gente grande para efectos de ingreso y contratación.

Por otro lado, en cuanto al lugar de trabajo, es posible observar que los elementos advertidos en esta dimensión estuvieron principalmente relacionados con percepciones acerca del lugar y de los clientes; estas percepciones fueron variadas y se agruparon principalmente en torno a dos grupos, uno que mostró ser altamente sensible respecto al lugar de trabajo y a la gente que ahí conocía -grupo principalmente conformado por los puestos “de contacto”- y otro grupo que mostró una fuerte indiferencia con respecto a los factores mencionados –la mayoría con puestos no “no contacto”. En todo esto se observó una confirmación del distanciamiento estético del que habla Bordieu. Asimismo, en este apartado surgieron líneas de análisis interesantes que permiten concluir preliminarmente que el hotel es un espacio que potencia los contactos sociales aunque no reduce la distancia social.

Por último, respecto al grupo de pertenencia se observó un predominio de una opinión positiva por parte de la familia del trabajar, con respecto a la ocupación y las CDT de él; aunque aparecieron comentarios de franco descontento que normalmente pertenecieron a familiares de trabajadores de brigadas o eventuales. Un “mandato” predominante de la familia fue permanecer ahí pues se trata de una buena empresa y “hay va saliendo” refiriéndose sobre todo a los gastos familiares. Esta opinión positiva se vinculaba a otra característica de la familia y permitía concluir un hallazgo importante para nuestra investigación, la mayor parte de trabajadores se ubicaba en un contexto familiar en el que dominaban ocupaciones inferiores a la de él, asimismo la mayor parte de trabajadores indicó no tener un referente importante de ocupaciones de familiares o de amigos que lo impeliera a seguir su trayectoria laboral. Por último en el análisis de posibilidades ocupacionales alternativas se observó, en estas mismas líneas discursivas, la frustración en el caso de los que deseaban ser de niños y lo que eran ahora, así como la selección de una ocupación totalmente distinta a la del hotel en caso de poder elegir. Una pregunta decisiva fue el deseo de que su hijo tuviera la misma ocupación que él, la cual fue respondida con un rotundo no; constituyendo una estrategia para enfrentar las CDT intergeneracional – y según denominación de Susan Eckstein, una experiencia “vicaria y



desplazada”. Asimismo en la respuesta a esta pregunta se profundizaron opiniones respecto a su trabajo actual: no es un trabajo al que aspire alguien preparado, el personal no está bien pagado, se trata de empleos con cargas de trabajo muy duras e intensas, no permite la convivencia familiar; en síntesis no es un buen trabajo. Por último en este ámbito de los grupos de referencia

En síntesis, se observó que el sujeto es capaz de pensar en dos perspectivas, por un lado, la que le da su experiencia individual reforzada con la experiencia familiar y del lugar de trabajo; bajo la cual termina concluyendo que se encuentra satisfecho con su trabajo y, la experiencia colectiva, recogida de algún modo en el imaginario colectivo. Bajo esa referencia, por otro lado, que recupera gran parte del capital cultural que ha creado la lucha por los CCT en nuestros países y los movimientos obreros, el trabajador ve su situación y la califica de insatisfactoria. Un hallazgo importante sobre ese punto es la consideración de que esta última referencia le es cada vez más lejana a las nuevas generaciones.

---

## BIBLIOGRAFIA

- 1) Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, “*Legislación y normas técnicas*, OSHA (*sine data*)”, <http://es.osha.eu.int/legislation>.
- 2) ANTÓN, Antonio (Coord.) *Trabajo, derechos sociales y globalización. Algunos retos para el siglo XXI*, 1ª ed, Talasa; Madrid, 2000.
- 3) ARCHON, Fung, *et al. Can we put an end to sweatshops?*, 1a ed., Joshua Cohen and Joel Rogers, Boston Massachusetts, 2001.
- 4) BASAGLIA, Franco, *et al; La salud de los trabajadores, aportes para una política de la salud*, 4ª ed. (en español, en italiano, 1974); Editorial Nueva Imagen, México, 1984.
