



Universidad Autónoma de Querétaro

Facultad de Psicología

Doctorado en Estudios Multidisciplinarios sobre el Trabajo LGAC Trabajo, territorio y políticas públicas

El personal de cocina en los micronegocios gastronómicos en Querétaro y
las afectaciones sufridas a causa de la crisis por pandemia COVID-19

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el título de

Doctora en Estudios Multidisciplinarios Sobre el Trabajo

Presenta:

Rosa María Martínez Pérez

Dirigida por:

Dra. Oliva Solís Hernández

Codirigida por:

Dr. José Antonio Arvizu Valencia

Dra. Oliva Solís Hernández

Presidente

Dr. José Antonio Arvizu Valencia

Secretario

Dr. Julio César Neffa

Vocal

Dra. Marja Teresita González Juárez

Suplente 1

Dr. Gaspar Real Cabello

Suplente 2

Centro Universitario, Querétaro, Qro.

Julio 2025

México

La presente obra está bajo la licencia:
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>



CC BY-NC-ND 4.0 DEED

Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional

Usted es libre de:

Compartir — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato

La licenciante no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia

Bajo los siguientes términos:



Atribución — Usted debe dar [crédito de manera adecuada](#), brindar un enlace a la licencia, e [indicar si se han realizado cambios](#). Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante.



NoComercial — Usted no puede hacer uso del material con [propósitos comerciales](#).



SinDerivadas — Si [remezcla, transforma o crea a partir](#) del material, no podrá distribuir el material modificado.

No hay restricciones adicionales — No puede aplicar términos legales ni [medidas tecnológicas](#) que restrinjan legalmente a otras a hacer cualquier uso permitido por la licencia.

Avisos:

No tiene que cumplir con la licencia para elementos del material en el dominio público o cuando su uso esté permitido por una [excepción o limitación](#) aplicable.

No se dan garantías. La licencia podría no darle todos los permisos que necesita para el uso que tenga previsto. Por ejemplo, otros derechos como [publicidad, privacidad, o derechos morales](#) pueden limitar la forma en que utilice el material.

Dedicatorias

Al Señor porque me acompañó, fortaleció y dirigió desde el proceso de admisión hasta el final.

A mi esposo y mi hijo, quienes son la razón para haber buscado el logro de esta meta.

A mi directora de tesis y mis lectores, que me han hecho el favor de compartirme su experiencia, conocimientos y apoyo en este proceso, y a quienes expresaré de manera personal mi gratitud.

A mi comunidad en la fe, gracias por su oraciones y apoyo constante.

Jueces 7:20, Daniel 6:22

Agradecimientos

Agradezco a la Universidad Autónoma de Querétaro por todas las facilidades y recursos que me brindó para estudiar este programa doctoral.

A la Facultad de Psicología y el Labor Center de la Universidad Autónoma de Querétaro, sus directivos, y el equipo académico y administrativo, de quienes recibí siempre el apoyo y acompañamiento necesarios durante mis estudios.

A mis profesoras y profesores que nos impartieron clase durante los primeros tres semestres, a quienes agradezco sus enseñanzas y los recordaré siempre con afecto. Mención especial aparte al Dr. Oscar Gerardo Alvarado por el tiempo que se tomó en apoyarme con el pulimento de mi trabajo en lo referente al territorio.

Al personal administrativo de la Facultad de Filosofía, y a todas aquellas personas del personal docente y administrativo de la Licenciatura en Gastronomía que me brindaron apoyo informativo, técnico, logístico y de consultoría profesional, muchas gracias.

Gracias también a mis compañeras y compañeros de la 3ª generación del DEMST porque hicieron de este largo camino una experiencia memorable. Gracias a mi Miss, Dra. María Esther Castillo Moreno. Gracias a la chef Bety Díaz y a la chef Elizabeth Díaz por su apoyo.

A todas las personas trabajadoras y propietarias de microempresas de servicio de alimentos y bebidas en avenida Pie de la Cuesta y calles aledañas, que fueron tan amables de brindarme su tiempo y atención mediante las entrevistas en el trabajo de campo; gracias también a todas las personas que de una u otra forma me ayudaron en esta etapa académica. Por último y no menos importante, a mis estudiantes de la Licenciatura en Gastronomía que colaboraron en este proyecto, durante el semestre 2023-1, pertenecientes a 4to y 8vo semestre.

ÍNDICE

ABREVIATURAS Y SIGLAS	8
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
1 INTRODUCCIÓN	12
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	15
1.2.1 <i>El momento de coyuntura es la post pandemia</i>	20
1.3 LOS ESTUDIOS LABORALES EN AMÉRICA LATINA: UN APUNTE HISTÓRICO.....	21
1.4 EL CONCEPTO AMPLIADO DEL TRABAJO	25
1.4.1 <i>El territorio: dónde y por qué</i>	28
1.4.2 <i>El nivel micro en la economía mexicana: características y precisiones en su significado</i>	33
1.4.3 <i>El papel de la teoría para interpretar la realidad del trabajo y el territorio</i>	35
2 ANTECEDENTES Y ESTADO DEL ARTE	37
2.1 CRECIMIENTO DEL SECTOR SERVICIOS POR REGIONES A NIVEL GLOBAL ANTES Y DESPUÉS DE LA PANDEMIA	37
2.2 EL GIRO GASTRONÓMICO, PARTE ESENCIAL DEL SECTOR SERVICIOS EN EL CONTEXTO DE LOS ESTUDIOS DEL TRABAJO	42
2.2.1 <i>La gastronomía en Querétaro, componente cultural en la cotidianidad</i>	44
2.3 LOS MICRONEGOCIOS DEL SECTOR GASTRONÓMICO DESDE LA ÓPTICA DE LOS ESTUDIOS DEL TRABAJO.....	46
2.3.1 <i>Aspectos generales sobre los micronegocios</i>	46
2.3.2 <i>El concepto de microempresa o micronegocio</i>	52
2.4 EL CONTEXTO DESAFIANTE QUE SE VIVIÓ DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19	55
2.4.1 <i>El impacto que causó la pandemia por COVID-19 en las economías del mundo: sector de servicios</i>	58
2.4.2 <i>Especificidades del campo gastronómico en la ciudad de Querétaro durante la pandemia: ¿qué pasó?</i>	60
2.5 ESTADO DEL ARTE.....	64
3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	76
3.1 EL TERRITORIO COMO ESCENARIO DEL TRABAJO Y LA INTERACCIÓN URBANA	76
3.1.1 <i>El concepto de territorio</i>	76
3.1.2 <i>Caracterización del territorio como fundamento del trabajo y las personas trabajadoras</i>	81
3.1.3 <i>¿Qué autores?</i>	82
3.2 LA MICROEMPRESA COMO CRISOL DE CONCEPTOS.....	89
3.2.1 <i>El sector terciario como antecedente</i>	89
3.2.2 <i>Las plataformas de reparto como actantes externos y estrategias productivas</i>	91
3.3 LAS CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (CYMAT) Y LA TRANSICIÓN HACIA LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO (RPST).....	96
3.3.1 <i>Condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT)</i>	96
3.3.2 <i>Riesgos psicosociales del trabajo (RPST)</i>	106
3.4 CONCEPTO AMPLIADO DE TRABAJO	110
3.4.1 <i>El concepto ampliado de trabajo imbricado en los RPST</i>	111
3.5 LA DIVISIÓN SEXUAL DEL TRABAJO	112

3.5.1	<i>La división sexual del trabajo imbricada con los RPST.....</i>	117
3.5.2	<i>La división sexual del trabajo: análisis y definición desde América Latina.</i>	117
3.6	REFLEXIÓN FINAL SOBRE EL MARCO TEÓRICO.....	123
4	SUPUESTOS	126
4.1	SUPUESTOS DE INVESTIGACIÓN	126
5	OBJETIVOS.....	127
5.1	OBJETIVO GENERAL DE INVESTIGACIÓN	127
5.1.1	<i>Objetivos específicos</i>	127
6	METODOLOGÍA.....	127
6.1	PRELIMINARES: UNA BASE CUALITATIVA	127
6.2	PLATAFORMA METODOLÓGICA: EL PARADIGMA DEL PENSAMIENTO COMPLEJO DE EDGAR MORIN	131
6.2.1	<i>Reflexiones sobre la articulación del pensamiento complejo con la Teoría general de sistemas....</i>	136
6.3	EL ESTUDIO DE CASO COMO ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	139
6.4	LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN Y SUS RESPECTIVOS INSTRUMENTOS	142
6.4.1	<i>Consideraciones de entrada</i>	143
6.4.2	<i>La triangulación para la aproximación al objeto de estudio</i>	144
6.5	CÓMO SE LLEVÓ A CABO EL TRABAJO DE CAMPO	145
6.5.1	<i>Universo de estudio y muestra</i>	146
6.5.2	<i>Una aportación de Julio César Neffa</i>	151
6.5.3	<i>La entrevista semiestructurada</i>	156
6.5.4	<i>La entrevista a profundidad</i>	157
6.5.5	<i>La guía de observación, en sus versiones participante y no participante.....</i>	158
6.5.6	<i>Los reportes de campo.....</i>	160
6.6	LOS INFORMANTES CLAVE	160
7	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	166
7.1	PRELUDIO: UNA REFLEXIÓN PRELIMINAR SOBRE EL TRABAJO DE CAMPO VISTA MEDIANTE LA “LÓGICA DE LA SORPRESA”	166
7.2	RETOS EN EL TRABAJO DE CAMPO DEBIDO A LA PANDEMIA Y OTROS FACTORES	168
7.3	RESULTADOS ENCONTRADOS	169
7.4	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	195
7.4.1	<i>Intensidad del trabajo y tiempo de trabajo (incluyendo el estrés)</i>	197
7.4.2	<i>Exigencias emocionales</i>	198
7.4.3	<i>Grado de autonomía y de control.....</i>	198
7.4.4	<i>Calidad de las relaciones sociales en el trabajo.....</i>	198
7.4.5	<i>Conflictos éticos y de valores.....</i>	199
7.4.6	<i>Estabilidad o inseguridad de la situación de trabajo.....</i>	199
8	CONCLUSIONES	200
8.1	CONCLUSIONES RESPECTO A LAS TRES PROPOSICIONES DEL SUPUESTO DE INVESTIGACIÓN	200
8.1.1	<i>Primera proposición</i>	200
8.1.2	<i>Segunda proposición</i>	201
8.1.3	<i>Tercera proposición</i>	205
8.2	LAS CYMAT Y LOS RPST.....	206
8.3	LA DIVISIÓN SEXUAL DEL TRABAJO.....	208
8.4	REFLEXIÓN DE CIERRE SOBRE EL TERRITORIO, VISTO A TRAVÉS DE SANTOS Y DE AUGÉ	209

8.5	HALLAZGOS INESPERADOS	211
8.6	CONCLUSIONES GENERALES.....	214
8.7	UNA ANALOGÍA DEL TERRITORIO COMO UNA APARATO DIGESTIVO	218
8.8	NEGOCIOS TIXOTRÓPICOS, UNA PROPUESTA DE INTERPRETACIÓN	223
8.9	EL “BACKSTAGE DE LA HIGIENE”: UNA PROPUESTA DE VISIBILIZACIÓN LABORAL	224
9	. REFERENCIAS	227
10	ANEXOS.....	255
10.1	EL CASO DE LA FAMILIA DE MILENI Y ENRIQUE: LAS CONSECUENCIAS DEL COVID-19 EN LA PANDEMIA	255
10.2	LA EXPERIENCIA DE LA SEÑORA LULÚ, EXTRABAJADORA DE UN MICRONEGOCIO GASTRONÓMICO EN AVENIDA PIE DE LA CUESTA 257	
10.3	ENTREVISTA A DENNIS, PROPIETARIO DE UNA CAFETERÍA CÉNTRICA EN LA CIUDAD DE QUERÉTARO EN PLENA PANDEMIA.....	261
10.4	SONDEO PARA EXPLORACIÓN DEL TERRENO EN MATERIA DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO (RPST) Y SOBRE CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO APLICABLE EN ARGENTINA.	265
	AUTOR: JULIO CÉSAR NEFFA (UNIVERSIDAD NACIONAL DE MORENO; CEIL/CONICET).	265
10.5	ADAPTACIONES REALIZADAS AL INSTRUMENTO DEL DR. JULIO CÉSAR NEFFA PARA SU APLICACIÓN EN MÉXICO.....	292
10.5.1	<i>Portada</i>	292
10.5.2	<i>Adaptación de preguntas</i>	294
10.6	GUÍA PARA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SOBRE LOS RPST Y CYMAT	299
10.7	GUÍA PARA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA CORTA	302
10.8	CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO	304
10.9	OFICIO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA AUTORA EN EL EQUIPO DE TRABAJO DE CAMPO, POR PARTE DE LA LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA UAQ.....	305
10.10	DEFINICIONES OPERACIONALES: VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	306
10.11	CONCENTRADOS DE HALLAZGOS EN LA EXPLORACIÓN DEL TERRENO	312
10.12	CONCENTRACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA LARGA.....	315
10.13	REGISTRO DE MICRONEGOCIOS DE SERVICIO DE A Y B SOBRE AVENIDA PIE DE LA CUESTA	346
10.14	CONCENTRACIÓN DE REPORTE DEL TRABAJO DE CAMPO CON LA EXPERIENCIA DE LOS AYUDANTES DE INVESTIGACIÓN ...	356
10.15	ENTREVISTA A PROFUNDIDAD: “POLLOS LAURO”	373
10.15.1	<i>Notas adicionales a la entrevista realizada a Don Lauro</i>	373

ÍNDICES DE TABLAS, GRÁFICAS E IMÁGENES

Índice de tablas

Tabla 1. “ESTRATIFICACIÓN” según la Secretaría de Economía.....	47
Tabla 2. Planteamiento de las CyMAT según Julio César Neffa.	101

Índice de Gráficas

Gráfica 1. Planteamiento del problema en el contexto del Territorio	36
Gráfica 2. Estrategias productivas de supervivencia.	95
Gráfica 3. Las dimensiones en el territorio.	125
Gráfica 4. El objeto de estudio dentro de la realidad social.	136
Gráfica 5. Desarrollo del trabajo de campo.	142
Gráfica 6. Milton Santos y los circuitos inferiores y superiores en el territorio.	210
Gráfica 7. Augé, lugares antropológicos y no lugares.	211
Gráfica 8. Primera parte: fundamento. La avenida Pie de la Cuesta como un sistema digestivo.	219
Gráfica 9. Segunda parte: CyMAT y RPST y División sexual del trabajo en el territorio.	220
Gráfica 10. Tercera parte: La etapas de la digestión.	221
Gráfica 11. Los negocios tixotrópicos.	224

Índice de Imágenes

Imagen 1. La Delegación Epigmenio González.....	147
Imagen 2. Ayudantes e investigadora en trabajo de campo.	162
Imagen 3. Ayudantes de investigación en proceso de entrevista.	164
Imagen 4. Realización de guía de observación no participante.	165

ABREVIATURAS Y SIGLAS

ALAST	Asociación Latinoamericana de Estudios del Trabajo
AMET	Asociación Mexicana de Estudios del Trabajo
CANIRAC	Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados
CEIL	Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (Argentina)
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CIESAS	Centro de Investigaciones y Estudios en Antropología Social
CIV	Cadenas internacionales de valor
CLACSO	Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales
CONICET	Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (Argentina)
COVID 19	Coronavirus 2019
CyMAT	Condiciones y medio ambiente de trabajo
DOF	Diario Oficial de la Federación
ECLAC	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
EIT	European Institute of Innovation
ENOE	Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo
ILO	International Labour Organization
INEGI	Instituto Nacional de Geografía, Estadística e Informática
INPC	Índice Nacional de Precios al Consumidor
MIPYMES	Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
OCDE	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico
OIT	Organización Internacional del Trabajo

OMC	Organización Mundial del Comercio
OPS	Organización Panamericana de la Salud
PEMEX	Petróleos Mexicanos
PHEIC	Public Health Emergency of International Concern
RPST	Riesgos psicosociales del trabajo
SAB	Servicio de alimentos y bebidas
UAM	Universidad Autónoma Metropolitana
UMEST	Unidad Multidisciplinaria de Estudios Sobre el Trabajo
WHO	World Health Organization

RESUMEN

La crisis sanitaria generada por la pandemia COVID-19 hizo evidente la vulnerabilidad del sistema económico mundial, a nivel macro y a nivel micro. En el centro de esta tormenta perfecta, que agudizaron debilidades estructurales previas, se encuentran las personas trabajadoras de las microempresas, ubicadas al final de la cadena, como los individuos más frágiles cuando la depresión económica ha sido inevitable para muchos giros comerciales. Es el caso de las microempresas gastronómicas ubicadas en un Territorio delimitado por la avenida Pie de la Cuesta en la capital queretana, que se vieron afectadas por esta crisis. Se realiza un análisis de la situación en el periodo de post pandemia entendiendo las estrategias utilizadas con resultados que llevaron al fracaso del negocio, o bien como oportunidad para sobrevivir y superarse mediante la implementación de estrategias productivas. Esta tesis estudia, desde una perspectiva cualitativa, al personal de cocina de estos establecimientos, así como las problemáticas enmarcadas en las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT), los riesgos psicosociales del trabajo que se generaron en este contexto (RPST), bajo la mirada del Concepto Ampliado del Trabajo y de la División Sexual del Trabajo.

Palabras clave: *Microempresas gastronómicas, Territorio, post pandemia COVID19, Riesgos psicosociales del trabajo, división sexual del trabajo.*

ABSTRACT

The health crisis generated by the COVID-19 pandemic exposed the vulnerability of the global economic system, at both the macro and micro levels. At the heart of this perfect storm, which exacerbated pre-existing structural weaknesses, are the workers of microenterprises, located at the end of the supply chain, as the most vulnerable individuals when economic depression became inevitable for many businesses. This is the case of the food service microenterprises located in an area defined by Pie de la Cuesta Avenue in the city of Querétaro, which were affected by this crisis. An analysis of the situation in the post-pandemic period is conducted, examining the strategies used and their results, which led to business failure, as well as the opportunities they presented to survive and thrive through the implementation of productive strategies. This thesis studies, from a qualitative perspective, the kitchen staff of these establishments, as well as the problems framed in the working conditions and environment (CyMAT), the psychosocial risks of work that were generated in this context (RPST), under the view of the Expanded Concept of Work and the Sexual Division of Labor.

Keywords: *Gastronomic microenterprises, Territory, post pandemic COVID-19, Psychosocial risks of work, Sexual Division of Labor.*

1 INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La pandemia por COVID-19 ha sido hasta la fecha el fenómeno de mayor envergadura geográfica que han tenido que enfrentar las generaciones que viven la época actual. Dentro del ámbito del trabajo, Julio Cesar Neffa (2020) describe algunos de los efectos que tuvo la pandemia, como fueron, por ejemplo, las “enormes consecuencias sobre el plano laboral, poniendo en evidencia las falencias estructurales de los mercados de trabajo de cada país y generando otros problemas novedosos e inesperados” (p. 9).

Enrique De la Garza, por otra parte, incluye algunas otras complicaciones en el mundo laboral, como la colonización del espacio privado y la brecha digital -en el contexto del trabajo remoto que se normalizó en ese periodo-, trabajadores con salarios reducidos, o en nómina, pero sin remuneración, etc., por lo que concluyó que “el futuro no está predeterminado, pues depende de los actores sociales y las instituciones, así que hablar de ello implica un espacio de posibilidades para las decisiones y las interacciones entre los sujetos” (Dirección de Comunicación Social, 2020). En esta tesitura, dentro del sector servicios, en el rubro de alimentos y bebidas, la pandemia intensificó la crisis económica que ya existía antes.

Con estos planteamientos previos, la presente tesis forma parte de la producción investigativa emanada de los programas de posgrado en estudios del trabajo que están asentados en el *Labor Center* de la Facultad de Psicología de la UAQ. Aquí se aborda de manera detallada la problemática relacionada con los efectos vigentes de la pasada pandemia en las personas trabajadoras en los micronegocios de comida de la avenida Pie de la Cuesta en la capital queretana. El tema se estudió a partir del territorio, como concepto integrador del fenómeno, desde la perspectiva teórica de Marc Augé, que propone la idea del “no lugar,” y de Milton Santos, que ve en el territorio circuitos superiores e inferiores que reflejan las divisiones de clases en lo económico y social.

El esfuerzo de esta investigación se dirigió hacia la comprensión del trabajo en el medio gastronómico, más allá de los reflectores y el atractivo expresados desde la percepción colectiva y mediática, derivada de la imagen proyectada de chefs reconocidos que protagonizan *reality shows*, o de los personajes que encarnan a este gremio en producciones para cine, *streaming* o televisión en películas o series. Por ello, se ha buscado definir los hallazgos de campo dentro del trabajo gastronómico basado en la cocina popular y accesible, en un entorno de clases trabajadoras, de nivel medio y medio bajo, con menús acotados y costos económicos, que tiene el propósito de satisfacer las necesidades de alimentación de su entorno, a la vez que constituye el instrumento laboral que permite el sostenimiento de las familias propietarias y trabajadoras.

En este marco, el objeto de estudio se centró en analizar la manera en que interactúan en un territorio definido, los riesgos psicosociales del trabajo (RPST), las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) en varones y mujeres (división sexual del trabajo, o DST) de los micro negocios gastronómicos de la avenida Pie de la Cuesta, en tiempos de post pandemia de COVID-19.

La perspectiva metodológica utilizada para el acercamiento a la problemática fue de carácter cualitativo y fundamentada en la visión de la complejidad de Morin, con el uso de técnicas como entrevistas, guías de observación, diario y reportes de trabajo de campo, para determinar algunas de las consecuencias de la crisis sanitaria sobre este grupo trabajador y la posible existencia de secuelas que aún produzcan problemas en la vida laboral.

Esta investigación divide sus contenidos en siete apartados que la estructuran. En primer término, se presentan los **Antecedentes y Estado del arte**, en donde se describen aspectos fundamentales en torno al sector de servicios en la economía y el campo laboral, así como su situación antes y después de la pandemia a nivel global, nacional y local. Además, se observan aspectos generales relativos a la gastronomía desde la perspectiva de la cultura, la vida económica y el trabajo, la naturaleza de los micronegocios y el marco temporal que se vivió a raíz de la crisis sanitaria. Aquí mismo se ofrece una visión general del estado de la cuestión en un orden que empieza en lo

global, continúa en el continente americano, el panorama nacional y termina en el plano local.

En el siguiente capítulo, **Fundamentación teórica**, se lleva a cabo una reflexión para discutir ejes temáticos y sus bases teóricas: el territorio, las condiciones y medio ambiente de trabajo (en adelante CyMAT), los riesgos psicosociales del trabajo (en adelante RPST), la división sexual del trabajo (DST), y con todo lo anterior, un repaso del sector terciario y el rol de la microempresa gastronómica.

A continuación se presenta una sección en donde se plantean los **Supuestos** que guían la investigación y que se enfocan en las afectaciones que trajo la pandemia y su persistencia en el periodo actual de post pandemia, la vulnerabilidad de las mujeres trabajadoras en medio de las CyMAT y RPST dentro del espacio laboral, el impulso a las plataformas digitales como estrategias productivas durante y después de la crisis sanitaria que permitió la permanencia de microempresas de Servicio de alimentos y bebidas (en adelante SA&B)¹; y por último, las características del territorio como aspectos que definen el tamaño y menú de estos establecimientos en la zona.

En el apartado número 5 se exponen los **Objetivos**, es decir, la manera en que se desarrolla el trabajo en los micronegocios gastronómicos de la avenida Pie de la Cuesta en Querétaro, en el periodo de post pandemia, mediante las categorías de territorio como espacio en donde interactúan las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo y los Riesgos Psicosociales en el Trabajo, así como la División Sexual del Trabajo.

Después, en lo correspondiente al apartado de **Metodología**, se exponen aspectos preliminares que describen las características de la metodología cualitativa utilizada en esta investigación, toda vez que, por la naturaleza del objeto de estudio, resultó ser más adecuada, debido a la complejidad que supone analizar, más allá de las cifras estadísticas, la interacción humana, las emociones, las experiencias de las

¹ **SA&B** es la forma estándar o usual para abreviar este servicio dentro del giro comercial gastronómico.

personas, y sus perspectivas en la vida. En este mismo capítulo se incluye la reflexión sobre las técnicas utilizadas

En la recta final de la tesis se encuentran los **Resultados y discusión**, donde se delibera en torno al papel que desempeña el territorio estudiado y su carácter de “no lugar” visto bajo la perspectiva de Augé, la naturaleza del trabajo familiar en la microempresa, el desafío de agregar el trabajo reproductivo al trabajo productivo en el hogar, y las presiones generadas por la pandemia que subsistieron en el ejercicio comercial de estos micronegocios. Por último, se exponen las **Conclusiones** que plantean la situación en la post pandemia, a partir de la crisis global y local, y cómo éstas incidieron en afectaciones sociales y económicas que tuvieron consecuencias para las microempresas gastronómicas, las personas propietarias y el personal.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La crisis sanitaria generada por la pandemia COVID-19 hizo evidente la vulnerabilidad del sistema económico mundial, a nivel macro y a nivel micro, como se puede inferir a partir de las aseveraciones del Banco Mundial, el cual señala que hasta antes de la pandemia el número de personas que vivían en pobreza extrema disminuyó de manera constante, pero que, con la emergencia sanitaria, esta tendencia se detuvo y con ello la pobreza aumentó, a la par de la influencia de otros factores, como son los efectos de los conflictos y el cambio climático, que ya de suyo habían desacelerado la reducción de la precariedad económica en el mundo (Banco Mundial, 2022). En el centro de esta tormenta perfecta, que agudizó debilidades estructurales previas, se encuentran las personas trabajadoras de las microempresas, ubicadas al final de la cadena, como los individuos más frágiles, debido a que la depresión económica ha sido inevitable para muchos giros comerciales.

Entre éstos, el de SA&B ha sido de los más golpeados en todo el mundo, dada su particularidad en el proceso productivo, ya que se requiere la presencia del cliente para generar el producto: son servicios que no se pueden almacenar y tienen que consumirse en el mismo momento que se producen, por lo que “la manera de consumir es, al mismo

tiempo, forma de producción y, especialmente, complica el problema de las relaciones sociales y del control en el proceso de producción” (De la Garza, 2009, p. 119).

Es aquí donde se encuentra el problema de las relaciones entre los agentes, que se han complicado porque el trabajo en este tipo de establecimientos no se puede reducir a “factores de producción,” sino que existe una interrelación social entre las personas, con ellas mismas y con los medios de producción, “es decir, interacciones que conllevan significados y que están inmersos en relaciones de poder” (De la Garza, cit. por Seguel, 2015, p. 115). La restricción a la presencialidad en negocios de servicio de alimentos y bebidas, en su momento, fracturó de forma significativa estos sistemas relacionales, y con ello, afectó en gran medida la prestación de estos servicios, la productividad y en consecuencia el proceso de trabajo; en muchas instancias, además, influyó de manera negativa en la conservación de empleos y el crecimiento de la economía, como fue evidenciado en los medios de comunicación, lo que se describirá de forma posterior en esta investigación.

En contraste con estos efectos adversos, algunos lugares pusieron en marcha mecanismos de supervivencia comercial, que para los fines de esta investigación se denominan “estrategias productivas,” por medio de la creatividad y vinculación a otros sectores de la economía para sacar a flote sus establecimientos, como es el caso de las plataformas de reparto a domicilio. Algunas estrategias, como esta última, fortalecieron la mecánica económica de estos micronegocios con plataformas como *Uber Eats*, *Rappi* y *Didi*. Esta simbiosis comercial benefició a los micronegocios de SA&B, a estas plataformas digitales y sus repartidores, y desde luego al sector de la clientela que pudo depender de estos servicios. Debe señalarse que aun cuando no todas las microempresas mantuvieron este vínculo para sus ventas, lo cierto es que la forma de trabajar y comerciar cambió a partir de la pandemia, ya que los pedidos en línea se han generalizado de forma notable, es decir, hubo una transformación en los procesos de trabajo al existir esta colaboración comercial.

Otra cuestión aparte tiene que ver con las secuelas que quedaron, aunque el mundo ha vuelto de hecho a la llamada “vieja normalidad”, por lo que debe tenerse en cuenta este factor para los próximos años, con el fin de proyectar propuestas dirigidas a

la creación de políticas públicas que ayuden a contrarrestar tanto las desigualdades previas a la crisis como las que hayan surgido para la clase trabajadora como consecuencia de la pandemia:

La disminución de los ingresos, la pérdida de puestos de trabajo y los ceses laborales durante la pandemia fueron especialmente perjudiciales para los hogares pobres. Las mujeres, los jóvenes y los trabajadores informales y de bajos salarios, en particular aquellos que viven en zonas urbanas, se encontraban entre los más afectados. La desigualdad aumentó tanto dentro de los países como entre ellos, causando impactos a largo plazo en el acceso a las oportunidades y la movilidad social (Banco Mundial, 2022).

Este acceso a las oportunidades y la movilidad social, de acuerdo con el Banco Mundial (2022), no será una posibilidad que se pueda resolver en los meses y años inmediatos al cese de restricciones sanitarias y la vuelta a la cotidianidad prepandémica. Por ello, las personas trabajadoras de micronegocios de venta de alimentos preparados son motivo de interés, ya que en muchos casos tienen trabajos precarios, y debe ponderarse que quizá pudieron tener descalabros económicos durante la crisis, sufrir consecuencias derivadas de contagios, perder miembros de familia y personas colaboradoras en sus lugares de trabajo, etc.²

Por otro lado, se encontraron pocos trabajos de investigación dirigidos a la fuerza de trabajo de establecimientos de SA&B, y en particular para la región de Latinoamérica, como se describirá más adelante en el estado del arte. Esta cantidad reducida de investigaciones desde la sociología del trabajo en comparación con manufacturas u otros rubros de servicios dificulta examinar el tema.

Con todo, existen dos fuentes muy valiosas realizadas por investigadoras en Brasil, que se relacionan con el tema aquí proyectado de manera muy cercana, porque van más allá de la considerable cantidad de literatura que sólo aterriza en temas relativos a la gastronomía, como es el caso de recetarios, desarrollo organizacional en restaurantes, historia y antropología de la alimentación, arte enfocado a la comida (por ejemplo, la fotografía publicitaria o la pintura de bodegones), etc. La primera obra es el libro titulado: *Cozinha é lugar de mulher? A divisão sexual do trabalho em cozinhas*

² Véase como ejemplo de las secuelas por COVID-19 el caso del señor Enrique, en el Anexo número 1.

profissionais, de Bianca Briguglio, y la segunda fuente es la tesis doctoral *“Um pé na cozinha”: uma análise sócio-histórica do trabalho de cozinheiras negras no Brasil*, de Taís de Sant’Anna Machado. Ambos escritos se revisan en el capítulo relativo al marco teórico en el apartado sobre la división sexual del trabajo.

Al momento de finalizar esta tesis no se encontraron más trabajos para esta misma línea de investigación en México, por ello resultan de gran valor las contribuciones que Enrique De la Garza, Marcela Hernández Romo, Gustavo Garabito y otros, han llevado a cabo, por ejemplo, sobre los restaurantes McDonald’s, que visibilizan el concepto de trabajo no clásico y el concepto ampliado de trabajo en el sector restaurantero de comida rápida industrializada. Por ejemplo, al definir el concepto ampliado del trabajo, De la Garza exploró de modo somero el restaurante, sin embargo, tras su fallecimiento en 2021, este intento de abundar más en el rubro gastronómico quedó truncado. Se analizan estas propuestas a mayor profundidad más adelante.

En general, como ya lo hizo notar Korczynski (2009), los estudios sobre el ramo de servicios en la economía son bastante más recientes que la propia disciplina de la sociología del trabajo, que vio la luz a mediados del siglo XIX con Durkheim, Marx y otros autores. Korczynski (2009) describe cómo fue que la proporción de mayoría de trabajos de investigación en la sociología del trabajo británica se revirtió a lo largo de unas tres a cuatro décadas: antes se publicaba una investigación laboral acerca del sector servicios a la vez que salían a la luz varias investigaciones en el sector de manufacturas, en una producción desigual a favor de estas últimas, hasta que en la primera década del 2000 esta proporción se invirtió, con los respectivos cambios evidentes tanto en los artículos publicados como en los debates sobre el trabajo, y fue entonces cuando las investigaciones publicadas sobre el sector de servicios descollaron en la sociología del trabajo (pp. 953-954), por las razones que se exponen en el estado del arte.

La reciente atención al sector servicios también es una llamada a interesarse por ellos en América Latina, dado que los estudios en campo y desde la perspectiva de género resultan tierra fértil para abonar a temas aterrizados en la perspectiva de la división sexual del trabajo, en que todavía se encuentra un oscurecimiento en relación con el trabajo en la preparación y venta de alimentos, sino también, por ejemplo, del

trabajo de la mujer, en términos de reproducción de la vida doméstica y la naturalización de su papel como cuidadora, además de la doble carga laboral para las trabajadoras que atienden su hogar -la llamada “doble jornada”-. Aparte de ello, existe también una amplia tarea por realizar en función de los varones en las cocinas comerciales, pero no aquellos que detentan altos cargos en restaurantes dedicados a las clases altas, sino quienes, de forma modesta, cocinan los más sencillos alimentos de la gastronomía popular mexicana en torterías, puestos de tacos, taquerías al pastor, etc. Por todos estos motivos, el sector de servicio de alimentos y bebidas ofrece un vasto caleidoscopio a futuro para la investigación en los estudios laborales.³

El examen de las problemáticas laborales asociadas a este giro tan local y a la vez tan universal como es la venta de alimentos preparados, puede conducir a la creación de propuestas que ayuden al diseño de políticas públicas que mejoren estos empleos, así como coadyuvar a la “recuperación transformadora” que supere los desequilibrios del estilo de desarrollo anterior, con “liderazgos renovados,” con “una gobernanza anticipatoria que utilice la construcción de futuros posibles como un espacio de reflexión inclusivo y participativo, y un enfoque territorial que aproveche las especificidades y capacidades en el territorio para lograr encadenamientos productivos” que sean tanto sinérgicos como virtuosos (CEPAL, 2021, p. 9), y ahora que la crisis de salud quedó atrás y se ha regresado a la “vieja normalidad”, el tiempo es propicio para reflexionar sobre los desafíos pasados, la recuperación presente y las expectativas a futuro para la microempresa gastronómica en Querétaro.

Por lo que respecta al aporte de esta investigación, éste se orienta hacia el personal que trabaja en estas microempresas, que de manera frecuente son emprendimientos familiares: esta particularidad, como se examinará de forma posterior,

³ Entre los muchos temas que aborda la sociología del trabajo están: precariedad laboral, flexibilización laboral, toyotismo, fordismo, trabajo no clásico, concepto ampliado de trabajo, disneyización, macdonalización, alienación, soberanía del cliente, tiranía de la soberanía del cliente, vivir al día, salario decente, concepto ampliado de control sobre el trabajo, etc. Si bien es cierto que no todos ellos se prestan de manera idónea para examinar el mercado laboral gastronómico, en la mayoría de éstos sí es posible vincularlos al sector de SA&B como un fundamento teórico que posibilite el examen de una diversidad de problemas que requieren atención e interés por parte de la comunidad investigadores del trabajo.

es de suprema importancia porque influye en una variedad de aspectos dentro de los procesos de trabajo, la convivencia de la fuerza laboral, etc. Con esta consideración en mente, debe notarse que el segmento de servicio de alimentos y bebidas en general - restaurantes, cafeterías, taquerías, etc.-, por sus peculiaridades en el proceso de trabajo, involucra una mayor interacción entre el personal y la clientela; y dado que es frecuente que las personas propietarias y sus familias trabajen en ellos, existen casos en los que no se contrata personal externo.

1.2.1 El momento de coyuntura es la post pandemia

Una coyuntura, según la define el historiador francés Pierre Vilar (c. 1999), “es el conjunto de las condiciones articuladas entre sí que caracterizan un momento en el movimiento global de la materia histórica,” esto es, las condiciones psicológicas, políticas, sociales, económicas y meteorológicas (Vilar, c. 1999, p. 17). Esta definición es útil para concebir dentro de ella el momento de post pandemia en el que se inserta la presente investigación, y que le imprime un carácter específico.

Por lo que se refiere a las medidas para la recuperación económica y las políticas sociales en la post pandemia, Neffa (2020) recomienda, entre algunas otras: 1) Revalorizar el rol del Estado, es necesario que sea fuerte, pero a la vez respetuoso de las libertades y derechos humanos, transparente, no burocrático, 2) Instaurar, de forma institucionalizada, un organismo compuesto por una representación diversa de la sociedad, para analizar sus problemas y “elaborar un diagnóstico, hacer un esfuerzo de prospectiva para establecer prioridades y proponer soluciones viables consensuadas,” 3) Descentralizar organismos públicos nacionales a la vez que deslocalizar y crear comercios, industrias y servicios en el interior del país, 4) En torno a la recaudación fiscal, “impulsar una reforma impositiva y fiscal para simplificar el sistema,” para que, a la vez que se busque evitar la evasión, se formule un sistema “más justo y progresivo” (Neffa, 2020, pp. 1161-162).

En el caso de México los trámites para abrir una microempresa suelen ser laboriosos,⁴ es en ese contexto que la informalidad florece, y de forma muy evidente, esos pequeños locales y puestos de comida, que pueden navegar entre la formalidad y la informalidad, o bien, ser del todo informales. Por ello, es necesario proponer políticas públicas que coadyuven al tránsito hacia la formalidad y además la favorezca, así como el fomento a la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres del sector gastronómico, ya que la venta de comida es una de las opciones más socorridas para el sostenimiento de familias mexicanas de clases populares y medias.

Por último, los cambios en la infraestructura de avenida Pie de la Cuesta merecen una revisión para conocer la forma en que las obras urbanas, el crecimiento demográfico y la naturaleza comercial de la zona han afectado la movilidad, y, a la vez, la forma en que influyen en la vida laboral de las personas.

1.3 LOS ESTUDIOS LABORALES EN AMÉRICA LATINA: UN APUNTE HISTÓRICO

El fin último de los estudios en torno al trabajo contempla, entre otros aspectos, la observación, análisis y valoración de los actores productivos, las problemáticas en torno a la actividad del trabajo, las necesidades en función del diseño de políticas públicas que coadyuven al mejoramiento de la calidad de vida de las personas trabajadoras, la visualización de factores ocultos que obstaculizan la meta de un trabajo decente y la contribución al desarrollo económico de la región y el país.

Bajo esta premisa, los Nuevos Estudios Laborales en América Latina superan la noción tradicional e histórica de trabajo que se había desarrollado desde el siglo XVIII, vinculada entonces de modo necesario a la producción en talleres y fábricas, además de

⁴ De acuerdo con una investigación realizada por la periodista Elizabeth Meza Rodríguez, editora de la sección El Empresario en el periódico *El Economista*, aun cuando la pandemia impulsó la creación de micro y pequeños negocios, la complicada tramitología también ha promovido una mayor informalidad, además que los negocios considerados como de bajo impacto -que en el rubro gastronómico incluyen, entre otras, cafeterías y fondas-, enfrentan mayores barreras para constituirse de manera formal. La periodista expone que a pesar de que desde el 2002 existe el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE), que permite abrir un negocio en tres días, en algunos estados de la República Mexicana este tiempo se prolonga hasta seis meses (Meza, 2022).

que los estudios del trabajo, hasta hace unas cinco décadas, estaban concentrados, sobre todo, en regiones ajenas a los países latinoamericanos, y destacaban, sobre todo, aquellos realizados en países como el Reino Unido, Francia, Estados Unidos o Italia, entre otros. Era ya hora de que Latinoamérica construyera su propio acervo, bajo sus particulares condiciones y con ojos locales, si bien con un importante apoyo de la estructura teórica e investigativa ya concretada en otros países.

En esta tesitura, Enrique De la Garza Toledo y Julio César Neffa han sido los pioneros dentro del campo de la investigación laboral en América Latina. De la Garza (2004) puntualiza: “Estamos llamando nuevos estudios laborales en América Latina a una corriente que se originó apenas hacia mediados de los ochenta” (p. 8), es decir, se trata de una edificación conceptual joven, construida a propósito de la región. Sobre este orden de ideas, dentro de lo que Castillo (2000) ha denominado como la “genealogía de un paradigma”, se hace evidente que la sociología del trabajo se ancla a su “énfasis principal para abordar la constitución del campo, pensando especialmente en América Latina, [que] ha de ser el propio trabajo y su evolución” (p. 39).

El interés por el trabajo y los trabajadores tiene su antecedente en la visión surgida a partir del lugar destacado que tuvieron en el “pensamiento histórico y social de los países centrales en el siglo XIX, reflejando la importancia y el impacto de los procesos de industrialización y de formación de la clase obrera, así como de las luchas sociales que los acompañaron” (Abramo y Montero, 2000, p. 65).