- 5) BERGER L. y T. LUCKMAN, *La construcción social de la realidad*. 1ª ed. (en español, 1968), Amorrortu, Argentina, 1999.
- 6) BERMAN, Daniel. M. *Muerte en el trabajo. Luchas por la salud y seguridad laborales en Estados Unidos*; 1ª ed.; Siglo XXI; México, 1983.
- 7) BIZBERG, Ilán. *La clase obrera mexicana*, SEP, Foro 2000, México, (s.a).
- 8) BOURDIEU, Pierre. *La miseria del mundo*, 1ª ed (en español); F.C.E., Argentina, 1999.
- 9) BRUYN, Severyn , *La perspectiva humana en sociología*, 1ª ed (en español, 1966); Amorrortu, Argentina, 1972.
- 10) BROWN, J.A.C., *La psicología social en la industria*, 1ª ed (en español 1958), F.C.E., México, 1990.
- 11) CASTILLO, Juan José y PRIETO, Carlos, *Condiciones de trabajo un enfoque renovador de la sociología del trabajo*, 1ª. ed.; Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), Núm. 66; Madrid, 1983.

- 12) CASTILLO Juan José, *En busca del trabajo perdido y de una sociología capaz de encontrarlo*. En Rev. Estudios sociológicos XV: 44; 1997.
- 13) DE LA GARZA, Enrique (Coord.), *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo* F.C.E. México, 2000.
- 14) Dy, J., "Humanizar el trabajo gracias a la tecnología" en Revista Internacional del Trabajo, Ginebra, Vol. 97, Núm. 4, 1978.
- 15) ENGELS, Frederick, *La situación de la clase obrera en Inglaterra*, 1ªed, Ediciones de Cultura Popular; México, 1974.
- 16) FRIEDMANN, Georges y NAVILLE, Pierre, *Tratado de sociología del trabajo*, Tomo I y II; 1ª. ed. en francés 1961, 1ª. ed. (en español) Editorial FCE, México; 1963.
- 17) GARCÍA, Brígida y DE OLIVEIRA, Orlandina, *Trabajo femenino y vida familiar en México*, 1ª ed , El Colegio de México, México, 1994.
- 18) GUELAUD, Francois, *et al, Para un análisis de las condiciones de trabajo obrero en la empresa*, (versión en español), París, 1981 .
- 19) GUADARRAMA, Rocío (Coord.), *Cultura y trabajo en México. Estereotipos, prácticas y representaciones*, 1ª ed ; Coedición Juan Pablos, Universidad Autónoma Metropolitana, Friedrich Ebert Stiftung, México 1998.
- 20) HIRIGOYEN, Marie France; *El acoso moral en el trabajo*, (1ª ed en español, 2001); Barcelona, 2001.
- 21) HOBBSBAWM, E.J., *Trabajadores. Estudios de historia de la clase obrera*, 1ª ed; Editorial Crítica, Barcelona, 1979.
- 22) LACABANA, Miguel ; "Trabajo y pobreza: la precariedad laboral en el mercado urbano" en LACABANA, Miguel CARIOLA, Cecilia, (comp.), *Sobrevivir en la pobreza, el fin de la ilusión*; Cendes, Nueva Sociedad Venezuela, Venezuela (s.a.).
- 23) LAURELL, Asa Cristina. *El desgaste obrero en México. Proceso de producción y salud*; 1ª ed, Era, México, 1983.
- 24) ----- "Condiciones de trabajo y desgaste obrero" en Asa Cristina Laurell, *et al* (Comp.), *El Obrero Mexicano*, 1ª ed; Siglo XXI, Instituto de Investigaciones Sociales , UNAM; México, 1984.
- 25) ----- y NORIEGA, Mariano. *La salud en la fábrica*. Estudio sobre la industria siderúrgica en México, 1ª ed , Era; México, 1989.
- 26) LINHART, Robert. *De cadenas y de hombres*. 14 ed ,Siglo XXI; México, 2000.