Por lo anterior, De la Garza (2004) observa que estos novedosos estudios del trabajo surgieron bajo el impacto de fenómenos nuevos en el mundo, como los supuestos centrales de la teoría de la dependencia y de la nueva división internacional del trabajo, nuevas formas de organización del trabajo como la nueva ola de la gerencia, las estrategias de flexibilización de contratos colectivos y leyes laborales que se empezaban a radicar en América Latina (pp. 8-9), ya que en la región, hasta 1980, predominaron los estudios acerca del movimiento obrero con un enfoque politológico, con una perspectiva generalizada desde la óptica marxista, y las historias de victorias o derrotas se traducían en lo acertado o erróneo de las ideologías que las impulsaron (De la Garza, 2016, p. 7).

A través de este proceso que transformó la perspectiva de los estudios del trabajo latinoamericanos, la mira se puso sobre el “espacio del proceso de trabajo como su terreno principal de investigación, que posteriormente se amplió a otros espacios reproductivos o bien hacia los sindicatos y al mercado de trabajo” (De la Garza, 2004, p. 10).

Otro elemento dentro de los estudios del trabajo en América Latina que empezó a abrirse paso en las últimas tres décadas es el relativo al ya señalado binomio de las CyMAT y los RPST, impulsados por el liderazgo que en estos temas ha tenido Julio César Neffa. Para Neffa (2015), “poner el trabajo al servicio del trabajador y su salud física, psíquica y mental requiere controlar las CyMAT y los RPST” (p. 534), y agrega que el ser humano es complejo, y es necesario que en sus actividades exista una confluencia en armonía y coherencia de sus tres dimensiones (física, psíquica y mental), por lo que, si en el transcurso de la actividad una de éstas “es vulnerada por las CyMAT y los RPST, el daño repercute también sobre las otras con consecuencias para el cuerpo” (p. 536), y de allí la necesidad de atender de forma muy puntual lo referente a este aspecto de la actividad laboral, pues está relacionado de forma directa con la salud, el estado general de bienestar, y, en última instancia, con la búsqueda de la plenitud en la vida de las personas trabajadoras.

Algunos hitos en la formación de la disciplina en la región fueron: la creación en 1987 de la primera maestría en Sociología del Trabajo, única en su momento tanto en México como en América Latina, fincada en la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa (Hernández, 2014, p. 8), además en 1988 se creó la *Revista Trabajo* y en 1993 se llevó a cabo en México el Primer Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo, durante el que se fundó la Asociación Latinoamericana de Sociología del Trabajo (ALAST), y en 1994 inició la publicación de la *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, todo lo anterior desembocó en la formación de la Asociación Mexicana de Estudios del Trabajo (AMET) en el año de 1996 (Hernández, 2014, p. 8).

En Querétaro, la Unidad Multidisciplinaria de Estudios sobre el Trabajo (UMEST) de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Querétaro, si bien es de

creación más reciente que el programa educativo de la UAM (a partir del año 2013), ya se encuentra en la quinta generación de su posgrado (maestría y doctorado) en el campo de los estudios laborales. De esta unidad educativa y de investigación han surgido tesis de maestría en una diversidad de temas laborales, como el síndrome de *burnout*, trabajo migrante, trabajo en software, aduanas, identidad profesional, el sentido del trabajo, PEMEX, trabajo y factores psicosociales, sentido del trabajo, sector aeronáutico en Querétaro, precariedad laboral, agroindustria, responsabilidad social corporativa, resistencia obrera, etc. En cuanto a tesis doctorales, de las que existen por egresados ya titulados, se abordan temas sobre el trabajo en las tiendas de conveniencia, la industria de autopartes y el servicio de urgencias (UMEST, 2021).

En este orden de cosas, es pertinente retomar la lectura que Enrique De la Garza hace de los “tres dragones” -como él los llama-, a los que se han enfrentado los nuevos estudios laborales en América Latina: el primer dragón estaba en “Los antiguos estudios sobre el movimiento obrero, que, salvo excepciones, tenían como características generales el estar centrados en la acción de los dirigentes [...]” (De la Garza, 2004, p. 11). Un segundo dragón es visto a través del dependentismo, que “no comprendió la importancia de estudiar a los trabajadores en el trabajo y fuera del mismo,” y un “tercer y poderoso dragón” viene representado por la economía neoclásica, “que, a diferencia de los dos dragones anteriores, se vio fortalecido como concepción con la instauración de los modelos neoliberales” (De la Garza, 2004, p. 12-13).

¿Cómo cambió la concepción del trabajo y de los trabajadores con estos cambios de modelo económico? En su reseña del libro *Hacia un concepto ampliado de trabajo. Del concepto clásico al no clásico*, una obra fundamental de Enrique De la Garza, el profesor investigador del CIESAS, S. Sánchez (2012) logró recuperar la síntesis de lo que significan los Nuevos Estudios Laborales en América Latina. La antropología del trabajo inició, hacia la década de 1970, los estudios del “proceso de trabajo” y de forma posterior se alineó con la sociología del trabajo “para avanzar en el estudio de las culturas obreras y laborales en México (y en otras latitudes),” con lo que es posible comprender que ambas disciplinas constituyen una nueva corriente que se puede “englobar como ‘los nuevos estudios del trabajo’ en México y América Latina” (Sánchez, 2012, p. 139).

La necesidad de abrir camino en este orden obedeció, como apunta De la Garza (2016), a diversos debates en los estudios del trabajo, a “continuidades y fracturas” entre los finales del siglo XX y los principios del XXI, como la deserción de quienes él llamó “optimistas” frente a la reestructuración productiva, “hacia las nuevas teorías sobre la innovación que hacen caso omiso del trabajo o lo reducen al aprendizaje, cuando la relación laboral incluye muchas dimensiones” (p. 166), de donde se sigue la necesidad no sólo de redefinir al trabajo, sino de complejizar el fenómeno para analizarlo en sus múltiples dimensiones y la forma en que éstas se relacionan entre sí.

1.4 EL CONCEPTO AMPLIADO DEL TRABAJO

Al definir el objeto de estudio, hay que tomar en cuenta que el trabajo, dentro del rubro de servicios, es distinto al que se desarrolla en la fábrica, en el campo, o en la mina, por ejemplo. Quien brinda un servicio al público, y, en especial, en el trabajo gastronómico, debe tener un trato frente a frente con la clientela, una circunstancia que ya de por sí puede ser complicada en ocasiones. Por ejemplo, debe contemplarse que “muchos otros agentes pueden ayudar u obstaculizar la constitución de la ocupación”, como los transeúntes, los habitantes de la zona, los proveedores de insumos, o los repartidores de las plataformas digitales, esto es lo que se denomina el “**concepto ampliado de trabajo**” (De la Garza, 2011, p. 67). A este factor externo se suma el hecho de que el trato con la clientela requiere un balance en el que la relación prestadores de servicio-comensales se halla atravesada por una pluralidad de facetas: las características del servicio, la calidad de los alimentos ofertados, el carácter y capacidad de interrelacionarse de clientes y personas trabajadoras, la carga de trabajo, el medio ambiente alrededor del negocio, el clima, las interacciones dentro del lugar de trabajo, etc. Estas facetas y las relaciones con los actantes externos pueden conformar algunas de las circunstancias que configuren las CyMAT y los RPST en cada microempresa según sus características particulares.

Sin embargo, debe observarse que aun cuando el concepto ampliado de trabajo explicado por De la Garza no constituye un fin, sino más bien un medio de observación,

éste se retoma aquí por su utilidad para el análisis de los procesos y situaciones de trabajo en el rubro de SA&B, ya que es un instrumento que ayuda a la descripción de la forma en que se desarrolla el trabajo de preparar y servir alimentos. Así, bajo esta lente, la atención al comensal se complejiza dentro de nuevas modalidades laborales distintas a las del trabajo material.

De esta forma, se integra aquí la instancia del trabajo inmaterial, del todo distinta al modelo fordista, porque es la que activa y organiza la relación entre la producción y el consumo (Lazzarato, cit. por Giordano y Cató, 2012, p. 24). Así, el objeto del trabajo, esto es, aquello hacia lo que se dirige el medio de trabajo, está imbricado de manera necesaria con los deseos y las aspiraciones del cliente -se establece una relación social con el consumidor vinculada a las necesidades y gustos del mismo (Lazzarato, cit. por Giordano y Cató, 2012, p. 24)-, y, por lo tanto, sin la presencia del cliente, no puede existir el proceso de trabajo en dicho rubro comercial, porque el producto existe a partir del pedido.

En este mismo tren de ideas, con el concepto ampliado de trabajo, en función del tema aquí estudiado, entre los otros actantes distintos al personal de trabajo, se encuentran los repartidores de las plataformas como *Uber Eats*, *Didi*, etc., como ya se dijo líneas arriba; y como se explicará más adelante, inciden en el proceso de trabajo de manera sustancial porque forman un puente entre el micronegocio y la clientela.

Por otro lado, Orlandina de Oliveira y Marina Ariza han expresado que los procesos que establecen una división sexual del trabajo en el entorno familiar están relacionados con la segregación de las ocupaciones y con la discriminación en función de los salarios en el mercado de trabajo (Oliveira y Ariza, 1999, p. 90). Con todo, en la microempresa de servicio de alimentos y bebidas, no siempre hay una mujer a cargo de cocinar, ya que en algunos establecimientos son varones los que se hacen cargo de preparar, por ejemplo, las tortas o los tacos al pastor. En este tenor, D. Garazi (2019), con base en las observaciones de Paula Caldo (2009) y Luce Giard (1999), observa que desde una perspectiva modernista, la cocina se ha asociado al rol doméstico de la mujer en términos de la construcción, transmisión y proceso de enseñanza-aprendizaje, pero, por otro lado, en el ámbito público, la división sexual en el trabajo culinario adquiere

particularidades, que Garazi (2019) identifica como la asociación con el hogar y la vida familiar para las mujeres y la asociación con el mercado de trabajo y una “profesión determinada” para los hombres (p. 116).

En este sentido, el trabajo en el rubro gastronómico está marcado de forma singular por las actividades que mujeres y hombres desarrollan en estos espacios comerciales. La división sexual del trabajo toma aquí diferentes matices, porque la cocina posee una conexión íntima con el quehacer del ser humano, dentro o fuera del hogar, y se establecen vínculos con el trabajo que están permeados por la vida de hombres y mujeres, su cotidianidad y sus desafíos.

Hacer un balance conceptual de las dimensiones del concepto ampliado de trabajo y la división sexual del trabajo, conduce a considerar su relación con las CyMAT y los RPST para llegar a la médula de la experiencia laboral de las personas trabajadoras en función de su salud física, psíquica y mental; las CyMAT y los RPST son dos elementos que suponen la necesidad de un examen que profundice en la interdependencia de ambos (Julio César Neffa, comunicación personal, 10 octubre 2022).

Es sobre estas bases conceptuales que el presente estudio se llevó a cabo en una zona concreta dentro del municipio de Querétaro, la que ha tenido un crecimiento exponencial, sobre todo, a partir de la década de 1980 con el arribo de migrantes de toda la República, que se sumaron al establecimiento de empresas nacionales y transnacionales, quienes han encontrado en el territorio estatal un campo fértil para la actividad industrial desde la década de los cuarenta en el siglo XX. Hasta antes de esa época, la capital queretana, una tranquila población de provincia, vivía anclada en valores tradicionales, conservadores, con un fuerte carácter religioso, las personas residentes se conocían de manera directa o indirecta entre sí, y la vida se vivía de manera reposada, sin prisas.

Esta ciudad y el Estado en que se halla inserta debe entonces su papel sobresaliente como centro turístico y económico a lo que Henri Lefebvre llama un “doble proceso”, que alude a la “industrialización y urbanización, el crecimiento y el desarrollo, producción económica y vida social,” se trata de dos aspectos inseparables pero unidos

en un proceso conflictivo (Lefebvre, 1978, p. 23). Este fenómeno queda de manifiesto en la evolución local a lo largo del siglo XX, como se explicará un poco más adelante.

Luego, a través del concepto de territorio se realizó la interpretación y comprensión de las relaciones sociales vinculadas con el ángulo de percepción espacial, porque “contiene las prácticas sociales y los sentidos simbólicos que los seres humanos desarrollan en la sociedad en su íntima relación con la naturaleza [...]” (Llanos-Hernández, 2010, p. 208).

De esta forma, la avenida Pie de la Cuesta tiene su propia morfología comercial y urbana, por lo que se tomó como objeto de estudio de caso. Es una vía muy activa y transitada, en la que la oferta de alimentos preparados es variada, cuenta con algunos restaurantes y varias franquicias (pizza, comida mexicana, etc.), pero destaca la cantidad de negocios que tienen un menú alrededor de comida económica, como antojitos mexicanos y comida *corrida*. Por último, se destaca el hecho de que en la pandemia resultó de utilidad el contar con un menú acotado, sencillo y accesible, a la vez que el uso de diversas “estrategias productivas”, como se explicará después.

Es necesario aclarar, antes de proseguir, que debido a que en los recorridos por avenida Pie de la Cuesta muchos lugares se hallaban cerrados (por los horarios en que se hizo el recorrido o porque ya habían clausurado a consecuencia de las restricciones de la pandemia), no fue posible encontrar los elementos necesarios para diferenciar microempresas sobrevivientes de aquellas que fracasaron; a esto se agrega el obstáculo de que en realidad fueron pocos los establecimientos en los que las personas aceptaron brindar su tiempo para una entrevista, un factor generalizado fue una actitud desconfiada y poco colaborativa, además de que se trató de evitar en la medida de lo posible la interferencia con su trabajo en el servicio a la clientela.

1.4.1 El territorio: dónde y por qué

El área urbana propuesta para realizar este estudio se halla ubicada en la Delegación Epigmenio González, en la zona norte del municipio de Querétaro. Al norte, limita con la delegación de Santa Rosa Jáuregui; al oriente, colinda con el municipio de El Marqués; al sur, con las delegaciones de Centro Histórico y Villa Cayetano Rubio; por el occidente

es vecina de la Delegación Félix Osores Sotomayor. Algunas de las vialidades más importantes de la ciudad forman parte de la Delegación Epigmenio González, como el Anillo Vial Fray Junípero Serra, un libramiento que fue construido hacia 2007 y al que, de forma paulatina, se han articulado algunas áreas habitacionales además de diversos establecimientos comerciales y escolares en proceso de crecimiento urbano al norte de la capital queretana. La orientación social de este libramiento está dirigida en su mayor parte hacia las clases media-alta y alta, pero, al mismo tiempo, es una frontera dentro del territorio norte, porque al sur de dicha vía, sobre el eje de Pie de la Cuesta se hallan poblamientos y zonas de comercio que se encuentran definidas en función de clases populares, en su mayor parte. Por lo tanto, Pie de la Cuesta es, como territorio, una arteria entre mundos socioeconómicos heterogéneos, porque comunica estratos sociales diferentes en su trazo.

Otras dos vías fundamentales son: el boulevard 5 de Febrero, que limita a esta delegación por el oeste, y que es el paso obligado en el tránsito a través de la ciudad entre el sur y el norte del país; y por otra parte está el boulevard Bernardo Quintana, con tres carriles en cada sentido además de las vías laterales en la mayor parte de su trayecto, que se caracteriza por su naturaleza comercial dirigido en gran parte a un sector de clase media alta y alta: centros comerciales, bancos, restaurantes, instituciones académicas desde preescolar hasta universidad, tiendas de ropa, mueblerías, concesionarias de autos nuevos y seminuevos, etc.

La importancia de estudiar esta zona radica en que ha tenido un pujante crecimiento a partir de las décadas de 1980 y 1990. Como ya se explicó arriba, antes de ello, la traza urbana de la ciudad se mantuvo dentro de unos límites que crecieron poco a lo largo de más de cuatro siglos. Varios factores han acelerado el crecimiento urbano: el desplazamiento numeroso de población desde la Ciudad de México luego del sismo de 1985, el vasto desarrollo industrial de la entidad, la migración desde otros estados a partir de la guerra contra el narcotráfico que se agudizó de forma exponencial en el sexenio de Felipe Calderón, y la alta calidad de vida en la ciudad que ha atraído a mucha gente a vivir en la capital queretana. De esta forma, la Delegación Epigmenio González es una de las demarcaciones urbanas que mayor crecimiento tiene, y se conecta, a

través del Anillo Vial Fray Junípero Serra con la zona de Juriquilla, que en los últimos años ha tenido una gran explosión inmobiliaria y comercial, en un entorno poblado por clase media-alta y alta, como ya se expuso líneas antes.

Este encuadre geográfico enmarca la avenida Pie de la Cuesta, una arteria de gran movimiento, con una densa población y que destaca por su aspecto comercial, cuya longitud alcanza unos seis kilómetros, que concentran una pesada carga de tráfico. Allí se hallan instituciones educativas -como la Universidad Pedagógica Nacional sede Querétaro y la Universidad Tecnológica de Querétaro-, algunas pequeñas plazas comerciales con bancos y otros comercios, papelerías, gasolineras, talleres mecánicos, dulcerías, tiendas de conveniencia, una gran tienda de autoservicio (Bodega Aurrerá), etc. Es decir, se trata de uno de los centros neurálgicos para el trabajo en la capital del Estado, y, por este motivo, la venta de alimentos y bebidas es fundamental en el día a día de las personas que laboran en la zona.

En esta vía urbana la mayor parte de los establecimientos comerciales están orientados a un sector de la población con menos recursos, desde clases populares a clases medias, y fue el contexto de muestra para estudiar las microempresas de servicio de alimentos y bebidas en la ciudad de Querétaro. Éstos ofrecen una diversidad de alimentos preparados: tortas, gorditas, pizzas, hamburguesas, mariscos, pollos rostizados, comida corrida, etc. En ciertos puntos estos micronegocios se concentran en derredor de alguna institución o empresa como las ya mencionadas, por lo que el flujo de clientela es más favorable e incluso más constante, lo que facilita las ventas.

La antítesis de todo el impulso comercial y la prosperidad financiera en la avenida Pie de la Cuesta fue la pandemia, que afectó desde lo global hasta los niveles locales. La crisis sanitaria que derivó en crisis económica deterioró en mayor medida a los sectores más pobres de la sociedad mexicana, y, con ello, a las personas trabajadoras ya de por sí precarizadas, toda vez que de forma previa a la pandemia existían condiciones estructurales adversas que afectaban a la economía y el mercado laboral nacional.

A este respecto, un año antes de la pandemia, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (en adelante CEPAL), sede México, reportó dentro de las

perspectivas económicas para México en 2019, que su tasa de crecimiento real sería de 1.7%, inferior a la de 2% presentada en 2018, debido a una desaceleración de la actividad económica en el último trimestre de 2018, lo que guardaba un nexo con el retraso en la ejecución de gasto público asociado con la transición hacia una nueva administración federal, a la vez que existía una moderada inversión privada, sumado todo ello a la desaceleración de la economía en los Estados Unidos, junto con el robo y desabasto de gasolina entre otros factores decisivos (CEPAL, 2019).

Con todo, en años previos a esta emergencia global, los indicadores laborales habían tenido una cierta estabilidad, “sin embargo, existían ya muchas brechas en el mercado laboral y dificultades ligadas al trabajo, en particular en términos de acceso al empleo y condiciones laborales” (Feix, 2020, p. 3). La investigación de Huesca *et al.* (2021) sobre los efectos de la pandemia por COVID-19 en el marco de las condiciones existentes de pobreza y desigualdad, reveló algunos resultados desalentadores en función de la calidad de vida de los sectores más desprotegidos, sobre los cuales, estos autores ofrecen sugerentes medidas que podrían tomarse para evitar los riesgos previstos en el estudio que realizaron: mediante un modelo de micro simulación - MEXMOD-, para reproducir las políticas de impuestos y transferencias, basadas en los escenarios previos a la pandemia y durante la pandemia, encontraron resultados de una pérdida de 12.1 millones de empleos, pobreza hasta el nivel de 60.16%, pobreza extrema de 29.7% y crecimiento de la desigualdad de hasta un 8.2% (p. 1).

En este sentido, las condiciones actuales en función de la economía nacional mexicana y las consecuencias que dejó la crisis por COVID-19 muestran que el país, de forma paulatina, al igual que muchas otras naciones en el mundo, ha realizado grandes esfuerzos por superar la crisis global. En 2022 el gobierno federal informó de acciones para contener la inflación en alimentos y contener el desabasto, derivada en parte por el conflicto bélico entre Rusia y Ucrania (Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural, 2022), que continuaba en 2025. Este conflicto, si bien parece distante y ajeno, afectó a todo el mundo, porque expandió de manera significativa las disrupciones a los sectores de producción primaria como son el petróleo, el gas, el aluminio y los cereales, y a sectores de la industria que producen insumos generalizados para el sector agrícola, esto ha sido

causa de incertidumbre en el escenario económico mundial y disminuyó el crecimiento pronosticado antes del conflicto (CEPAL, 2022, pp. 2-3).