- 27) LUCENA, Héctor *et al*; "Condiciones y medio ambiente de trabajo", en Rev. *Relaciones de Trabajo*, Núm. 9, Junio de 1987; Art Venezuela, 1987.
- 28) JARDILLIER Pierre, *Les Conditions du Travail*. Presses Universitaires de France, 1979.
- 29) KAPSTEIN, Ethan B., *Sharing the wealth, workers and the world economy*, 1ª ed; W.W. Norton; Minnesota, 2001.
- 30) KLEIN, Naomi. *No logo. El poder de las marcas*. 1ª ed (en español); Paidós, Barcelona, 2001.
- 31) KUCZYNSKI, Jürgen, *A short history of labour conditions under industrial capitalism en Great Britain and the empire*, 1ª ed., Frederick Muller LTD; Great Britain, 1944.

- 32) MARTÍN, Ramón, *El estándar social SA8000*; con dirección electrónica [http://debate.iteso.mx/numero\\_2/articulos/standarsocial.htm](http://debate.iteso.mx/numero_2/articulos/standarsocial.htm).
- 33) MAYO, Elton. *Problemas humanos de una civilización industrial*, 1ª ed. Nueva Visión, Bs. As., 1972.
- 34) NEFFA, Julio Cesar, *Los métodos de análisis de las condiciones de trabajo*, en Revista Mexicana del Trabajo, México. (1989).
- 35) ----- *Procesos de trabajo, nuevas tecnologías informatizadas y condiciones y medio ambiente de trabajo en Argentina*; 1ª ed ; Coeditan Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CEIL) – Hvmantitas; Bs.As. 1987.
- 36) NOVICK, Martha, “*Problemas teórico metodológicos de la aplicación del método LEST en América Latina*” en Revista Mexicana del Trabajo, México. (1989,año??).
- 37) NOVICK, Martha, VASILACHIS, Irene. *Calidad de Vida y Condiciones de Trabajo para el proyecto Paraná Medio*, (pp 32-40), sine data.
- 38) NOVICK, et al, *Condiciones de trabajo en América Latina. Tecnología, empleo precario y salud ocupacional*, CLACSO, 1ª ed, Argentina, 1987.
- 39) NUSSBAUM, Martha C.; SEN Amartya, *La calidad de vida*; FCE; 1ª. ed. ; México 1996.
- 40) OFFE, Claus, *La sociedad del trabajo: Problemas estructurales y perspectivas de futuro*, 1ª ed en español. : Alianza Editorial, S.A. ,Madrid, 1992.
- 41) Oficina Internacional del Trabajo (OIT); “¿Cómo se aplican las normas internacionales de trabajo?”; (sine data); Dirección electrónica: <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/norm/enforced/index.htm>
- 42) ----- *Por un trabajo más humano*, Ginebra, 1975.
- 43) ----- *Las condiciones y el medio ambiente de trabajo*, Ginebra, 1983.
- 44) ----- *Introducción a las condiciones y el medio ambiente de trabajo*, 1ª ed; Ginebra, 1987.
- 45) ----- *Convenio 149;” Convenio sobre el empleo y condiciones de trabajo y de vida del personal de enfermería*”, (sine data) [http://www.satse.es/secret\\_gral/satse/europa\\_condiciones\\_laborales.htm](http://www.satse.es/secret_gral/satse/europa_condiciones_laborales.htm)
- 46) ----- *Cuadro comparativo de Condiciones de Trabajo prevalecientes en Centroamérica y la República Dominicana*; (sine data). Dirección electrónica: (<http://www.oit.or.cr/mdtsanjo/papers/cuadro2.htm>)
- 47) ----- PIACT, *El Mejoramiento de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo: un Programa Internacional*, Ginebra, 1984.
- 48) ----- *Trabajo decente. Memoria del director general( 87ª reunión 1999)* 1ª ed, Ginebra, 1999.
- 49) ----- *Introducción al estudio del trabajo*, 3ª ed, Ginebra, 1980.