En América Latina el cuadro económico tuvo repercusiones muy acentuadas debido a esta guerra, contribuyó a una desaceleración, dado que las proyecciones de un crecimiento de 6.3% para la región en 2021 se redujeron a un 1.8% en el año en que inició la conflagración (CEPAL, 2022, p. 6). Sin embargo, el Banco Mundial emitió proyecciones optimistas al prever que en 2024 la economía crecería un 2.6%, y que, gracias a la estabilidad de México y Brasil, la economía en América Latina crecería en 2025 (Forbes Staff, 2024).

Sin embargo, hay avances en esta época post pandemia, aunque en medio de grandes desafíos. Un ejemplo es la participación en el mercado laboral, que había tenido una caída considerable, y que se encuentra en fase de recuperación, pero todavía se halla por debajo de los niveles prepandemia, cuando se advirtió que los “trabajadores informales, las mujeres y los jóvenes se vieron especialmente afectados, lo que agravó aún más las desigualdades que existen desde hace tiempo” (OCDE, 2022).

El sector restaurantero en México, aun durante la pandemia, reportó mejoría en 2022 con respecto del año 2021, como lo informó en su momento el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática en relación con la categoría “Restaurantes y servicios de alojamiento”, con cifras que denotaron el incremento de un año a otro de casi 93,000 personas empleadas (INEGI, 2022, p. 6). A pesar de este dato, hasta mediados de 2022 se contemplaba que, de los 20 sectores económicos en el país, sólo cuatro se habían recuperado, entre los que aún no se encontraba el referente a restaurantes y servicios de alojamiento, que se consideraba entre los rezagados (Hernández y Valdés, 2022, p. 15).

Con base en lo que se acaba de exponer, se plantea esta interrogante: ¿Existen consecuencias por la pasada pandemia que afecten al personal de micronegocios gastronómicos de Querétaro, en el contexto del concepto ampliado de trabajo? Y en esta misma frecuencia, también caben las preguntas: ¿cómo son las CyMAT y los RPST en el trabajo dentro de estos establecimientos en la situación presente? ¿Existen diferencias en torno a la división sexual del trabajo que se evidencien en el escenario actual?

Con relación a la información contenida en la presente tesis, se aclara que las citas textuales que se encuentran escritas en otro idioma han sido traducidas al español por esta autora en el cuerpo del escrito, para una lectura más fluida, en tanto que a pie de página se han insertado en su idioma original.

1.4.2 El nivel micro en la economía mexicana: características y precisiones en su significado

En cuanto a los establecimientos que conforman el campo de estudio de esta tesis, se utilizarán, para designarlos de forma indistinta, los términos “microempresa” y “micronegocio,” con base en el planteamiento que al respecto hizo la Secretaría de Economía, que señala que “Las *microempresas* son todos aquellos *negocios* que tienen **[hasta]** 10 trabajadores, generan anualmente ventas hasta por 4 millones de pesos [...]” (Secretaría de Economía, 2010⁵); así mismo, en consonancia con el uso indistinto que se hace de ambos términos a lo largo de la obra colectiva *La microempresa en México: un diagnóstico de su situación actual*, coordinado por Maldonado *et al.* (2017) en una coedición por la Universidad Autónoma de Aguascalientes, el Instituto Tecnológico de Sonora, la Universidad Autónoma de Coahuila, la Universidad Autónoma de Yucatán y la Universidad Politécnica de Guanajuato. En el apartado 2.3.1 que describe los aspectos generales de los micronegocios, se presenta una tabla con la estratificación de las empresas mexicanas por tamaño, sector, rango, etc.

Agregado a lo anterior, las fuentes académicas aquí presentadas en torno a esta clase de emprendimientos, tanto en libros como artículos, utilizan las dos connotaciones de manera indiferente, por ello, resulta útil esta doble nominación, con el objeto de poder retomar citas directas e indirectas con el mayor apego a la autoría de los textos citados.

En este orden de ideas, es importante dejar claro que:

⁵ Negritas mías. Si bien la cita es del año 2010, el número de empleados bajo el que se otorga esta clasificación es el mismo en la actualidad, esto es, establecimientos con hasta 10 individuos. Debe aclararse que la página electrónica, que data del sexenio del presidente Felipe Calderón Hinojosa, señala, de forma errónea, “menos de 10 trabajadores,” sin embargo, la duda sobre la cifra se disipa al consultar en el mismo sitio la descripción referente a las pequeñas empresas, de las que determina que “Las pequeñas empresas son aquellos negocios dedicados al comercio, que tiene[n] entre 11 y 30 trabajadores o generan ventas anuales superiores a los 4 millones y hasta 100 millones de pesos,” por lo tanto, se sobreentiende que las microempresas, al igual que hoy, se calculan sobre la base de un máximo de diez personas trabajadoras.

Los criterios para clasificar a la micro, pequeña y mediana empresa son diferentes en cada país; de manera tradicional se ha utilizado el número de trabajadores como criterio para estratificar los establecimientos por tamaño, y como criterios complementarios, el total de ventas anuales, los ingresos y/o los activos fijos (Censos Económicos, 2009).

De esta manera, en la presente tesis se utilizarán los indicadores que para tal efecto han sido designados en México, aun cuando en otros países puedan existir variaciones.⁶ Se expondrá este punto de forma posterior de acuerdo con los parámetros de la Secretaría de Economía.

⁶ **¿Por qué microempresa/micronegocio y no “comercio al por menor” o “minoristas”?** A este respecto, C. Bocanegra (2008), en su artículo **Para entender el comercio minorista en México a partir de los noventa**, aborda la práctica del comercio minorista y retoma algunos estudios al respecto, pero sin detenerse en la definición de lo que es el “comercio al por menor”. En este tenor, examina el concepto de competencia elaborado por Marshall (1954) y su significado tanto para los negocios al por menor como al por mayor, en un esquema en el que los últimos tienden a desaparecer a los primeros (Marshall, cit. por Bocanegra, p. 93). En otra fuente, *Comercio al por menor* (INEGI, 2004), se establecen algunas de las facetas que caracterizan al comercio desde esta perspectiva: a) atraen a su clientela por su ubicación y la forma, “el diseño”, en que está dispuesto el local; b) cuentan con una exhibición vasta de su mercancía para que la clientela la selección de aquello que desean adquirir; c) realizan publicidad masiva a través de diferentes medios, como radio, televisión, periódico, etc. (p. 5). Ya con la mención de estas características, es posible descartar la aplicación del término “por menor”, ya que los micronegocios de servicio de alimentos y bebidas en la presente investigación, aun cuando sí llaman la atención de la clientela por su localización, difieren de estas características señaladas por el INEGI en otros aspectos. En primer lugar, el diseño de los establecimientos es heterogéneo y, luego de examinar los resultados del trabajo de campo, es posible señalar que dicho “diseño del establecimiento” (p. 5) no determina la elección o preferencia de la clientela. Más bien, es la ubicación cercana a zonas comerciales, escolares y residenciales alrededor, además de costos económicos. No existe, por otro lado, una exhibición vasta de la mercancía, pues los alimentos se preparan al momento en que la clientela lo pide, es decir, queda claro que la mecánica de compraventa es del todo distinta entre el comercio de alimentos preparados y el comercio de artículos que no son para comestibles, o bien son comestibles para preparación de alimentos pero no para consumo en el lugar (por ejemplo, al compararse con locales como tlapalerías, venta de ropa, verdulerías, tortillerías, papelerías, etc.); y de la “publicidad masiva”, es muy evidente que son emprendimientos que en su mayoría son modestos, y, si acaso, habrán recurrido a repartir volantes (como lo comentó el dueño de “Pollos Lauro”), o perifoneo, etc., pero, en la mayoría de los casos, se atienen a la recomendación de boca en boca. Por otro lado, en España, el *Manual metodológico. Índice de comercio al menor* (Instituto Nacional de Estadística, 2008), alude al comercio al por menor en la forma de talleres de reparación, venta de productos nuevos y usados, supermercados, mueblerías, etc., y establece la exclusión expresa de “La venta de alimentos y bebidas para su consumo en el mismo local y la venta de comida para llevar” (p. 4). Esta aplicación del término coincide con el hecho de que en México el INEGI, en torno a los Censos Económicos de 2004 señala la dedicación de los establecimientos en el comercio, aquellos cuya actividad es la compraventa, pero “sin transformación” (p. 9). Por lo ya expuesto, en esta tesis se utilizó la clasificación de la Secretaría de Economía.

1.4.3 El papel de la teoría para interpretar la realidad del trabajo y el territorio

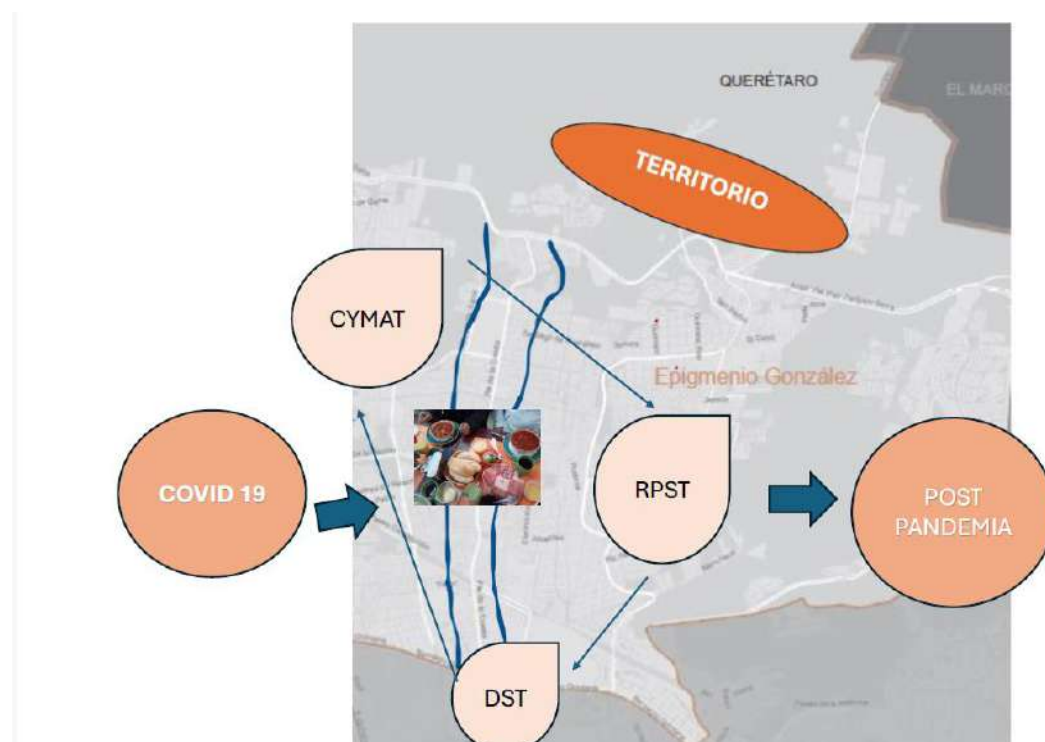
El tema de estudio se observó en el ambiente de post pandemia, esto permitió visualizar las condiciones del trabajo y los cambios en el territorio durante y después de la pandemia. En la pequeñez de estos enclaves comerciales, con frecuencia las mismas personas se encargan de atender a comensales, cobrar, empacar pedidos, etc., y, de hecho, gran parte de estas personas trabajadoras son a la vez propietarias, por lo que en algunos aspectos la problemática les afectó de manera diferente que a las personas asalariadas.

Estas condiciones también se encuentran enclavadas dentro de la situación económica global descrita líneas arriba, que también influye en las proyecciones económicas de América Latina. Las perspectivas para el abordaje del tema, que ya se comentaron de modo introductorio, se plantean dentro de la siguiente gráfica en la que se expone un análisis sobre el trabajo en el ambiente de post pandemia a partir de: 1) las CyMAT y los RPST, y 2) la división sexual del trabajo o DST, todo ello enmarcado en un territorio que se caracteriza como un “no lugar”, y que, como categoría de análisis, se examinó bajo las propuestas de Henri Lefebvre –“el derecho a la ciudad”-, Marc Augé - los “no lugares”-, y Milton Santos –“la naturaleza del espacio”. Todos estos planteamientos se ligaron entre sí a través del pensamiento complejo de Morin, como una estrategia para integrar las diferentes perspectivas en un todo coherente, un sistema funcional.

Gráfica 1. Planteamiento del problema en el contexto del Territorio

Existió una afectación del COVID-19 al universo de las microempresas gastronómicas, delimitadas por un territorio donde los actantes se ven imbricados por las condiciones y medio ambiente de trabajo (**CyMAT**), los riesgos psicosociales del trabajo (**RPST**) y la división sexual del trabajo (**DST**).

Elaboración propia.



2 ANTECEDENTES Y ESTADO DEL ARTE

2.1 CRECIMIENTO DEL SECTOR SERVICIOS POR REGIONES A NIVEL GLOBAL ANTES Y DESPUÉS DE LA PANDEMIA

El modelo Clark Fisher permite la descripción dinámica del empleo en un espacio temporal, y es una herramienta de uso extendido en los estudios económicos a nivel internacional. Este modelo involucra una teoría de Tres Sectores que es utilizada a gran escala tanto por economistas como por economistas políticos para examinar cambios estructurales en las economías nacionales (Schafran *et al.*, 2018, p. 1708). Esta sectorialización fundamental considera a las actividades extractivas como sector primario, a la industria de la transformación de recursos naturales o materias primas en un sector secundario, y, por último, a los servicios como el sector terciario. El trabajo dentro de la industria de servicio de bebidas y alimentos forma parte del sector terciario de la economía, un segmento creciente y multifacético en todo el mundo.

El sector servicios comprende un conjunto heterogéneo de actividades que de forma tradicional se organizan en cuatro subgrupos: 1) comercio mayorista y minorista, hoteles y restaurantes, 2) servicios públicos, transporte, almacenamiento y comunicaciones, 3) finanzas, seguros y bienes raíces, y 4) servicios comunitarios, sociales y personales (Paus, 2016, p. 44). A nivel global, la presencia del sector servicios en las economías del mundo ha tenido una creciente relevancia durante el siglo XX y lo que va del XXI. El Banco Mundial expone que “los empleos de hoy se orientan cada vez más al sector servicios”, y las tendencias actuales apuntan a que este sector, que constituía la principal fuente de empleo a nivel mundial a principios del 2000, en 2019 llegó a “ser responsable del 49% de los puestos de trabajo en todo el mundo” (Banco Mundial, 2019).⁷

⁷ Sin numeración de página. Se citó conforme a las normas APA 7ª edición para páginas electrónicas, en APA Style. (2021). *Reference Examples*. American Psychiatric Association. <https://apastyle.apa.org/style-grammar-guidelines/references/examples>

En la Unión Europea se calcula que tres cuartas partes de la fuerza de trabajo son desempeñadas dentro del sector de servicios, por lo que el rol que juegan las personas trabajadoras de este ramo dentro de la economía y la sociedad se expande de forma continua: “Una parte sustancial de la fuerza de trabajo de Unión Europea -el 41% de los empleados, de acuerdo con nuestro análisis- interactúa directamente con los receptores de los servicios que proporcionan: con clientes, pacientes, alumnos y más” (Eurofound, 2020, p.1).⁸ Hoy día, en la post pandemia, la problemática que enfrentan muchos negocios del sector servicios europeo en el gremio restauranero es la falta de personal. Por ejemplo, en el sureste de España, en lugares como Benidorm y “desde Islas Baleares a la Costa Brava”, existen restaurantes que han tenido que modificar su horario de operaciones por la falta de personal, a pesar de que en ese país hay una tasa de desempleo alta, que llega casi al 14%, y en este escenario paradójico, escasean cocineros y lavaplatos (Agence France-Presse, 2022).

En el Reino Unido, por ejemplo, la fuerza de trabajo en este segmento ya constituía una parte relevante en 2009 (Korczynski, 2009, p. 953), y para 2018, el 85% de los empleados trabajaban en la industria de servicios, lo que indica un incremento de 76.9% desde 1998, en tanto que apenas el 9.5% de la fuerza de trabajo estaba colocada en el sector productivo (Office for National Statistics, 2019). Así mismo, entre 2018 y 2019 el mayor incremento en cifras estimadas de empleo ha sido la industria de servicios de hospedaje y alimentos, con un aumento del 3.1% (Office for National Statistics, 2020). En el panorama actual post pandémico, el Reino Unido también sufre la escasez de personal para el rubro gastronómico, que se puede calificar incluso como una situación crítica, ya que, a decir de Chris Galvin, propietario de un restaurante con estrellas Michelin en Londres, “los restaurantes están absolutamente desesperados”, pues la oferta de empleo en estos negocios sobrepasa con mucho la disponibilidad de personal de cocina y servicio a mesas (Burton, 2022).

⁸ “A substantial proportion of the EU workforce – 41% of employees, according to our analysis – interacts directly with the recipients of the services they provide: with clients, patients, pupils and so on.”

En la región Asia-Pacífico, de acuerdo con datos de la Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT o ILO), entre 2010 y 2017 se empezó a visualizar una migración significativa desde las áreas de manufactura y agricultura hacia el sector de servicios, aun cuando la mayor parte de los trabajadores todavía se mantenían de actividades forestales, la agricultura y la pesca en 2017 (International Labour Organization, 2018). El continente asiático, sobre todo con el impulso de China, ha visto un fenómeno de migración ocupacional de un sector de la economía a otro: “El Este de Asia [...] ha tenido su cuota de empleos agrícolas primero, y más tarde aquellos de manufactura, decreciendo de forma rápida, con los trabajadores(as) relocalizándose cada vez más en los servicios” (ILO, 2018).⁹ Como un efecto que quedó a partir de la pandemia por COVID-19 al presente, un fenómeno laboral que se ha presentado en Japón, por ejemplo, es la exportación de sus chefs de sushi, debido a que las restricciones de viaje durante la emergencia sanitaria global dificultaron el tránsito hacia ese país, y ahora existe una alta demanda por estos profesionales gastronómicos entrenados de origen, con salarios más altos en el extranjero (Kishimoto & Kayi, 2022).

En los Estados Unidos, de acuerdo con un reporte oficial, tan sólo dos segmentos de la economía de servicios (salud y transporte) ocupaban al 36% de las fuerzas de trabajo esenciales, en tanto que el sector de alimentos, en sus vertientes desde la producción hasta el servicio, llegaba al 19%. Son cifras que se componen de trabajadores con nacionalidad estadounidense, residentes legales y trabajadores indocumentados (FWD.us., 2020, p. 8).

De acuerdo con información de Pew Research Center -una organización no gubernamental y apolítica-, hacia julio de 2019, la mayor parte de la fuerza trabajadora de los Estados Unidos estaba empleada en el sector privado de servicios, un total de 107.8 millones de personas, distribuidas en una diversidad de áreas de la economía del país: “Entre los principales sectores de la industria del servicio, el mayor era el del comercio, transporte y servicios públicos (27.8 millones de trabajadores), seguido por los

⁹ “Eastern Asia [...] has seen the share of agricultural employment first, and that of manufacturing later, decreasing at a fast rate, with workers increasingly relocating to services.”

servicios de educación y salud (24.3 millones), servicios profesionales y de negocios (21.5 millones) y entretenimiento y hospitalidad (16.7 millones)” (Desilver, 2019).¹⁰ Por otro lado, para la industria restaurantera en los Estados Unidos, la post pandemia, al igual que en otras partes del mundo, ha traído consigo una insuficiencia de mano de obra para los restaurantes, al grado de que 7 de cada 10 operadores de restaurantes no cuentan con suficiente personal para atender la demanda de clientes, y, por otro lado, las personas trabajadoras han dejado el rubro en masa, en búsqueda de mejores ingresos y escapar al acoso de la clientela (Hartmans, 2022).

En cuanto a Latinoamérica, la productividad del sector servicios ya crecía de manera notable antes de la crisis sanitaria. En una entrevista de Mariano Schuster a Nanno Mulder, jefe de la Unidad de Comercio Internacional de la CEPAL, este último explicó que los “servicios son, por lejos, el sector predominante de las economías de América Latina y el Caribe” y que “el futuro de las economías de la región depende en gran parte de su capacidad de trasladar recursos dentro de su sector servicios de sus actividades de baja [productividad] hacia otras de mayor productividad y sus encadenamientos con otros sectores” (Schuster, 2018, párrafos 1-2).

Por otro lado, según el Informe sobre el Comercio Mundial 2019, la previsión para América Latina en el sector servicios pasaría de 69% en 2018 a 79% en 2040 como escenarios de referencia (Organización Mundial del Comercio, 2019, p. 144). De acuerdo con esta misma fuente, el empleo en el sector de los servicios, en función del empleo total en el mundo, corresponde a un 65% en la región, en tanto que para América del Norte la cifra se eleva hasta un 79%, sobre cálculos de la Secretaría de la OMC basados en los indicadores del desarrollo mundial (OMC, 2019, p. 59). La crisis por pandemia también afectó estas previsiones, y de forma específica, en el sector gastronómico.

¹⁰ “Among the major service-industry sectors, the biggest was trade, transportation and utilities (27.8 million workers), followed by education and health services (24.3 million), professional and business services (21.5 million) and leisure and hospitality (16.7 million).”

Destaca el caso de Argentina, donde “el total de trabajadores del sector disminuyó notablemente en el segundo trimestre de 2020, cuando las restricciones eran más amplias” (Mera *et al.*, 2022, p. 18), aunque, ante el avance de la emergencia sanitaria y sus implicaciones para el empleo en este sector, el gobierno nacional implementó políticas para impedir la caída del sector, y aun cuando la crisis fue un golpe económico fuerte, una proyección optimista preveía “que el crecimiento de la economía, con la reactivación del consumo y la recuperación del salario, sea el motor principal de esta recuperación” en la post pandemia actual (Mera *et al.*, 2022, pp. 18-20).

Por su parte, en México el sector terciario incluye una amplia gama de servicios y representa más del 60% de los ingresos a la vez que ocupa a más de la mitad de los trabajadores del país (INEGI cit. por R. Vergara, 2020, p. 21). Según Garrido-Rodríguez y Pérez-Campuzano (2019), la terciarización de las metrópolis en México va de la mano con la contracción del sector secundario, en una ruptura con el proceso de crecimiento económico y demográfico previo y la “reestructuración del sistema productivo en aglomeraciones urbanas a partir de los servicios” (p. 89). Para el año 2022, un ejemplo de los desafíos que enfrentaba el sector gastronómico, y que se repetía por todo el país, era la situación en la Ciudad de México, donde en muchos establecimientos de servicio de alimentos y bebidas tenían de manera constante mesas vacías y, muchos negocios, estrategias como la reestructura de su plantilla laboral mediante recortes y ajustes a su menú a causa de la inflación de aquel entonces (García, 2022).

En cuanto a la ciudad de Querétaro, el puente del 21 de marzo de 2022 le permitió empezar a levantar cabeza, pues la Secretaría de Turismo del municipio de Querétaro informó de una derrama económica superior a los 95 millones de pesos, con lo que se reactivó en buena medida la economía de los negocios gastronómicos, lo que la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC, por sus siglas), vio con optimismo (Rudo, 2022).

De esta manera, el sector de SA&B en Querétaro pudo ver la luz al final del túnel hacia finales de 2022 y principios de 2023. No todos los negocios pudieron sobrevivir o retomar la normalidad, pero algunos se mantuvieron gracias a las estrategias productivas

y otros factores, como se expondrá en la presente investigación. A continuación, se presenta un breve recorrido por los antecedentes de este giro comercial, desde algunos aspectos históricos, su carácter como trabajo no clásico y su importancia en la capital queretana.

2.2 EL GIRO GASTRONÓMICO, PARTE ESENCIAL DEL SECTOR SERVICIOS EN EL CONTEXTO DE LOS ESTUDIOS DEL TRABAJO

El servicio de alimentos y bebidas es un oficio que tiene miles de años. Se sabe por ejemplo que en las ciudades romanas de Pompeya y Herculano, destruidas en el año 79 d.C. por la erupción del volcán Vesubio, existían numerosos establecimientos que vendían comidas preparadas y bebidas, en locales pequeños con mostradores llamados termopolios, o bien, lugares grandes, como las tabernas (Fant y Attanasio, 2009; Verner, 2018; Hurley *et al.*, 2019), pues la mayoría de los habitantes del Imperio Romano carecían de cocinas, éstas eran un lujo para las clases altas, quienes empleaban a sus esclavos para hacerse cargo de las labores culinarias.

Por otra parte, al igual que en el Imperio Romano, también en la China imperial existían posadas y estaciones a lo largo de los caminos principales en donde los viajeros podían cambiar caballos, descansar y recuperar sus fuerzas por medio de la comida y bebida mientras se acompañaban del personal y de otros huéspedes (Pitte, 1999, cap. 35, párr. 1). Sin embargo, Francia es el lugar de nacimiento de lo que hoy día se conoce como restaurante, el “restaurante moderno”, cuyo origen se remonta a finales del siglo XVIII (Pitte, 1999, cap. 35, párr. 4). En este sentido, el siglo XX fue testigo de la forma en que este rubro de la economía gestó un nuevo modelo de negocio en el que el cliente se relaciona con la actividad productiva, como en el caso de McDonald’s donde es evidente la taylorización del trabajo del cliente por parte de las gerencias (De la Garza, 2020), con lo que se agregó una variación más a los negocios que sirven alimentos preparados.

Dentro de las actividades de este tipo de establecimientos, tanto formales como informales, y desde la perspectiva de los estudios del trabajo, lo que destaca es la manera en que la persona trabajadora se relaciona con el cliente. Al margen de la

ubicación geográfica, el tipo de comida o las instalaciones, quienes preparan y sirven los alimentos forman parte de una disposición relacional que, a partir del concepto ampliado de trabajo, vincula a la persona propietaria o administradora, a la clientela y a la persona trabajadora, una triada que sucede de modo necesario. En el sector gastronómico dentro de los servicios es indispensable la presencia del cliente en el momento de la transacción, como bien lo ha subrayado Enrique De la Garza: el cliente no es un ente pasivo que compra y consume, sino que ejecuta un trabajo no asalariado que, “si no se realiza, no se tiene el producto: la compra en supermercados, el restaurante de hamburguesas”, así que es la actividad del cliente la que permite la generación del servicio (De la Garza, 2020, p. 4). Es decir, el servicio gastronómico dentro del sector terciario se puede observar desde un prisma multi conceptual (algunos ejemplos serían el trabajo no clásico, las brechas de género, la subjetividad de los trabajadores, el proceso de trabajo, entre otros), pero al ser indispensable la presencia del cliente para llevar a cabo los procesos de trabajo y de producción, la pandemia evidenció que el servicio de alimentos y bebidas es un sistema frágil.

De hecho, como apuntan Weller *et al.* (2020), desde el inicio de la pandemia del COVID-19 y el delineamiento de las medidas para su contención, surgieron preocupaciones por su impacto en los mercados laborales y se consideró la estimación de la magnitud de las pérdidas de empleo y del aumento del desempleo tanto a nivel global como para la región de América Latina y el Caribe con base en riesgos de destrucción de empleos diferenciados por ramas de actividad o en proyecciones de la magnitud de la contracción del producto y la elasticidad empleo-producto (p. 7). Por otra parte, De la Garza también ha advertido acerca de “la brecha digital [en el escenario de la pandemia], porque no todos tienen las mismas capacidades, habilidades o equipos” (Dirección de Comunicación Social, 2020). Esta advertencia tiene su razón de ser: en términos de ejercicio laboral y comercial en la actualidad, un establecimiento tiene mayores oportunidades de navegar el complicado mercado actual si su funcionamiento va de la mano con las tecnologías y redes digitales contemporáneas.

En este escenario se observa entonces, dentro del sector terciario, el planteamiento de temas que ponen de manifiesto la complejidad de la problemática laboral en México y el resto del mundo, y que se han recrudecido debido a las restricciones por la crisis sanitaria, amén de otras graves consecuencias para el mundo del trabajo y, muy en especial, para el sector de los servicios, dado que, como ya se señaló antes, sin la presencia del cliente, no se puede consumir la venta del servicio, porque se trata de producción inmaterial, aquella en “la que el producto no existe separado de la propia actividad de producir y que, de manera ideal, comprime las fases económicas tradicionales de producción, circulación y consumo en un solo acto” (De la Garza, 2009, p. 118).

Bajo estos presupuestos, el servicio de alimentos y bebidas es un trabajo no clásico. Inciden en él la persona trabajadora que prepara el platillo, el mercado, la clientela, las relaciones de género y la subjetividad, todos ellos elementos puestos en tensión por el contexto de la pandemia por COVID-19, y que sufrieron modificaciones pues, en algunos casos, aplicaron estrategias productivas para subsistir.

2.2.1 La gastronomía en Querétaro, componente cultural en la cotidianidad

Los patrones alimentarios en el comercio gastronómico de los siglos XX y XXI en Querétaro han sido estudiados en algunos trabajos. Uno de ellos es *El sazón de Querétaro*, de Carrillo (2014), una obra de divulgación que establece un puente con los negocios que han sido los más representativos de la cocina queretana, incluso desde el último cuarto del siglo XIX. Entre los establecimientos contemporáneos que describe la autora, y que sobreviven hasta hoy, o al menos lo hicieron hasta hace una o dos décadas, están los “Buñuelos de la Congregación” (p. 118), los tamales conocidos como de “La Cruz” (p. 117), el “Restaurant Borja”, ubicado en Quintas del Marqués (p. 111), la tortería “Las Tortugas” que funciona al presente en el andador 5 de Mayo, casi esquina con avenida Corregidora (p. 107), la “Ostionería Tampico”, que de igual forma ha subsistido desde su fundación en 1950 (p. 104), y desde luego, la cafetería “La Mariposa”, emblemática de la tradición queretana y fundada en 1940 (pp. 78-80).

Otra investigación en este mismo sentido es la tesis de Maestría en Historia *La invención de la tradición gastronómica queretana. 1940-1950*, de García Riestra (2015), en la que se afirma, con base en una sólida investigación sobre documentos de archivo y fuentes hemerográficas, que la tradición gastronómica queretana es más bien “inventada”, a la luz también de la propuesta teórica de Eric Hobsbawm (p. 14), por lo que ese tipo de tradiciones “marcan una nueva identidad que permite a quienes viven esos cambios sentir un asidero seguro a lo ya conocido, aunque sólo sea de forma imaginaria” (p. 15). La tesis de García (2015) trae a colación alimentos como tacos, tamales, carnitas (p. 151), buñuelos, enchiladas, jícamas con chile (p. 179), sin descuidar el hecho de que el contexto de la Segunda Guerra Mundial y la posguerra permitió un incremento en los alimentos industrializados (pp. 186-187).

Kuri (2018) reflexiona sobre la forma en que han convivido en la ciudad establecimientos gastronómicos existentes desde el año de 1940 hasta el año 2017, y analiza su funcionamiento comercial, el desarrollo de su concepto de negocio, la identidad de la marca en el mercado, etc. Por ejemplo, examina el papel de la cafetería “La Mariposa” y la “Cenaduría Blas” -la apertura de ambas fue en 1940- en el escenario gastronómico local (p. 81), negocios característicos de una oferta dirigida a las familias, con un menú tradicional mexicano y, por otra parte, lo novedoso y producto de la globalización, como es el caso de la “Crepería Villemot”, inaugurada en el año 2000 luego que su dueño regresara de un viaje a Canadá (p. 84).

La oferta culinaria de estos lugares es un testimonio del perfil gustativo de la población queretana hasta finales del siglo XX. Al explorar la avenida de Pie de la Cuesta queda expuesta la aleación de negocios con menús acotados, basados en antojitos mexicanos (pozole, tortas, tacos al pastor, etc.) y menús surgidos de la globalización (pizzas, baguettes, hamburguesas, etc.). En este escenario urbano, el trabajo en servicio de alimentos y bebidas es una de las fuentes de empleo más representativas de la zona.

Aquí bien cabe la reflexión de Luce Giard en torno al acto de cocinar, en el sentido de que las “prácticas culinarias se sitúan en el nivel más elemental de la vida cotidiana, en el nivel más necesario y más menospreciado” (p. 159). Estudiar la práctica de hacer cocina involucra “la necesidad de una memoria múltiple: memoria del aprendizaje, de

acciones vistas, de consistencias” (Giard, 1999, p. 160). En buena medida, estos elementos son los que marcan la diferencia entre este trabajo y otros, por ejemplo, en las manufacturas, ya que cocinar humaniza y establece vínculos entre personas.

Por último, es necesaria la reflexión de la recuperación en proceso de todos los sectores económicos en América Latina, donde ya de suyo las desigualdades sociales y la precariedad laboral forman parte de una problemática estructural añeja. A nivel global, de acuerdo con las apreciaciones del Banco Mundial, los efectos de la crisis por pandemia van a ser evidentes en la mayoría de los países hasta el año de 2030 (Banco Mundial, 2022), por lo que es de esperarse que el trabajo en el medio gastronómico requiera paciencia y tenacidad para fortalecerse.

2.3 LOS MICRONEGOCIOS DEL SECTOR GASTRONÓMICO DESDE LA ÓPTICA DE LOS ESTUDIOS DEL TRABAJO

2.3.1 Aspectos generales sobre los micronegocios

Ya se anticipó en el punto 1.1.1 que la denominación de microempresa (o micronegocio), para el caso de esta investigación, se asienta con base en su número de empleados, que es lo que determina la clasificación de un establecimiento como micro, pequeña o mediana empresa. A este respecto, las Reglas de Operación del Fondo Nacional Emprendedor para el ejercicio fiscal 2019 retoman el **Acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas**, de fecha 30 de junio de 2009, para definir a las empresas de acuerdo con la cantidad de trabajadores(as), el rango del monto de ventas anuales y el tope máximo combinado, según se representa en la siguiente tabla tomada de dichos documentos (*Diario Oficial de la Federación*, 2009, 2019):

Tabla 1. “Estratificación” según la Secretaría de Economía.

Fuente: Reglas de Operación del Fondo Nacional Emprendedor para el ejercicio fiscal 2019 y *Diario Oficial de la Federación* de 30 de junio 2009.

Tamaño	Sector	Rango del número de trabajadores	Rango del monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado
Micro	Todas	Hasta 10¹	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	250

Con base en la información arriba expuesta, dentro de las MIPYMES, los micronegocios pueden contar con hasta 10 personas trabajadoras y un monto de ventas anuales que no rebasen los 4 millones de pesos al año. Además, es necesario destacar su importancia en la economía nacional, ya que en el país estos establecimientos cubren el 95 % del universo de MIPYMES (Secretaría de Economía, 2024, p. 15).

A pesar de su reducido tamaño como negocios en comparación con otras empresas de su mismo giro y de otros, los puestos de trabajo en las MIPYMES a nivel global son numerosos, dada su gran importancia en las economías de los países. Valdés y Sánchez (2012) analizan el tema de las microempresas en las economías desarrolladas, y destacan el gran porcentaje que éstas implican dentro de la actividad empresarial, la generación de empleos y el PIB nacional en Japón, Estados Unidos, Unión Europea, América Latina y México.

A pesar de lo expuesto arriba, estos emprendimientos en América Latina enfrentan la problemática del apoyo bancario, un apalancamiento propio para sostener tanto su crecimiento como sus operaciones, además debe señalarse que en México y Perú, por mencionar dos casos, es común que la primera opción para las personas microemprendedoras sea preferir el uso de sus propios recursos antes que apoyarse en créditos externos, y, del mismo modo, en ciertos casos manejen sus ingresos y gastos familiares de manera conjunta (Laitón y López, 2018, pp. 167 y 175).

A este respecto, González *et al.* (2015), en su estudio sobre PYMES familiares restauranteras en Cataluña, España, destacan que en las pequeñas empresas restauranteras la participación de la familia propietaria es determinante y evidente, además de que la sustentabilidad organizacional permite al negocio mantenerse vigente en el mercado y, del mismo modo, el alcance que tienen las decisiones y dirección del líder en función de la visión y gestión empresarial; los autores también encuentran los obstáculos que deben enfrentar estas PYMES, como problemas para ser sustentables debido a una escasa formación de habilidades empresariales, insuficiencia en la sistematización de la información, y dificultades para vincularse a la banca comercial en términos de apoyo, entre otras cosas. La información encontrada por González *et al.* (2015), permite inferir que algunas de estas facetas propias de las pequeñas empresas pueden así mismo encontrarse en las microempresas y que, de cierta forma, micros y pequeñas luchan contra los mismos adversarios.

Al estudiar e interpretar la dinámica laboral y económica de las microempresas gastronómicas en el trabajo de campo de la presente investigación, quedó de manifiesto que su administración difiere ya no sólo de las grandes empresas, como es natural, sino también de empresas pequeñas y medianas. Dicho todo lo anterior, se presentan a continuación algunos trabajos que estudian estas temáticas y los hallazgos que han nacido de estas investigaciones.¹¹

¹¹ Resulta de utilidad para ampliar el horizonte sobre las microempresas la obra colectiva *Aprendizaje e innovación en microempresas rurales*, publicada en 2011 y coordinada por Rebeca de Gortari Rabiela y María Josefa Santos Corral, que incluye temas como la microempresa rural, las redes familiares y sociales,

Flores-Romero y González-Santoyo (2019), en su artículo **Factores que afectan el desempeño de las MIPyME en Michoacán, México: un acercamiento a la “teoría de los efectos olvidados”**, consideran incidencias existentes entre variables que no han sido tomadas en cuenta en otras investigaciones, como el precio de las materias primas y la responsabilidad social corporativa; además, encontraron que algunos elementos son de particular influencia en el desarrollo de una MIPYME: el nivel adquisitivo de la población y la ética profesional. Los autores sugieren que la innovación empresarial y la certificación ISO en las MIPYMES pueden “hacerlas más eficientes y eficaces por lo que, de esta manera pueden ofrecer un mejor nivel salarial a los empleados, lo que apoyará el nivel adquisitivo de la población económicamente activa de Michoacán” (p. 112). Estas sugerencias, sin embargo, no son aplicables para los negocios que se estudiaron en el caso visto en Querétaro, ya que en avenida Pie de la Cuesta se encuentran microempresas que cuentan con pocos recursos, poco personal y un perfil que navega entre la formalidad y la informalidad.

La tesis doctoral titulada *La toma de decisiones estratégicas en la microempresa: el caso de “La Terraza de Tito”*, de Sansores (2014), es relevante para el presente proyecto porque se centra en un restaurant familiar de comida típica situado en Chetumal, capital del Estado de Quintana Roo. El autor examina la toma de decisiones, las decisiones consideradas como estratégicas y los factores que influyen en estas acciones. Entre los hallazgos expuestos se halló que la organización, es decir, las personas dueñas del restaurante, privilegiaron “lo pertinente y significativo” por encima del factor económico: “la familia como institución había desplazado a la lógica empresarial” (Sansores, 2014, p. 202). Este aspecto es significativo porque muchos micronegocios gastronómicos son, de hecho, proyectos familiares, en los que se entretejen los vínculos de parentesco con las actividades cotidianas que exige la actividad comercial. Esta particularidad es bien explicada por Lozano y Niebla (2011),

el ecoturismo y la transferencia de conocimientos. Así mismo, la obra colectiva *Empresa y familia en México. Una visión desde la antropología* (2010), coordinada por Marisol Pérez Lizaur, examina a la empresa familiar desde el entorno que la rodea, la globalización y con ello las tendencias internacionales, la organización de la empresa desde el ámbito familiar y el étnico. A través de ambas obras se descubre la manera de organización del trabajo y el papel que juegan la innovación, el aprendizaje, el capital social y las nuevas tecnologías.

quienes destacan el rol que estos lazos juegan dentro del funcionamiento de estos proyectos:

El emprendedor en México, como se reconoce en la mayoría de los textos, es un ser heroico, que realiza acciones individuales que lo llevan a generar grandes alcances, pero en la realidad estos personajes están soportados por otras personas que la mayoría de las veces son familiares. La familia al respaldar la idea del emprendedor de diferentes maneras posibilita el verdadero éxito de muchas organizaciones de este tipo, ya sea con recursos económicos, con trabajo productivo, o al menos con un respaldo moral. La familia en todo momento determina el comportamiento del emprendedor [...] (p. 71).

Que Lozano y Niebla (2011) califiquen al emprendedor como un “ser heroico” establece la calidad y cantidad de los desafíos que se deben enfrentar, lo que sería muy difícil cuando la persona se halla sola. Desde los trámites cotidianos para que se encuentre en funciones el establecimiento, hasta la atención a clientes, en las actividades que cada persona realiza en este tipo de negocios, se refleja otra dinámica subyacente. Treviño-Rodríguez (2012) observa en este entorno que “cada familia es un mundo y como tal tiene sus particularidades”, y en este tenor su forma de entender la empresa familiar, de estructurarla y el fin último que se persiga, serán factores para el éxito o el fracaso (p. 48). En el trabajo de campo realizado en la avenida Pie de la Cuesta se encontró que en las microempresas familiares el vínculo de parentesco es un motor que ayuda al funcionamiento del establecimiento, como se describirá de forma posterior.