- 50) RICCHI, Renzo; *La muerte obrero. Investigación sobre homicidios blancos y los accidentes de trabajo*. 1 ed (en español, 1ª ed en italiano, 1974), ; Editorial Nueva Imagen, México, 1981.
- 51) RIFKIN, Jeremy; *El fin del trabajo*; Paidós, Barcelona, 1997.

- 52) SENNETT, Richard. *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*, Anagrama, Barcelona 1998.
- 53) SINGLETON, W.T., *Introduction to ergonomics*; University of Aston; Inglaterra, Edit. World Health Organizer, Geneva, 1972.
- 54) SOTELO, Adrián, *Globalización y precariedad del trabajo en México*. El Caballito; 1ª. Ed; México, 1999.
- 55) Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STyPS), Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo; México, 2003.
- 56) Thompson, E.P., *La formación de la clase obrera en Inglaterra*, Tomo I y II; 1ª ed. en inglés 1963, 1ª ed (en español); Editorial Crítica Grijalbo Barcelona; 1989.
- 57) TOKMAN, Víctor E., "Condiciones de Trabajo en América Latina " Colaboración especial para la revista trabajo; dirección electrónica; <http://www.mtps.gob.pe/principal/revista/num7-98/rev732.htm> ; 1998.
- 58) WISNER, Alain, *Ergonomía y Condiciones de Trabajo*, 1ª ed. Edit. Humanitas; Argentina 1988.
- 59) WEBER, Max *Sociología del trabajo industrial*, edición en español 1994 (ediciones en alemán 1924, 1988); Trotta; Madrid 1994.
- 60) Guy Roustrat, coord., *Para un análisis de las Condiciones del Trabajo Obrero en la Empresa*, 1ª ed. en español 1981.
- 61) AUGÉ, Marc. *El viaje imposible*. 1ª .ed (en español) 1998, Editorial Gedisa, Barcelona, España.
- 62) AUGÉ, Marc. *Los "no lugares" espacios del anonimato*. 1ª .ed (en español) 2000, Editorial Gedisa. Barcelona, España.
- 63) AMUCHASTEGUI, Ana. "El significado de la virginidad y la iniciación sexual. Un relato de investigación" en SZAS, I.; LERNER, S. (com) Para comprender la subjetividad. Investigación cualitativa en salud reproductiva y sexualidad, *sine data*.
- 64) BALAN, Jorge et al. *El uso de historias de vida en encuestas y sus análisis mediante computadoras*.
- 65) BARTRA, Roger. *Anatomía del mexicano*. Plaza y Janés Editores, Barcelona 2000.
- 66) BARTRA; Roger. *La jaula de la melancolía*. Editorial Grijalbo. México 1996.
- 67) BAUMAN, Zygmunt. *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. 1ª.ed en español 2000, Editorial Gedisa, Barcelona, España.
- 68) BERGER, P.L.; Luckmann, T. *La construcción social de la realidad*, 1ª. ed en castellano 1968, Amorrortu Editores, Buenos Aires, 1999.
- 69) BERMAN, Marshall. *Todo lo sólido se desvanece en el aire*. 13ª .ed (en español) 2001, Siglo XXI editores, México
- 70) BOURDIEU, Pierre. *La miseria del mundo*; F.C.E., México, 1999.
- 71) BRUYN, Severyn, *La perspectiva humana en sociología*. 1ª ed (en español), Amorrortu, Argentina, 1972.
- 72) CARRETERO, Angel Enrique. *Postmodernidad e imaginario. Una aproximación teórica*; en Rev. A parte Rei. Revista de Filosofía; dirección electrónica: <http://aparterei.com/carretero26.htm>.
- 73) CASTRO, Roberto. "En busca del significado: Supuestos, alcances y limitaciones del análisis cualitativo" en SZAS, I.; LERNER, S. (com) Para comprender la subjetividad. Investigación cualitativa en salud reproductiva y sexualidad, *sine data*.
- 74) DE LA GARZA, Enrique. SALAS, Carlos. *La situación del trabajo en México, 2003*. Editorial Plaza y Valdés, México 2003.

- 75) DE PABLOS, Juan Carlos et al. "El dominio de lo cotidiano: La búsqueda de la calidad de vida" en Rev. Reis, Núm 86, Año 1999
- 76) DUBY, Georges. *Hombres y estructuras de la Edad Media*. 8ª .ed (en español) 2000, siglo XXI editores, México.
- 77) ELIAS, Norbert. *La sociedad cortesana*. 1ª .ed (en español) 1982, Fondo de Cultura Económica, México.
- 78) ELDER, Glen. Historia y trayectoria vital en, *sine data*
- 79) Encuesta Nacional de Empleo y Capacitación en el Sector Turismo; INEGI-STPS, 1993
- 80) FORRESTER, Viviane. *El horror económico*. 2ª . ed en español 2000, Fondo de Cultura Económica, México.
- 81) GARCÍA, Canclini Néstor. *La globalización imaginada*.. Editorial Paidós, México 1999.
- 82) GARCÍA, Brígida y DE OLIVEIRA, Orlandina. *El trabajo femenino y vida familiar en México*. COLMEX, México 1994.
- 83) GIDDENS Anthony, *Consecuencias de la modernidad*. 1ª .ed (en español) 1993. Alianza Editorial. Madrid.
- 84) GUADARRAMA, Rocío (Coord.). *Cultura y trabajo en México. Estereotipo, prácticas y representaciones*, 1ª.ed; UAM, Friedrich Ebert Stiftung, Juan Pablos; México, 1998
- 85) GUERRA, María Teresa. *El contrato colectivo de trabajo en México*, 1ª ed . Senado de la República, LVI Legislatura, Comisión de Trabajo y Previsión Social; México, 1997.
- 86) HAMMERSLEY, Martín. *Etnografía, métodos de investigación*, 1ª ed., Paidós, Barcelona, 1994
- 87) HELLER, Agnes. *Historia y vida cotidiana*, 1ed, Grijalbo, México, 1972
- 88) HOGGART, Richard. *La cultura obrera en la sociedad de masas*. 1ª .ed (en español) 1990, Editorial Grijalbo, México.
- 89) LAPLANTINE, François. *Mesianismo, posesión y utopía: las tres voces de la imaginación colectiva*; Granica Editor; Barcelona, 1977.
- 90) LEWIS, Oscar. *Antropología de la pobreza*. 1ª.ed (en español) 1961. Fondo de Cultura Económica, México.
- 91) LÓPEZ, Levi, Liliana. *Centros comerciales*. Editorial Nuestro tiempo, México.
- 92) MASSOLO, Alejandra. *Mujeres y ciudades*. COLMEX, México 1992.
- 93) MERTENS, Leonard. *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Cinterfor, Montevideo, 1996.
- 94) MERTON, Robert K. *Teoría y estructura sociales*. 4ª .ed (en español) 2002. Fondo de Cultura Económica, México.
- 95) MISZTAL, Bronislaw. *Autobiografías, diarios, historias de vida e historias orales de trabajadores*: Fuentes de conocimiento socio histórico.
- 96) MONTGOMERY, David. *El ciudadano trabajador*. 1ª .ed en español 1997. Instituto Mora, México.
- 97) PERES, Wilson. *Políticas de competitividad industrial. América Latina y el Caribe en los años noventa*. Siglo XXI editores, México 1997.
- 98) PORTES, Alejandro. "Las ciencias en conflicto: tipos y funciones de la trasgresión interdisciplinaria" en Rev. Estudios Sociológicos XIV:42, COLMEX, México, 1996.
- 99) Revista de Comercio Exterior, *Pobreza: desarrollos conceptuales y metodológicos*, mayo de 2003.
- 100) SALAS DE LECUNA, Yolanda. *La dramatización social y política del imaginario popular: el fenómeno del bolivarismo en Venezuela*, Caracas 2000

- 101) SARASÚA, Carmen. *Criados, nodrizas y amos*, 1ª ed, Siglo XXI, Madrid, 1994.