Otra investigación realizada en Chetumal profundiza en el tema de los micronegocios. Es la tesis doctoral de A. Hernández (2017), *Factores organizacionales asociados al sentido de competitividad en la microempresa comercial chetumaleña: Estudio de casos*, que analiza conceptos como la economía informal, la microempresa, la competitividad, etc., y algunas características de estos establecimientos en Latinoamérica, como son: escasos o nulos conocimientos de gestión, volumen de operaciones muy reducido, limitado acceso al sector financiero formal, entre otras, (p. 20). También en Quintana Roo, dentro de la colonia llamada “Región 101” ubicada en el municipio Benito Juárez, en Cancún, se llevó a cabo otro proyecto de investigación ligado

a una tesis doctoral, en el que se examinan los factores que conducen al éxito o fracaso en los micronegocios, entre los cuales están algunos que se dedican al servicio de alimentos y bebidas; dentro de este giro, se trabajó con negocios “que venden tortas, panuchos, mariscos preparados, pollo rostizado, pizzas, entre otros” (Hernández, 2014, p. 168).

En la Ciudad de México, Becerra (2018) orientó su investigación hacia los bares en dicha metrópoli a través de los estudios laborales, que son negocios vinculados a la gastronomía, aunque orientados de forma prioritaria sobre las bebidas y en menor medida los alimentos según sea el caso; así, analizó el trabajo de los meseros (pp. 19-22), la vestimenta de las personas trabajadoras (p. 46), presentación de los insumos -bebidas, botanas y alimentos de rápida preparación- (p. 59).

La obra colectiva *La industria de servicio de alimentos y bebidas en el Centro Histórico de la ciudad de Querétaro: pasado, presente y perspectivas, 1940-2017*, de Kuri y Martínez, con estudiantes de la carrera de Gastronomía (que se encuentra sin publicar hasta el momento), analiza y evalúa el desempeño de diversos negocios dedicados al servicio de alimentos y bebidas en el Centro Histórico de la capital queretana: micro y pequeñas empresas en las que se evaluaron sus tácticas de desarrollo organizacional, la mecánica de los procesos de trabajo, la subsistencia en el mercado, la historia en la trama económica y las diferencias entre unos negocios y otros. Los tacos y la comida tradicional mexicana son el hilo conductor en varias partes del libro.

Un estudio más dentro de la capital queretana también es de la autoría de Kuri (2018), **Los establecimientos de servicio de bebidas y alimentos en la ciudad de Querétaro: puente entre la tradición y la globalización**, un trabajo de investigación publicado como capítulo dentro de las actas del Cuarto Congreso Internacional Latinoamérica: Tradición y Globalización en el siglo XXI. En él se realiza una reflexión sobre los motivos por los que algunos negocios -tanto micro como pequeños- han sobrevivido por décadas, y en cambio otros no. Aquí es pertinente recordar el concepto de estrategias productivas, que es de relevancia para esta investigación, ya que el

trabajo de Kuri (2018) observó la manera en que, dentro de un contexto cada vez más globalizado en la ciudad de Querétaro, hay establecimientos gastronómicos que no se han visto menoscabados por este avance desde el contexto internacional, al contrario, han conservado su clientela, su menú e imagen al paso de los años.

Un caso emblemático dentro de este contexto queretano, es el de la cafetería “La Mariposa”, cuya decoración y mobiliario se conservan de manera similar a la época de su origen en 1940 - mantienen en perfecto uso una cafetera comercial de la marca Faema que data del año 1950-, otro ejemplo son los negocios matutinos céntricos, muy representativos de la oferta gastronómica de la ciudad en el rumbo del Mercado Josefa Ortiz de Domínguez, mejor conocido como “Mercado de la Cruz”: “Don Chamorro,” “Barbacoa El Reno” y “Gorditas La Cruz,” que a su vez dan lugar a una identidad nocturna en el mismo mercado con otros micronegocios, entre los que las taquerías son distintivas, “en la zona conocida como Garibaldi” (Kuri, 2018, pp. 81-82).

2.3.2 El concepto de microempresa o micronegocio

Como ya se estableció antes, la microempresa o micronegocio se define como un establecimiento “de servicio de alimentos y bebidas cuya fuerza de trabajo no exceda las diez personas”. Pero también se puede decir de ellas que, en este entorno tan globalizado, las microempresas gastronómicas tienden a ser de naturaleza familiar y en ocasiones, a funcionar de manera informal o semiformal, o bien con ciertas libertades en cuanto a sus días y horarios de apertura y cierre. Añadido a esto, dado que son unidades económicas que no pertenecen a las grandes estructuras productivas ligadas a los poderosos consorcios internacionales, su funcionamiento, los procesos de trabajo y la relación con la clientela son bastante distintas de lo que son para las pequeñas, medianas y grandes empresas, porque su volumen de empleados y producción son mucho muy pequeños.

No obstante, Pinzón (2017) advirtió que hoy día existen “pocos estudios teóricos y empíricos que aborden la importancia de los micronegocios en la economía y sociedad de cualquier país del mundo desde una perspectiva científica” (p. 17). Por ello, se puede depender de la inferencia a partir de las fuentes disponibles para construir un retrato de

lo que es la microempresa. Por lo que ya se ha expuesto hasta aquí, se propone la necesidad de poner atención a estas características: uno, el tamaño, tal como en México lo ha determinado la Secretaría de Economía; dos, la formalidad-informalidad (que se encuentra relacionada con el registro, contabilidad y el pago de impuestos); y tres, la profesionalización del personal o su preparación empírica.

Bajo esta óptica, las personas microempresarias de economías hogareñas no siempre distinguen entre la contabilidad del negocio y la del hogar, y, por otro lado, estas personas “han demostrado un experto manejo de su arte –aun sin estar formalmente capacitados– y obtener mayores ganancias en dicha modalidad que en relación de dependencia” (Álvarez & Durán, 2009, pp. 8-9).

Este último punto es de utilidad para la presente investigación, ya que no es inusual que en los micronegocios gastronómicos las personas emprendedoras con frecuencia no proceden de un contexto de formación culinaria profesionalizante.¹² En estos términos, la microempresa comparte con la pequeña y mediana empresa otras peculiaridades, que son las siguientes:

- i) la dirección de la empresa es independiente y los directivos los propietarios, (ii) el capital y propiedad son suministrados por un individuo o un pequeño grupo, (iii) las áreas de operación son principalmente locales y los trabajadores y propietarios viven en la misma región, y (iv) el tamaño relativo de la empresa dentro de la industria es pequeño, comparado con la unidad más grande del sector (Suárez-Núñez, 2009, cit. por Chauca, 2014, p.13).

¹² Es el caso que compartió Dennis -ya mencionado en el apartado relativo a las especificidades para el campo gastronómico en la capital queretana-, quien cuenta con dos carreras: es ingeniero en tecnologías de manufactura y abogado, es decir, su formación académica no está en modo alguno relacionada con la actividad gastronómica. Su interés en la cocina cuando él tenía entre cuatro y cinco años, que heredó de su madre, quien es cocinera gourmet de cocina japonesa. Dennis ya fue dueño de dos cafeterías exitosas en sitios muy concurridos de la ciudad de Querétaro, cercanas a escuelas e instalaciones del sector salud -las que tuvieron que cerrar de forma definitiva debido a la crisis por pandemia-, y en su etapa de estudiante universitario fue jefe de cocina por alrededor de dos años. Cuando él concedió la presente entrevista, en plena época de restricción pandémica, acababa de abrir una nueva cafetería en el Centro Histórico de la ciudad, lo que refleja su resiliencia y tenacidad dentro del gremio del negocio gastronómico (Dennis [seudónimo], comunicación personal, 28 agosto 2021).

Además, Marín *et al.* (2017) establecen que las “microempresas son el sector y tipo de negocios que más existe en la economía tanto de los países desarrollados como de los llamados ‘en vías de desarrollo’ o ‘de economía emergente’” (p. 23). Y otro aspecto que distingue a la microempresa de acuerdo con Álvarez y Durán (2009), es su resistencia a la inserción en la formalidad, que puede ser por falta de conocimiento o de información en relación con los beneficios que supone esta acción, debido a las deficiencias en la difusión por parte del sector público (p. 33), aunque, en este sentido, Ramírez (2019) es más específica y amplia en sus observaciones, pues enfatiza que se ha documentado que las ocupaciones informales son multicausales, para escapar de las regulaciones gubernamentales -como son los impuestos-, o porque en realidad “manifiestan la situación de precariedad laboral” y agrega que están excluidas “de la dinámica económica nacional y mundial” (p. 23).

Las apreciaciones de Ramírez (2019) sobre la informalidad se hacen evidentes en el sector de la microempresa gastronómica en México, donde muchos negocios de este tipo discurren entre la formalidad e informalidad -lo que ya se ha señalado de forma previa en esta tesis-, y es un fenómeno cotidiano el establecimiento de *foodtrucks*, carritos de elotes, puestos de tacos, de quesadillas fritas, de gorditas, etc., instalados entre la banqueta o el acotamiento y la calle, como sucede, por ejemplo, en la zona norte de la capital queretana. Al observar en tránsito por las colonias Villas de Santiago, Unidad Nacional y San Pedrito Peñuelas, adyacentes todas a la zona de estudio, se advierte que este tipo de emprendimientos callejeros son numerosos y se han reproducido de forma notable en el último lustro.

En cambio, hay otras microempresas gastronómicas que se instalan en la cochera de algún hogar, o al frente de la casa, aunque en muchos casos rentan algún local modesto, y en estos casos existen negocios que son del todo informales, o informales de manera parcial, y que, por cierto, se multiplicaron durante la crisis por pandemia COVID-19. Pero hay un contraste aquí, pues también existen muchas microempresas gastronómicas que operan en plena formalidad, con lo que cubren de manera cumplida su carga impositiva, así como las licencias sanitarias y de operación correspondientes.

Sobre lo presentado hasta ahora en referencia a la microempresa, queda claro que hace falta aún explotar esta veta de investigación en Latinoamérica, debido a la riqueza del tema y sus múltiples aristas en lo social, económico y familiar, que complejizan su estudio, a la vez que es una temática cuya investigación puede impactar de forma positiva a la microempresa a través de políticas públicas adecuadas, humanitarias, y, sobre todo diseñadas en el contexto de la región.

2.4 EL CONTEXTO DESAFIANTE QUE SE VIVIÓ DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19

La crisis sanitaria, de acuerdo con Bárcena (2021), secretaria ejecutiva del ECLAC (por sus siglas en inglés, Comisión Económica para América Latina y el Caribe), se definió en los siguientes términos: “La pandemia por COVID-19 es un desastre que combina una amenaza biológica con diversas vulnerabilidades, tales como la capacidad organizacional y de respuesta de los sistemas de salud, sobrepoblación, informalidad, prácticas de trabajo social y transporte público” (p. 1).¹³ Con base en esta definición y en el panorama mundial, regional y local expuesto en los medios de comunicación durante toda la crisis, fue evidente que la capacidad de respuesta institucional se vio rebasada por las circunstancias, a lo que se sumó otra serie de condiciones como la negligencia de algunos sectores de la población en torno a las medidas de prevención, agresiones al personal hospitalario debido a temores infundados sobre su papel en el contagio, y la vulnerabilidad de las clases más desprotegidas en medio de la emergencia sanitaria.

La enfermedad causada por el coronavirus (COVID-19) tuvo su inicio en Wuhan, China, en diciembre de 2019. Para enfrentar esta crisis, el gobierno de aquel país tomó medidas preventivas de inmediato, que incluyeron una cuarentena a nivel nacional, apoyo médico y movilización de recursos desde todo el país, se fortaleció la educación

¹³ “The COVID-19 pandemic is a disaster that combines a biological threat with various vulnerabilities, such as the organizational and response capacity of health systems, overcrowding, informality, social work practices, and public transport.”

individual, se restringieron las aglomeraciones públicas, además de otras medidas (Qiu *et al.* cit. por Song, 2020, p. 1). Pronto, el COVID-19 se extendió con rapidez y envolvió al mundo en una “crisis de salud pública global como no se había visto en un siglo,” mientras que en China se estableció un mecanismo de comando “como en tiempos de guerra” (Editorial Team, 2020, p. 1).

En enero de 2020 el director general de la Organización Mundial de la Salud declaró que el brote del nuevo virus como una “emergencia de salud pública de interés internacional”, conocida por sus siglas en inglés como PHEIC, el “nivel más alto de alarma” en la OMS, luego, para día 11 de marzo de 2020 fue declarada de manera oficial una pandemia, y a mediados de ese mes, la Región Europea de la OMS se había convertido en el epicentro de la epidemia, y reportaba más del 40% de los casos confirmados a nivel global; cuando llegó el 28 de abril de 2020, el 63% de la mortalidad global a causa del virus, pertenecía a esa región europea (World Health Organization, 2022).

La pandemia generó en el mundo y en América Latina una triple crisis combinada y asimétrica: sanitaria, económica y social, que se sumó al hecho de que la región latinoamericana “presenta debilidades estructurales que generan fuertes dificultades para abordar el triple desafío de contención epidemiológica, recuperación económica y mitigación de los costos sociales” (Filgueira *et al.*, 2020, p. 7). En México, uno de los aspectos más polémicos giró en torno a las medidas sanitarias, pero también a la situación económica del país:

En México “tenemos una situación extremadamente compleja”, afirmó Cristian Morales, Representante de la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS) en México, en entrevista con el Centro de Información de las Naciones Unidas en México. Primero “porque siguen aumentando los casos de personas con COVID-19 y los fallecimientos”, pero también por el impacto económico y social de la pandemia, así como por una cierta confusión en la población respecto del mantenimiento de las medidas de sana distancia en el marco de los colores rojo y naranja del sistema de semaforización (Organización Panamericana de la Salud México, 2020).

Con la extensión progresiva de la pandemia en los cinco continentes, llegaron los cierres de empresas, comercios e instituciones en todo el mundo, como fue notorio a

través de la información vertida por los medios noticiosos y las redes sociales. En el caso de México, para enero de 2021 habían cerrado ya 90,000 restaurantes a causa de la crisis, un 15% del total, de acuerdo con Francisco Fernández, entonces presidente de la CANIRAC, quien explicó entonces que "A partir de que inicia la pandemia se viene un cierre casi total (de los restaurantes) y de la noche a la mañana las ventas se van casi al suelo, los gastos continúan [...]" (Redacción *El Financiero*, 2021).

A la par, la enfermedad saturó de pacientes los hospitales a nivel global, la tasa de muertes asociada a las repercusiones de los sobrevivientes del contagio tuvo un impacto catastrófico en el mundo financiero, educativo y social. Por ejemplo, la Organización Mundial de la Salud (2022) informaba que sus estimaciones realizadas mostraban que el número de muertos asociados de forma directa o indirecta con la pandemia de COVID-19, entre el 1 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2021, fue de aproximadamente 14.9 millones (Pan American Health Organization, 2022).

Henry (2020), por su parte, advirtió lo siguiente: "este marco, el mundo del trabajo se ha visto profundamente afectado, generándose grandes y súbitas transformaciones en los procesos productivos, surgiendo nuevos riesgos para la salud de los trabajadores y multiplicándose las dudas en torno a la sostenibilidad de las empresas y los puestos de trabajo" (p. 83).

A partir de esta etapa crítica a nivel global, tuvieron lugar cambios en la vida cotidiana de las personas trabajadoras, de las empresas de todos los niveles, y en las economías locales, regionales, nacionales e internacionales. Hacia los inicios del periodo post pandemia se hacía de manifiesto que la recuperación presentaba obstáculos que dificultaban el regreso a la "vieja normalidad". Por ejemplo, el caso del señor Don Beto¹⁴, dueño de una miscelánea en la zona norte de la ciudad, cerca de avenida Pie de la Cuesta, en una colonia de clase trabajadora. El negocio de Don Beto nació en 2002, y su clientela es por lo general abundante. Como en toda miscelánea, se venden productos como leche, queso, jamón, detergente, comida para mascotas, escobas, golosinas, papas fritas, etc. Sin embargo, comenta que en los primeros meses ya en post pandemia,

¹⁴ Se utiliza un seudónimo para proteger la identidad de la persona entrevistada.

la situación le pareció todavía grave. En su decir, muchos negocios en la zona habían perdido hasta un 80% de sus ingresos, y debido a ello, algunos se vieron en la necesidad de cerrar. Señaló: “no hay trabajo”, “la gente no compra”, y aseguró que los distribuidores de la empresa de pan Bimbo habían visto un desplome fuerte de sus ventas en las misceláneas o tiendas de abarrotes. Según sus cálculos, pasaron de tener ventas que podían llegar entre los cinco y diez mil pesos en cada tiendita en ciertos días, a ventas de entre trescientos y quinientos pesos, además de que todavía existían deficiencias en el surtido de mercancía, ya que “muchas cosas no hay”. (Don Beto, comunicación personal, 2022, noviembre 26).

La percepción personal de Don Beto refleja dos asuntos. Primero, su preocupación por la situación económica que él experimentó a su alrededor, según su punto de vista como comerciante y propietario de un negocio durante más de veinte años. Segundo, la escasez que reportó en diversos productos hace evidente los tropiezos en las cadenas de suministro al inicio de la post pandemia. Estas facetas de la problemática, a dos años del levantamiento de las restricciones comerciales, sirven para comprender mejor los desafíos del comercio para reiniciar a plenitud cuando retornó la vieja normalidad.

2.4.1 El impacto que causó la pandemia por COVID-19 en las economías del mundo: sector de servicios

La pandemia del COVID-19 trastocó el orden social, político y económico a nivel global (Mariños, 2020). Para Julio César Neffa, la “pandemia por el COVID-19 no generó la crisis macroeconómica, pero sí aceleró su manifestación y la agravó” (Neffa, 2020a, p. 15). En medio de un panorama que ya de suyo no resultaba alentador, la crisis sanitaria quebrantó la economía global, por lo que la catástrofe financiera fue internacional. A nivel macroeconómico, como “China era la parte vital de las Cadenas Internacionales de Valor (CIV), su recesión debido al confinamiento masivo provocó la crisis mundial y, además, desde allí se propagó la pandemia al resto del mundo” (Neffa, 2020b, p. 26).

En tanto que a nivel micro, una gran cantidad de empresas de todo tamaño se vieron obligadas a recortar gastos y personal, o incluso a cerrar; si esto no sucedió durante la primera oleada, sí llegó a ocurrir en las sucesivas. En un escenario que fue

caótico, inestable, inseguro y precarizado, las previsiones a futuro eran inciertas y no siempre optimistas, sobre todo, porque se desconocía cuándo se podría retornar a la normalidad: “En la medida en que la pandemia se prolongue y las medidas de distanciamiento físico sigan siendo necesarias, cabe esperar que la contracción sea mayor a la proyectada” (Neffa, 2020b, p. 9). Al “preguntarse por los trabajos esenciales necesariamente implica indagar sobre las condiciones, sujetos y localización de quienes efectúan esta labor” (Mariños, 2020, p. 47), conduce a la reflexión sobre la forma en que las microempresas gastronómicas han vivido el periplo de la incertidumbre diaria en la pandemia, porque fue un giro considerado esencial, pero muy perjudicado, porque el sector terciario, del que forma parte el segmento turístico-gastronómico, depende del *vis-a-vis* (es decir, de la interacción cara a cara como la denomina Korczynski), definido a partir de la experiencia subjetiva del encuentro entre trabajador y cliente en el sector de servicios, en donde los trabajadores interactúan con los clientes, en circunstancias en que estos últimos asumen “una figura primordial en la sociedad contemporánea, [por lo que] la naturaleza de las relaciones trabajador-cliente se convierte en una pieza clave dentro de las relaciones sociales de producción [...]” (Korczynski, 2009, p. 956).¹⁵

Para concluir, hay que resaltar la importancia del servicio de alimentos y bebidas como generador de trabajo en la sociedad. Antes de la pandemia el entonces gobernador, Francisco Domínguez Servián, destacó que el sector restaurantero era un “segmento estratégico” para la economía estatal, “impulsor de empleos de calidad” y un “imán de visitantes para el estado”; en tanto que el presidente de la CANIRAC indicó la existencia de casi diez mil negocios “dedicados a la preparación de alimentos y bebidas” (Almanza, 2019). Hoy día, con las condiciones presentes, se necesitan políticas públicas que ayuden a revitalizar la economía de estas microempresas, sobre todo, de aquellas que aún no se recuperan o se hallan en riesgo de cierre aun a dos años del término de

¹⁵ En Argentina los trabajos en el campo de promoción de la salud o los trabajos “ligados a las tareas en comedores y merenderos”, en el “contexto de pandemia se han declarado como actividades esenciales” (Mariños, 2020, p. 29), y en México, aunque dentro del sector de servicio gastronómico cerraron muchos negocios, o bien, hubo temporadas sin servicio en mesas, una parte importante de establecimientos se mantuvo en funciones.

la pandemia¹⁶, pues deben equilibrar sus finanzas en el marco de la oferta al público y sus gastos de operación -gastos de transporte, gas, electricidad, etc.-.

2.4.2 Especificidades del campo gastronómico en la ciudad de Querétaro durante la pandemia: ¿qué pasó?

En el Estado de Querétaro, el gobierno estatal determinó de manera expedita medidas para proteger a la población y hacer frente a la emergencia sanitaria. Durante el mes de marzo de 2020 fueron publicadas diversas disposiciones en el periódico oficial del Estado *La Sombra de Arteaga*, informadas por quien entonces fungía como secretario de Salud, Julio César Ramírez Argüello, en relación con la creación de un Comité Técnico como un órgano desconcentrado para la atención del COVID-19, al igual que un Acuerdo de Recomendaciones Generales COVID-19 y un Acuerdo de Medidas de Seguridad Sanitaria (Ramírez, 2020, p. 30518).

En noviembre de 2020 las necesarias restricciones emitidas por la autoridad queretana ya dejaban ver los efectos adversos de la reducción comercial en el sector de servicio de alimentos y bebidas. La recuperación que el sector mostraba entre septiembre y octubre de ese año se vio disminuida “revirtiendo el avance que paulatinamente habían logrado”, a raíz de las restricciones emanadas del gobierno federal y del Estado de Querétaro, aunque a pesar de ello, el gremio se pronunció por mantener con cuidado los protocolos con el fin de evitar un nuevo confinamiento que sería “catastrófico”, como lo indicó Octavio Mata Rivera, presidente de la CANIRAC (Estrella, 2020).

A finales de noviembre de 2020 se informó a las autoridades municipales del Estado de Querétaro acerca de las medidas de seguridad sanitaria aplicables durante la

¹⁶ De acuerdo con la OCDE, en la etapa inicial de la post pandemia a finales de 2022, se contemplaba un repunte del 2.1% en el PIB en 2024, con un crecimiento en el consumo debido a la mejora del mercado laboral (OCDE, 2022, noviembre), pero a inicios de 2024 la OCDE previó un moderado crecimiento en México y también a nivel global hasta 2025, mejor de lo anticipado antes (Saldaña, 2024). Estas nuevas proyecciones permiten tener confianza en que el esfuerzo de las personas trabajadoras y los apoyos gubernamentales aceleren la recuperación de los mercados, y entre éstos, el del rubro gastronómico.

emergencia, “con tres escenarios bajo la ponderación del criterio de ocupación hospitalaria” (Ramírez, 2020, p. 30519). De esta forma, en la entidad queretana se gestionó el manejo de la pandemia mediante un sistema compuesto por el semáforo de riesgo epidemiológico establecido por el gobierno de la República, por un lado, y por otro, el conjunto de tres escenarios: A, B y C.

En el Escenario C, la disposición oficial relativa a restaurantes y cafeterías determinaba que se podían mantener abiertos hasta “las 20:00 horas de lunes a sábado, con un 50% de ocupación y los domingos permanecerá cerrados al público, únicamente se permite servicio a domicilio” (Ramírez, 2020, p. 30522). Las medidas vigentes en el Escenario B, por su parte, indicaban que restaurantes y cafeterías podían tener 75% de ocupación con horario de cierre hasta las 23 horas, con distancia de comensales entre mesas de 1.5 metros, a la vez que se llamaba a privilegiar el servicio en terrazas, ventanas abiertas y ventiladores (Gobierno del Estado de Querétaro, 2020, p. 1). En cuanto al Escenario A, Querétaro transitó hacia éste en el mes de abril de 2021, con medidas muy similares a las del Escenario B para los establecimientos de servicio de alimentos y bebidas; una persona comentó entonces en la cuenta de *Facebook* de Gobierno del Estado de Querétaro: “Acabo de pasar por Tacos Chilaca en Av. Chabacano, no cabe un alfiler, estuvo clausurado, abren y lo mismo”, a lo que Gobierno del Estado contestó: “Hola [...] Gracias por escribirnos, te pedimos nos ayudes a realizar el reporte al 911” (Gobierno del Estado de Querétaro, 2021).

A lo largo de la pandemia, desde sus inicios, una de las mayores dificultades fue la falta de solvencia de la clientela, o su tendencia a evitar gastos más allá de lo que era necesario de manera estricta. Esta restricción impactó las ventas de forma importante, y, con ello, las posibilidades de supervivencia de muchos micronegocios.

Es el caso por ejemplo de Dennis¹⁷, quien hasta antes de la pandemia contaba con dos cafeterías en el sur de la capital queretana que tuvieron que terminar por falta de ingresos, pues, aunque trató de salvar ambos negocios por medio de pedidos sin contar con servicio en el lugar, tuvo que cerrarlos de forma definitiva, debido a lo que él

¹⁷ Seudónimo del entrevistado para proteger su identidad.

considera una situación económica difícil para sus clientes, lo que repercutió en un bajo consumo y, dice, “es cuando se rompe esa cadena” (Dennis, comunicación personal, agosto 28, 2021). En el transcurso del año 2021 abrió un nuevo micronegocio en el Centro Histórico, en un local muy pequeño y una sola empleada a cargo de la preparación de los alimentos en una cocineta a la entrada del establecimiento, además de atender a la clientela cuando Dennis no se encuentra presente.

Otro caso es el de la chef Lily¹⁸, quien dejó muy claro que la pandemia influyó de forma decisiva en el rumbo que tomó el negocio que abrió con dos socios. Se trata de una cafetería ubicada en un lugar muy estratégico en la ciudad, dirigida sobre todo al público joven. Situada en una pequeña plaza comercial, entre sus vecinos contaba con una cervecería, un local de venta de elotes preparados y una estética, entre otros. Su apertura fue en un momento crítico, en diciembre de 2020, y comenta ella: “Estábamos en plena pandemia. Nos aventamos porque era, o es, un lugar muy estratégico y está muy orientado, ¿no?, sobre todo al público joven” (Lily, comunicación personal, 25 mayo 2022).

Esta microempresa tenía varias cualidades que le facilitaban el éxito: localizada en una zona universitaria- aunque sin presencia de estudiantes al momento por la pandemia-, un menú sencillo y “jovial,” precios accesibles y calidad –“nunca metimos ingredientes bajos, como para ganarle más”-. Al inicio de operaciones sólo recibían pedidos para llevar debido a las fuertes restricciones impuestas por la Secretaría de Salud. Para enero de 2021, dice la chef, “estábamos en semáforo naranja [...], muy cerca del rojo” (Lily, comunicación personal, 25 mayo 2022). Desde el punto de vista del funcionamiento de la cafetería, el proyecto funcionó incluso hasta la temporada de calor en 2021, con la integración de productos refrescantes para la época, como fruta picada y jugos.

¹⁸ Seudónimo de la entrevistada para proteger su identidad. Esta entrevista fue conducida por la chef Beatriz Eugenia Díaz Díaz, docente de la Licenciatura en Gastronomía de la UAQ, como parte de las actividades correspondientes al proyecto de investigación FFI-2021-10, aprobado por el H. Consejo Universitario el 28 de octubre de 2021, y cuya responsable es la autora de esta tesis.

Hasta el mes de junio el negocio se veía una franca mejoría “en el tema de la afluencia, pero pues restringida [...]”, recuerda la chef, aunque siempre con la esperanza de que se avanzara hacia el ansiado “semáforo verde”. Y es que durante todo el tiempo que operó el negocio (alrededor de siete meses), “salían completamente todos los gastos, se mantenía el negocio, los socios no teníamos sueldo, pero sí teníamos una persona contratada”, quien obtenía un sueldo que aun cuando no era excesivo, estaba “bien pagado”, además de percibir sus propinas. La pequeña ganancia de la cafetería se reinvertía (Lily, comunicación personal, 25 mayo 2022).

Con todo, la pandemia sí afectó a éste y otros micronegocios en la plaza, pues vieron cómo, en un lapso de tres meses, cerraron allí tres negocios vecinos, “porque no pasaba gente, o la gente que pasaba no entraba a la plaza, no compraba”. La cafetería, por estar en una esquina, sí recibía clientela, sobre todo cuando entre junio y julio de 2021 cuando regresó personal administrativo universitario a labores presenciales, e incluso, se contó con la presencia de estudiantes que acudían a Centro Universitario para la resolución de algún trámite. A pesar de esta situación que ya apuntaba hacia perspectivas más favorecedoras, la sociedad de esta microempresa se fracturó cuando uno de los socios ya no quiso continuar, pues si bien las otras dos personas contaban con empleos fijos en otra parte y sueldos seguros que no podían dejar, el socio en retirada tenía una situación económica menos ventajosa y “ya no pudo esperar”. La chef Lily expone esta situación así: “estábamos en espera, en espera y en espera de que hubiera más afluencia [...]”, así que al final, no pudieron sostenerse y traspasaron la cafetería a finales de julio de 2021 (Lily, comunicación personal, 25 mayo 2022). El respiro que esta pequeña sociedad comercial ansiaba tardó en llegar más de lo que pudieron soportar.

Al día 27 de septiembre de 2022, el Gobierno del Estado de Querétaro, a través de un mensaje de su vocería organizacional, comunicó lo siguiente:

Gracias al esfuerzo y corresponsabilidad de las y los queretanos, hoy podemos decir que estamos en una etapa de contagio mínima en el estado. Por eso, se ha determinado realizar la apertura al 100% de los aforos, terminando así con la

mayoría de las restricciones por pandemia. (Gobierno del Estado de Querétaro, septiembre 27, 2022).

En cuanto a los micronegocios relativos a las entrevistas comentadas en este apartado, se mantenían activos al menos hasta finales del año 2022. Quedaría como asignatura pendiente quizá, investigar cómo se desenvuelven hoy día en cuestiones laborales y económicas para las personas propietarias de estos negocios.

En general, el sector gastronómico en el estado de Querétaro experimentó en 2022 un regreso ya muy necesario a las condiciones de funcionamiento previas a la pandemia. De acuerdo con la página oficial del gobierno estatal, la entidad llegó al Escenario A, en el que las medidas vigentes para la operación de restaurantes, cafeterías, cantinas, casinos y bares contemplan el cierre de acuerdo con la licencia de funcionamiento, 100% de ocupación y medición y control de CO2 en espacios cerrados (Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 2022). En 2023 las medidas relativas a las precauciones que debían tenerse al ingresar a un local de preparación y venta de alimentos ya desaparecieron. La cotidianidad de la “vieja normalidad” regresó, y ello permitió el despegue comercial luego de lo que fue una pausa difícil. Con este escenario de fondo es que el estudio de las condiciones laborales de las personas trabajadoras de microempresas o micronegocios gastronómicos se enriquece para conocer los aspectos críticos que ameritan propuestas que permitan mejorar la calidad de vida de la gente que sirve a otros en este sector.

2.5 ESTADO DEL ARTE

Como ya se refirió en los antecedentes, en este capítulo se explica el contexto en el que se ha desarrollado el objeto de estudio, en función de un planteamiento de lo general a lo particular, en el que se aborda primero el panorama global, después por regiones continentales, luego el escenario nacional y por último el local en la ciudad de Querétaro, cuya zona estudiada, que es avenida Pie de la Cuesta, revela una arteria urbana fundamental para articular una vasta área comercial y donde la presencia de instituciones académicas detona un gran movimiento urbano.

El trabajo en los establecimientos que preparan y sirven bebidas y alimentos es parte del sector terciario de la economía, cuyo eje son los servicios. Como ya se explicó al inicio de la tesis en el apartado correspondiente a la “Justificación”, la atención de la sociología del trabajo hacia este sector es relativamente reciente. Korczynski (2009) presenta una detallada descripción de la forma en que el interés de la comunidad académica ha cambiado en su artículo **The Mystery Customer: Continuing Absences in the Sociology of Service Work**, publicado en la revista británica *Sociology*. El tema principal del artículo gira alrededor de las ausencias contemporáneas e históricas en la sociología del trabajo en servicios, y expone: “Aunque los estudios del trabajo en servicios se han convertido ahora en la hegemonía empírica en la sociología del trabajo, han existido algunos intentos de conceptualizar amplios patrones de las relaciones trabajador-cliente en el trabajo en servicios” (p. 952).¹⁹ De hecho, el trabajo en servicios fue marginado hasta que llegó la década de 1990, y a partir de entonces el interés en los servicios por encima de los trabajos en manufactura ha ido en crecimiento dentro del campo de la sociología del trabajo (Korczynski, 2009, p. 953).²⁰

Con base en lo que se ha analizado hasta este momento, se presenta a continuación un balance del estado del arte, primero, desde la óptica de los estudios laborales y la sociología del trabajo a nivel global, y de forma posterior, desde los Nuevos Estudios Laborales en América Latina, para examinar el sector de servicios, de forma específica, el que tiene que ver con la industria de servicio de alimentos y bebidas, dentro

¹⁹ “Although studies of service work have now become the empirical mainstream in the sociology of work, there have been few attempts to conceptualize broad patterns of worker–customer relations in service work.”

²⁰ El autor establece tres aspectos clave en torno a la reiterada ausencia hasta antes de la década de 1990: primero, que hasta la década de los 1990 el principal foco de interés para los sociólogos del trabajo fue el conflicto de clase organizado -por ejemplo, la minería y el trabajo en los muelles estaban más involucrados en actividades sindicales y huelgas-; segundo, esta negligencia histórica en la sociología del trabajo parece haber sido causada por una marginalización del trabajo en servicios porque éste era realizado de forma predominante por mujeres, y hasta aquel entonces la profesión sociológica estaba dominada por varones; tercero, el trabajo en servicio implica de forma natural un menor número de personas trabajadoras que las fábricas, por lo que había una razón pragmática para preferir las manufacturas en grandes lugares de trabajo (Korczynski, 2009, p. 954).

de las circunstancias que se dieron durante la crisis por pandemia, y dirigido hacia un examen de las personas trabajadoras en su actividad laboral.

En primer lugar, en términos de empleo a nivel mundial, la Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT en español e ILO en inglés), en su informe de referencia presentado en el libro *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo. Tendencias 2021*, reveló que las empresas minoristas fueron de las más afectadas por la crisis del COVID-19, pero que a pesar de ello, “el comercio minorista de alimentos y las tiendas de comestibles de los países de ingresos altos y medianos” habían incrementado la demanda por parte del público, lo que les permitió captar a un mayor número de trabajadores en estos sectores, una tendencia favorecida por la necesidad de los consumidores de adquirir alimentos y artículos de primera necesidad debido a los confinamientos y “por el cierre y la reducción de la capacidad de los negocios del sector de la hostelería, como bares y restaurantes” (Oficina Internacional del Trabajo, 2021, pp. 94-95).

En este trabajo de la OIT también se hace énfasis en la importancia de las plataformas digitales, cuyo uso se intensificó como resultado de las medidas restrictivas locales contra la pandemia, “en particular de las plataformas especializadas en el reparto de alimentos y otros artículos de primera necesidad”, lo que contribuyó a la continuidad en el funcionamiento de algunas empresas, “especialmente de las pequeñas, y a mantener los vínculos de estas con los consumidores”, y a la vez, el crecimiento en el uso de servicios de plataformas digitales creó “nuevas oportunidades de empleo para los trabajadores desplazados de otros empleos” (Oficina Internacional del Trabajo, 2021, p. 95). Este nuevo actante en las redes formadas por las microempresas gastronómicas y la clientela resultaría ser una pieza clave en las estrategias productivas para la subsistencia en la pandemia y post pandemia, como se verá más adelante en los hallazgos de campo.

Por otra parte, el informe *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo. Tendencias 2021*, destacó el sesgo de género en términos de ingresos y oportunidades en el ambiente crítico por la pandemia, y explica: “En el sector de servicios se registró la mayor parte de la pérdida neta de empleos para ambos sexos, y, dado que cuenta con

mayor representación femenina, las mujeres se vieron afectadas en mayor medida” (Oficina Internacional del Trabajo, 2021, p. 103).

El Observatorio de la OIT (2021), en su nota técnica *La COVID-19 y el mundo del trabajo. Estimaciones actualizadas y análisis* 8va edición, consideró factores como el proceso de vacunación como condición “primordial para facilitar la recuperación del mercado de trabajo” (p. 1), la afectación “en la restauración y los servicios que requieren presencia física” en empresas de pequeño tamaño que desarrollan su actividad en los sectores con mayores restricciones por la pandemia (Observatorio de la OIT, 2021, p. 8). Así mismo, estimaciones de la OIT determinaron que el empleo en “actividades de alojamiento y de servicio de comidas” fue el más desfavorecido: “sufrió la mayor disminución a escala mundial en 2020 (-9.4 por ciento)” (Observatorio de la OIT, 2021, p. 10).

Un análisis realizado en Estados Unidos, durante la pandemia, observó una contradicción entre la escasez de empleo a la vez que existía una carencia de trabajadores; se encontró que el riesgo persistente de contagio hizo que algunos trabajos fueran menos atractivos, por ejemplo, en el caso de las personas trabajadoras de servicio de alimentos, las tasas salariales pueden incrementarse, si se toma en cuenta que el personal cocinero con experiencia ha llegado a sufrir un incremento de 60% en su tasa de mortalidad con respecto a tiempos de pre pandemia (Chen *et al.*, cit. por Wolf, 2021, p. 3).

La región Asia-Pacífico, con una importante densidad poblacional, enfrentó grandes retos laborales con las personas trabajadoras migrantes, un panorama crítico que se acentuó por el hecho de que la pandemia comenzó en China. De acuerdo con un informe presentado por Suswopna Rimal, *Senior Program Officer* para la organización The Asia Foundation en Nepal, “las y los trabajadores migrantes han sido dramáticamente afectados por la pandemia de formas que han sido subestimadas” (Rimal, 2021, p. 1). La autora reporta que las personas migrantes de Asia que trabajaban en el exterior fueron los primeros en perder sus empleos cuando las economías entraron en crisis en 2020 en medio de las medidas de contención y las restricciones de movilidad, y en esta situación, fueron más afectadas las mujeres debido a su sobrerrepresentación

en el sector de la hospitalidad, y así, más vulnerables durante la pandemia (Rimal, 2021, p. 1).

China e India son las dos economías más grandes de la región Asia-Pacífico, que aportaron el 59% del producto interno bruto (PIB) y 65% de los puestos de empleo en toda esa región en 2019, pero debido al tamaño de estas economías y su conexión con otras en ese escenario a través de cadenas globales de suministro, inversiones, turismo y otros rubros económicos. Memon *et al.* (2021), en su artículo **Investigation of COVID-19 Impact on the Food and Beverages Industry: China and India Perspective**, halló que China e India mostraron una eminente respuesta para hacer frente a la pandemia, pero que la cadena de suministros de alimentos se vio vulnerada (p. 1), y para ese momento el mercado de alimentos y bebidas todavía estaba lejos de volver a la normalidad (p. 22), en tanto que para India, aunque el cierre masivo hizo que el sector restaurantero cayera en picada, al levantarse el confinamiento, el sector introdujo ajustes e innovaciones para resolver estos obstáculos y recuperar rentabilidad (p. 22).

En Europa, el sector de servicios gastronómicos se enfrentó de igual forma a un panorama catastrófico para su economía. El European Institute of Innovation and Technology y la Consultoría Lantern condujo una investigación llevada a cabo en Portugal, España, Italia, Grecia y Turquía, y encontró que ciertos factores impactarían de modo “relevante en el futuro de los hábitos alimentarios:” el trabajo remoto y el desempleo motivarían una mayor proporción de comidas en casa, a la vez que el reparto a domicilio crecería como una indulgencia familiar como para el trabajo remoto (EIT y Lantern, 2020, p. 15). Por ejemplo, tan solo en España para octubre de 2020 el consumo de alimentos fuera de casa había disminuido un 32.4% entre semana (p. 26), por otra parte, en el sur de Europa el colapso de la demanda y el aumento de repartos constituyen los principales impactos en el servicio de alimentos, lo que a su vez ha tenido varios efectos sobre los empleos en restaurantes, entre ellos, que la demanda de servicio en los establecimientos colapsó debido a los cierres y medidas de seguridad, y por otro lado, que una gran cantidad de negocios no pueden mantenerse abiertos, lo que pone muchos empleos en riesgo (p. 32).

Además, la Comisión Europea encontró que los efectos más negativos del confinamiento se concentraron en los trabajadores más vulnerables, los que trabajan en el sector servicios en rubros cerrados por la pandemia, como la hospitalidad y actividades de recreo, en los que la mayor parte de las personas trabajadoras son mujeres y jóvenes, con trabajos precarios y bajos salarios (Joint Research Centre, 2020, p. 4).