- 102) SZAS, Ivonne y LERNER, Susana (Com). *Para comprender la subjetividad* ; 1ª, ed, El Colegio de México, México, (s.a.).
- 103) ----- “*Nuevas subjetividades en el estudio de la memoria colectiva*”, en Primer Simposio sobre Cultura Popular “Venezuela: tradición en la modernidad”; Caracas Equinoccio-Ediciones de la Universidad Simón Bolívar y Fundación Bigott; Caracas, 1998
- 104) SENNETT; Richard. *Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*; 1 ed. en inglés 1998; Anagrama, Barcelona, 2000.
- 105) STEDMAN, Jones, Gareth. *Lenguajes de clase*. 1ª.ed (en castellano) 1989. Siglo XXI editores, España.
- 106) TOURAINE, Alain. *Crítica de la modernidad*. 2ª .ed (en español) 2000. Fondo de Cultura Económica, México.
- 107) TARRES, Ma. Luisa. *Observar, escuchar y comprender. Sobre la tradición cualitativa en la investigación social*; 1ª. ed ;FLACSO, COLMEX, Miguel Angel Porrúa, México, 2001.
- 108) VASILACHIS, Irene. “*Trabajo e identidad: reflexiones epistemológicas a partir de la investigación empírica*” en Rev. Sociología del Trabajo, nueva época, núm. 44, invierno de 2001 – 2002, pp 3-39.
- 109) Movilidad, modernidad y lugar (*sine data*)
- 110) BOURDIEU, Pierre *et al.* El oficio del sociólogo. 1ª ed; Siglo XXI; México, 1975.
- 111) BOUVIER, Pierre. *Le travail au quotidien. Une démarche socio-anthropologique*; 1ªed, Presses Universitaires de France, Paris 1989.
- 112) DE LA GARZA, E. y SALAS, C. (Coor.) *La situación del trabajo en México*, 2003. 1ª ed; UAM, P y V, IET, Solidarity Center – AFL-CIO; México 2003.
- 113) FRIEDMAN, Georges ¿A dónde va el trabajo humano?; trabajo que forma parte de la Colección Máquina y humanismo; Editorial Sudamericana; Buenos Aires (**Faltan datos**)
- 114) GUEVARA, Rosana. *Modernización, flexibilidad, laboral y condiciones de trabajo en el sector turístico: un estudio de caso, Hotel Presidente Intercontinental de la Ciudad de México* ; mimeo (tesis para obtener el grado de maestra en sociología del trabajo en la Universidad Autónoma Metropolitana - Iztapalapa) México, 2000.
- 115) HARRIBEY, Jean Marie. *Travail, emploi, activité: essai de clarification de quelques concepts* en Economies et Sociétés, Economie du travail Serie A.B. Núm. 20, 3/1998. (p 59).
- 116) INEGI, Sistema de Cuentas Nacionales de México. *Cuenta Satélite del Turismo de México*, 1993-1998; México, 2000.
- 117) Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo; *Informe sobre desarrollo humano* , México 2002 ; Grupo Mundi Prensa; México, 2003.
- 118) Secretaría de Turismo, *El empleo en el sector turístico de México*; 1ª ed. México, 2002
- 119) Comisión para la cooperación laboral . *Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte, Ingresos y productividad en América del Norte: Ponencias del Seminario de 1997*; 1ª ed, Serie el Trabajo en América del Norte, Bernan Press y la Comisión para la Cooperación Laboral; México 1997.
- 120) *Legislación laboral: El debate sobre una propuesta* (Compilación de artículos especializados que analizan la propuesta de reforma a la LFT del PAN); 1ª ed.; Universidad Autónoma Metropolitana - Xochimilco y Fundación Friedrich Ebert Stiftung; México, 1996.
- 121) Middlebrook, Kevin J, *Las organizaciones y el estado*, s.a.

- 122) Dip. Víctor Manuel Ochoa Camposeco, Dip. Hoertensia Aragón Castillo (Coor.) Foro: Una reforma laboral para la transición democrática. Grupo Parlamentario del PRD; Cámara de diputados; LVIII Legislatura; H. Congreso de la Unión.
- 123) SECTUR, *Análisis de las principales cadenas hoteleras en el país*, Cuaderno núm. 14 de la Unidad de Política Turística; México, 1994
- 124) Contrato colectivo de trabajo celebrado entre Hotel K Royal de México, S.A. de C.V. (Hotel Marquis Reforma) y la Unión Nacional de Trabajadores de la Industria Alimenticia, Refresquera, Turística, Hotelera Gastronómica, Similares y Conexos con fecha 30 de enero de 2001
- 125) Contrato colectivo de trabajo celebrado entre Operadora Nikko México, S.A. de C.V. Unión Nacional de Trabajadores de la Industria Alimenticia, Refresquera, Turística, Hotelera Gastronómica, Similares y Conexos con fecha 11 de febrero de 2002
- 126) Contrato colectivo de trabajo celebrado entre Servicios Hoteleros Hamburgo S.A. de C.V. (operadora de servicio que subcontrata Hotel Four Seasons) y la Unión Nacional de Trabajadores de la Industria Alimenticia, Refresquera, Turística, Hotelera Gastronómica, Similares y Conexos con fecha de 1º. de mayo de 2002
- 127) Contrato colectivo de trabajo celebrado entre Polserv, S.A. de C.V. (operadora de servicio que subcontrata J.W. Marriott Hotel México City) y la Unión Nacional de Trabajadores de la Industria Alimenticia, Refresquera, Turística, Hotelera Gastronómica, Similares y Conexos con fecha 28 de marzo de 2000
- 128) Francisco Maldonado Ruiz; *“La postura del PRI ante las reformas a la Legislación Laboral”*; en Rev. Trabajadores Universidad Obrera de México; Año 6, Núm. 31, Julio-agosto, 2002
- 129) OFFE, Claus, *La sociedad del trabajo. Problemas estructurales y perspectivas de futuro*; 1ª ed, Alianza Universidad, Madrid 1984.
- 130) Octavio Lóyzaga de la Cueva, *Análisis de la iniciativa de reforma laboral del PAN*, Universidad Autónoma Metropolitana – Xochimilco y Fundación Friedrich Ebert
- 131) Francisco Maldonado Ruiz; *“La postura del PRI ante las reformas a la Legislación Laboral”*; en Rev. Trabajadores Universidad Obrera de México; Año 6, Núm. 31, julio-agosto, 2002
- 132) Conclusiones finales de *“Jornadas de Crítica y Reflexión, “La Legislación Laboral a debate”*”, en Rev. Trabajadores Universidad Obrera de México; Año 6, Núm. 32, septiembre-octubre, 2002
- 133) Oscar Alzaga; *La reforma laboral de la Secretaría del Trabajo: la consulta pública discrecional y el contenido regresivo* en Rev. Trabajadores Universidad Obrera de México; Año 6, Núm. 32, mayo-junio, 2002
- 134) UNT, *“Por una nueva Ley Federal del Trabajo para la reestructuración productiva y la transición democrática”*; en Rev. Trabajadores Universidad Obrera de México; Año 6, Núm. 32, mayo-junio, 2002
- 135) GOULDNER, Alvin W. *La sociología actual: renovación y crítica*. 1ª ed (en español); Alianza Universidad, Madrid 1979.
- 136) SENNETT, Richard. *La corrosión del carácter. Las consecuencias del trabajo en el nuevo capitalismo*. Anagrama, Barcelona 1998.
- 137) BOURDIEU, Pierre. *La miseria del mundo*, 1ª ed (en español); F.C.E., Argentina, 1999.
- 138) BOURDIEU, Pierre. *El sentido práctico*. 1ª ed; Taurus Humanidades; Madrid 1991.
- 139) JENCKS, Perman *et al*; *What is a good job? A new measure of labor –market success* en *American Journal of Sociology*, 1988 (AJS Volumen 93, Núm. 6; Mayo 1988).
- 140) Encuesta “Empleados turísticos 2003” (Universidad Autónoma Metropolitana; Unidad Iztapalapa; Depto. De Sociología; Doctorado en Estudios Laborales).
- 141) GUADARRAMA, Rocío (Coor). *Cultura y trabajo en México*, 1ª ed.; UAM, Fundación Friederich Ebert y JP; México 1998.
- 142) Reygadas Robles Gil Luis. *Estereotipos rotos. El debate sobre la cultura laboral mexicana en Guadarrama*, Rocío (Coor). *Cultura y trabajo en México*. 1ª ed. UAM, F. Friedrich Ebert Stiftung, J.P.; México 1998.

- 143) BLUMER, Herbert. *El interaccionismo simbólico*. 1ª ed en español, Editorial Hora, Barcelona, 1982
- 144) ROSOLATO, Guy. *Ensayos sobre lo simbólico*. 1ª ed en español, Anagrama, Barcelona, 1974
- 145) BOURDIEU, Pierre. *La miseria del mundo*. 1ª. ed en español, FCE, México 1999.
- 146) BOURDIEU, Pierre. *El sentido práctico*, 1ª.ed Taurus Humanidades, España 1991
- 147) BOURDIEU, Pierre. *La distinción. Criterios y bases sociales del gusto*. 1ª.ed Taurus Humanidades, España 1988
- 148) ANTÓN, Antonio (Coor), *Trabajo, derechos sociales y globalización*; Talasa Madrid, 2000.
- 149) LAUREL Assa Cristina et al. *Condiciones de trabajo y desgaste obrero*; en Colección El obrero mexicano núm. 2; Siglo XXI, IIS-UNAM; México, 1984
- 150) NUSSBAUM, Martha C., Amartya Sen (com). *La calidad de vida*; FCE; México, 1996
- 151) GARCÍA, Brígida et al, *Demografía y condiciones de vida*, en Colección El obrero Mexicano, Núm. 2 Siglo XXI, IIS-UNA; México, 1984.
- 152) Eckstein, Susan. *El estado y la pobreza urbana en México*, 2ª ed. Siglo XXI México, 1999.
- 153) LEWIS, Oscar. *Antropología de la pobreza: cinco familias*; FCE, 1ª ed; México, 1961
- 154) DE LOMNITZ , Larissa A., *Cómo sobreviven los marginados*; 14 ed; Siglo XXI, México,1998.
- 155) BERMAN, Marshall; *Todo lo sólido se desvanece en el aire: la experiencia de la modernidad*; 13ª ed. Siglo XXI; Editores; México, 2001
- 156) BARTRA, Roger, *La jaula de la melancolía: identidad y metamorfosis del mexicano*. Grijalbo. México, 1996.
- 157) LÓPEZ LEVI, Liliana, *Centros Comerciales: espacios que navegan entre la realidad y la ficción*, 1ª ed. Editorial Nuestro Tiempo; México, 1999
- 158) SBANDI, Pio, *Psicología de grupos*, 3ª ed. Editorial Herder S.A.; España, 1990
- 159) OLMSTED, M. S., *El Pequeño Grupo*, 1ª Reimpresión, Paidós ; México, 1985.
- 160) BAUMAN, Zygmunt; *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*; 1ª ed Gedisa; Barcelona; 2000
- 161) OFFE, Claus, *La sociedad del Trabajo: Problemas estructurales y perspectivas de futuro*; 1ª ed., Alianza Universidad; España, 1984.
- 162) HALL, Edward T., *La dimensión oculta*, 20ª ed., Siglo XXI Editores, México, 2001
- 163) KRAS, Eva S. De. *Cultura gerencial México-Estados Unidos*, Grupo Editorial Iberoamericana, México, 1990
- 164) RODRÍGUEZ, Mauro y RAMÍREZ, Patricia. *Psicología del mexicano en el trabajo*, Mc Graw Hill, México, 1992