En el Reino Unido la pandemia empeoró la situación ya de suyo crítica a causa del *Brexit*, debido a que las personas trabajadoras de la Unión Europea se vieron imposibilitadas para seguir trabajando en el país, muchos de ellos concentrados en un puñado de sectores, como la hotelería y el servicio de alimentos (Wolf, 2021, p. 5). En Francia, a finales de marzo de 2020 “dieron como resultado el cierre de 75,000 restaurantes, 3000 clubes y 40,000 cafés” con lo que un millón de personas trabajadoras quedaron en desempleo técnico (OIT, 2020).

En Estados Unidos el *Shift Project* condujo una investigación con trabajadores entre los meses de marzo y mayo de 2021 dentro de grandes firmas del sector de servicios, con la inclusión de abarrotes, servicio de alimentos, farmacias y reparto a domicilio, a través de una encuesta sobre la vacunación contra COVID-19 y qué incentivos les proporcionaron sus empleadores (Schneider y Harknett, 2021, p. 1). Los autores comentaron que los trabajadores del sector servicios de primera línea enfrentaron algunos de los riesgos más altos de la exposición al COVID-19, y que, por ese motivo, era indispensable atender la vacunación para personas como las que trabajaban en el servicio de alimentos y bebidas, quienes empacan abarrotes o trabajan en hoteles, por ejemplo (Schneider y Harknett, 2021, p. 1).²¹

Un reporte realizado para el Departamento de Salud Pública de la ciudad de Los Ángeles, California, sobre el COVID-19 y la “*fast food industry*” atajó problemas como la precariedad laboral en este tipo de empleos, riesgos de salud en el lugar de trabajo y

²¹ “Frontline service sector workers face some of the highest risk of Covid-19 exposure, but they still lag behind other essential workers in vaccination rates. Protecting the individuals that serve food, bag groceries, staff hotels, deliver packages, and assist shoppers is essential not only for reducing their risks of exposure, but also for protecting the health of the communities we live and work in.”

bajos salarios, además de la problemática a causa de la pandemia. Según los autores, esta industria creció de manera sustancial en la última década en los Estados Unidos, con el incremento mayor en el condado de Los Ángeles, con 150,000 trabajadores de restaurantes (Huang *et al.*, 2021, p. 2). Los resultados arrojaron información relevante prepandemia y sobre el transcurso de la pandemia. Por ejemplo, aun antes de esta crisis, el sector se caracterizaba por condiciones de trabajo difíciles: problemas de seguridad y lesiones, violencia, acoso y represalias; el modelo de franquicias que predomina en este tipo de restaurantes incentiva violaciones a los reglamentos laborales y los bajos salarios, al ser insuficientes, deben ser compensados por un programa público que le cuesta a la ciudad 1200 millones de dólares al año (Huang *et al.*, 2021, p. 2). En cuanto a la información sobre la pandemia, se halló que los empleadores ocultaron información a las personas trabajadoras en referencia a aquellas que han dado positivo en las pruebas de COVID: “En un McDonald's en Littlerock, California, por ejemplo, se ha vinculado un total de 32 casos de COVID-19 al restaurante, incluyendo instancias de trabajadores pasando el virus a miembros de sus hogares” (p. 11).²²

Por otra parte, Lippert, Furnari y Kriebel (2021) llevaron a cabo un estudio cualitativo para determinar el grado de estrés en trabajadores de restaurantes. Se utilizó un análisis temático para identificar patrones contenidos en información obtenida a partir de dieciséis entrevistas semi estructuradas, aplicadas a personas empleadas en la industria restaurantera durante el mes de julio de 2020 (p. 2). Cinco temas salieron a la luz: 1) salidas comunitarias y sociales 2) responsabilidad ética de los empleadores en los restaurantes; 3) preocupaciones por la salud relacionadas con la pandemia; 4) salario y hora, beneficios y tiempo libre remunerado; y, por último, 5) incertidumbre sobre el futuro (Lippert, Furnari y Kriebel, 2021, pp. 4-6). Dichos resultados reflejan la inseguridad económica de estas personas trabajadoras, su precariedad laboral y el alto nivel de riesgos psicosociales.

²² “At a McDonald's in Littlerock, California, for example, a total of 32 cases of COVID-19 have been linked to the restaurant, including instances of workers passing the virus to members of their households.”

En la región de América Latina, Silva (2020) estudió la economía popular desde la que una serie de actividades han sido declaradas como relevantes en Argentina, “cuando no tienen un reconocimiento (ni simbólico, ni de retribución monetaria) en tanto trabajos” (p. 27). Para abordar su objeto de estudio, el autor utilizó el concepto de trabajo de Enrique De la Garza, en el sentido de que éste puede entenderse como “la transformación de un objeto de trabajo en tanto resultado de la actividad humana, utilizando determinados medios de producción para generar un producto con valor de uso y en ciertas condiciones con valor de cambio” (De la Garza cit. por Silva, 2020, p. 30). Sobre este particular, a lo largo de su investigación Silva (2020) explora conceptos como la informalidad, la “masa marginal”, la “economía negra”, el enfoque neoliberal, el concepto ampliado de trabajo, la construcción social de la ocupación y el trabajo no clásico, entre otros, en función de negocios para el consumo popular, como merenderos y comedores establecidos como parte de programas de apoyo social.

Julio César Neffa realizó una gran actividad investigativa en el curso de la pandemia, y estudió sus efectos en el entorno de los riesgos psicosociales en el trabajo. Neffa (2020) en su libro *Aportes para pensar la pospandemia COVID-2019. Innovaciones y nuevos procesos de trabajo*, publicado por la Universidad Nacional de Moreno, en Argentina, analiza, dentro de la primera parte de su obra, tres grandes crisis: la crisis económica, la crisis de modo de producción y la crisis sanitaria; en la segunda parte del libro, estudia las potencialidades y riesgos de las nuevas tecnologías. De acuerdo con el doctor Neffa (2020), esta catástrofe de salud intensificó la crisis ya existente en las economías de la región, y:

La interrupción de las cadenas internacionales de valor impactará con mayor intensidad a los países más industrializados de la región (Brasil y México). Los sectores más afectados son: el turismo (transporte aéreo, restaurantes y hoteles), el comercio nacional e internacional y la industria manufacturera, la construcción, así como las actividades inmobiliarias. También el transporte por tren y ómnibus y las actividades de entretenimiento y culturales (Neffa, 2020, p. 25).

En este trabajo, Neffa (2020) anticipó situaciones como el freno al turismo internacional y restricciones sanitarias “con implicaciones graves para las compañías de transportes, viajes, hoteles y restaurantes” aunque previó un incremento al turismo nacional en Argentina (p. 182). Su reflexión en torno a la pandemia y el trabajo es que el COVID-19 tendría, -como ya se ha visto- un mayor impacto entre las personas trabajadoras que desarrollan trabajos considerados esenciales: “salud, transporte, empleados de comercios en contacto directo con los clientes, repartidores de alimentos y medicamentos, y de manera general los que tienen a su cargo tareas de cuidado”, los trabajadores no registrados o informales y los trabajadores registrados o formales pero precarizados (Neffa, 2020, pp. 77-78).

Otro libro trascendente es la obra colectiva *Pandemia y riesgos psicosociales en el trabajo. Una mirada interdisciplinaria y la experiencia sindical*, de Neffa et al. (2020), en la que se estudian la crisis, la pandemia y los riesgos psicosociales en el trabajo, así como las economías de plataformas; Henry (2020) observa los rubros económicos en los que los procesos de trabajo están impedidos o detenidos, como bares, restaurantes y hotelería, entre otros; Korinfeld (2020) por su parte observa los riesgos psicosociales de los repartidores de plataformas digitales en la situación de pandemia, como *Rappi* y *Uber Eats*, por ejemplo. Esta obra colectiva es un valioso instrumento para la investigación del rubro de SA&B a través del énfasis de los RPST en el entorno de la pandemia. Además, la atención al trabajo en las plataformas de reparto ofrece un recurso que en la investigación presente es muy necesario, dada su participación decisiva en la supervivencia y éxito de micronegocios que decidieron utilizar este medio como una estrategia productiva.

Desde otra perspectiva, la Organización Internacional del Trabajo (2020), en el libro *Panorama laboral 2020. América Latina y el Caribe* también subrayó el papel central de las personas trabajadoras de plataformas digitales en la cadena de comercialización en los servicios a las personas consumidoras en América Latina, entre los que se encuentran los restaurantes; en este sentido, el incremento en el uso de estas plataformas “en el caso de restaurantes y servicios de entrega de comida fue del 331%” (p. 103).

Enrique De la Garza, en el panel de discusión *COVID-19 en las Américas: Fortalecimiento del diálogo social, la negociación colectiva y los mecanismos en las relaciones laborales*, preparado por la Organización Internacional del Trabajo, reflexionó en que América Latina es un continente muy “dominado por la informalidad y el trabajo no estructurado”, pero en general, señala que “los sectores más afectados son el comercio, los restaurantes, parte de la manufactura, y no tanto la agricultura, es más afectado el trabajo por cuenta propia o el trabajo informal” (De la Garza, 2020b).

En México, De la Cruz y May (2021) analizaron la respuesta a la crisis por pandemia en el sector restaurantero de Tabasco, y concluyeron que estos micronegocios deben reestructurar su propuesta de valor (p. 1). Encontraron que las prácticas de innovación implementadas incluyen cambios en el proceso de producción y distribución de platillos, rigurosos protocolos sanitarios, y otras, como:

innovación de organización por medio de la asociatividad empresarial, modificaciones en la infraestructura y de acciones que favorecen la salud ocupacional; innovación de mercadotecnia, realizando la promoción y publicidad de bienes y servicios mediante el uso de tecnologías y redes sociales; e innovación de producto mediante la elaboración y venta de nuevos productos (De la Cruz y May, 2021, p. 2).

En términos laborales, los autores encontraron que algunas acciones, como “las encuestas periódicas ante síntomas de COVID-19, la reestructuración de horarios y puestos de trabajo, la contratación de personal para laborar en áreas demandantes” fueron medidas útiles para patrones y trabajadores (De la Cruz y May, 2021, p. 25).

Una aportación más es la de Sánchez y Nava (2020), quienes informaron que en México el 95% de las PYMES restauranteras cerraron durante el “semáforo implementado por las autoridades que indicaba el rojo como riesgo máximo, sin embargo, muchas no tendrán condiciones para retomar la actividad tras este período, ya que solamente en mayo sus ventas se desplomaron en un 126%” (Mendoza, cit. por Sánchez y Nava, 2020, p. 134). Los autores confirman, como se vio en otros países, la relevancia de plataformas digitales en la industria restaurantera como *Rappi* y *Uber Eats* para “mantener un volumen de ventas más o menos constante” (Sánchez y Nava, 2020,

p. 138). Asimismo, observaron que en México no se otorgaron estímulos fiscales “ni de otra índole; lo único que hasta la fecha ha anunciado el gobierno federal es el otorgamiento de créditos a través del sistema bancario, algo poco alentador para las PYMES restauranteras, porque no hay un panorama cierto para reactivar la economía” (Sánchez y Nava, 2020, p. 142).

En Baja California Sur, al mes de noviembre de 2021, se habían cerrado de forma definitiva o temporal 250 restaurantes, de acuerdo con datos proporcionados por la CANIRAC en BCS, porque no pudieron hacer frente a las dificultades económicas que se generaron (Vargas, 2021). Este dato asimismo revela el golpe fatal de la pandemia sobre el sector turístico del estado, su motor económico más importante.

En el Estado de Querétaro, el confinamiento y las políticas implementadas en 2020 para afrontar las consecuencias debido al COVID-19, trajeron resultados similares, aunque a partir de la declinación de la última ola de COVID-19, la mejoría en las condiciones gracias al semáforo verde implantado por el gobierno federal y el llamado escenario “A” dispuesto por el gobierno estatal, mejoró las condiciones: por lo que el “presidente de la Asociación de Empresarios y Trabajadores de Discotecas, Bares y Restaurantes, Emilio Lugo informó que a partir del escenario “A”, este gremio ha logrado avanzar en un 20% en su proceso de recuperación económica” (Banda, 2021). Esta nueva y favorable circunstancia en Querétaro contrastó con las condiciones del año anterior, en que el distanciamiento social y la restricción de actividades humanas, “un primer sector afectado fue el de hoteles, restaurantes y catering. Aquellas primeras medidas que cancelaron eventos masivos implicaron el cierre parcial o total de restaurantes y hoteles” (Pineda *et al.*, 2020, p. 366).

Sin embargo, debe notarse que, en el Estado, de la misma forma que otras partes, la vinculación con plataformas ha sido de vital importancia para la supervivencia del sector restaurantera. CANIRAC se ha reunido con representantes de las plataformas de reparto a domicilio para gestionar una disminución en las tarifas, con el fin de que ambas partes se vean beneficiadas en un punto de equilibrio (Estrella, 2021).

En resumen, la mayor parte de publicaciones que vincularon al COVID-19 con los establecimientos de servicio de alimentos y bebidas, provinieron de los Estados Unidos,

éstas incluyen tanto materiales informativos publicados por agencias gubernamentales, como artículos académicos. En América Latina, las aportaciones de Julio César Neffa sobre el trabajo en tiempos de pandemia son indispensables para pensar esta problemática en la región, aun cuando no existe un enfoque que aborde en lo específico al sector gastronómico, sin embargo, el punto más fuerte de la obra de Neffa es el señalamiento de que “los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) [...] provocan sufrimiento porque vulneran la subjetividad y la identidad y finalmente se somatizan” (Neffa *et al*, 2020b, p.28).

En cuanto a México, los numerosos trabajos relacionados con los estudios laborales, dado que tratan poco las temáticas del sector de servicio de alimentos, dejan abierta la puerta a un mundo de posibilidades para estudiar a la fuerza de trabajo en estos negocios desde múltiples dimensiones.

3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.1 EL TERRITORIO COMO ESCENARIO DEL TRABAJO Y LA INTERACCIÓN URBANA

3.1.1 El concepto de territorio

3.1.1.1 Antecedentes y naturaleza del concepto

La etimología del término “territorio” apunta, en primer lugar, a que éste tiene su origen en el latín *territorium*, como bien lo establece Corominas (1987), y a la vez, territorio se deriva de “tierra,” que se empezó a utilizar tal cual en la segunda mitad del siglo X, en tanto que el derivado aquí en cuestión apareció entre 1220 y 1250 (p. 567). El *Diccionario de autoridades* (1739), presentado en línea como *Diccionario histórico de la lengua española* (2019)²³ dentro de la página oficial de la Real Academia Española, define al territorio como: “El sitio, ò espacio, que contiene una Ciudad, Villa, ò Lugar” [sic], o también el “circuito o término” que comprende la jurisdicción ordinaria (t. 6).²⁴ Esta definición parece repetirse en el *Nuevo diccionario de la lengua castellana*, al inicio del siglo XX, que lo define como “Espacio de una ciudad, etc.,” “Circuito de la jurisdicción ordinaria” (Barcia, 1900, p. 1033). En la actualidad, el *Diccionario de la lengua española* de la Real Academia Española (2023) define al territorio como: “Porción de la superficie terrestre perteneciente a una nación, región, provincia, etc.”

Sin embargo, para los fines que competen a las ciencias sociales cabe preguntarse cómo es que se define el territorio en función de su naturaleza como elemento aglutinador de una comunidad, como escenario de la vida cotidiana, como enclave geográfico, y para este caso, de la actividad laboral de las personas. Encontrar una respuesta no será tarea fácil. Ya D’Angelo (2019) expone esta dificultad, cuando plantea que abordar las

²³ La versión aquí utilizada es la página en línea de *Diccionario Histórico de la Lengua Española* (2019), producido por la Real Academia de la Lengua Española; existen además versiones impresas publicadas por Editorial Gredos y la Real Academia. El diccionario original salió a la venta en el lapso de varios años, dado que se publicó por tomos: tomo I (1726), tomo 2 (1729), tomo III (1732), tomo IV (1734), tomo V (1737) y tomo VI (1739); esta aclaración es necesaria para distinguir que, según la palabra expuesta aquí,

²⁴ La jurisdicción ordinaria se refiere al conjunto de diversos juzgados y tribunales que se encuentran bajo la autoridad del Poder Judicial.

nociones de territorio y territorialidad es un asunto sobre el que no ha existido hasta la fecha un consenso (p. 71). Capel (2016) de hecho menciona la “polisemia del territorio” que, según él, a veces se convierte en una caja negra en la que no sabemos qué se puede encontrar” (p. 3). La polisemia alude a una pluralidad de sentidos que puede tener una palabra, y en estos términos, el territorio está atravesado por una diversidad de perspectivas que le aportan significados tan numerosos como las ciencias que lo estudian. La importancia contemporánea del concepto de territorio, como lo señala Capel (2016), creció entre las décadas de 1960 y 1970, bajo la mano de la geografía y las ciencias sociales, que llevaron su interpretación hacia un contenido social que hace referencia al espacio social y el espacio vivido (p. 1).

Así, dicho concepto, que de modo natural existe en el lenguaje de uso común, ha adquirido en la academia un valor intrínseco al ser arropado por un cúmulo de saberes científicos, pues al vincularse con el diario vivir, trasciende la visión reduccionista que siglos atrás se construyó en el contexto general de la lingüística y la semántica.

3.1.1.2 El territorio como instrumento teórico

Si el concepto de territorio es más fértil y pródigo a la sombra de los estudios sociales que en el campo lingüístico, es pertinente revisar la manera en que éste se ha desenvuelto en el pensamiento académico entre los siglos XX y XXI. D'Angelo (2019) realiza un análisis exhaustivo en su artículo **¿De qué se habla cuando hablamos de territorio?**, en el que retoma algunas perspectivas como la del geógrafo estadounidense Robert David Sack, una referencia obligada para el estudio de este concepto, y para quien el territorio, dentro de la ciencia política, es un “constructo social” que se interpreta como “el resultado de un intento hecho por un individuo o un grupo de afectar, influenciar o regir a unas personas, fenómenos o relaciones, delimitando y controlando un área geográfica” (Sack, cit. por D'Angelo, 2019, p. 72). Así mismo, D'Angelo (2019) pondera la propuesta de los geógrafos colombianos Montañez y Delgado, para quienes el territorio es un espacio “de poder y dominio de distintos sectores”, entre los que se hallan

el Estado, las personas, diversos grupos sociales como las organizaciones, y desde luego, las empresas (Montañez y Delgado cit. por D'Angelo, 2019, p. 72).

El denominador común entre estas dos definiciones se encuentra en la influencia, el dominio, la afectación de unos actantes sobre otros, sea que éstos se manifiesten de forma colectiva o individual. De esta manera, es posible empezar a vislumbrar aquí una primera característica del territorio. No se trata sólo de un lugar en el que la gente vive, trabaja, estudia, consume o pasea. Hay relaciones de poder e influencia entre los individuos, lo que le imparte a dicho lugar características específicas, y, sobre estas bases, es Sack quien aporta el cimiento para examinar, interpretar y aplicar el concepto.

De acuerdo con Sack (1983) la territorialidad humana es una faceta de la conducta de las personas, y, en este sentido, constituye una forma de afectar, mediante mejoras o impedimentos, la interacción, y “extiende los particulares de la acción por contacto” (p. 55). En esta tesitura, la base de la teoría de Sack (1983) establece que para que “x afecte, influya o controle a y, presupone la transmisión de energía entre x y y, donde x representa a una persona, grupo o clase, ejerciendo la influencia o el control, y y representa una persona, grupo, clase o recurso siendo influidos o controlados” (p. 55).²⁵ Así, Sack (1983) determina quiénes son estos actantes, y la forma en que esta interacción se desarrolla entre una parte y otra: hay una “transmisión de energía”, es decir, se visualiza un ambiente o entorno que alberga relaciones sociales, políticas y económicas, y en este tren de pensamiento es que el concepto de territorio se enriquece para convertirse en una herramienta de estudio que ve más allá del lugar, e incluso, de sus habitantes, porque observa la vida misma de éstos.

3.1.1.3 La trilogía del territorio, el espacio y el lugar

Si el territorio, como ya se expuso arriba, hace referencia a una interacción de dominio e influencia, ¿cómo se pueden definir los conceptos de espacio y de lugar? Y, en este orden de ideas, ¿cómo se puede abordar esta trilogía para formar una caja de herramientas que permitan estudiar la ciudad y el trabajo que se lleva a cabo en ella?

²⁵ Traducción del inglés original por la autora de esta tesis.

El geógrafo francés Paul Vidal de la Blache (1845-1918), pionero de los estudios de la geografía humana, arroja luz sobre el tema, y, de hecho, finca un antecedente que conduce a las reflexiones de Sack expuestas líneas arriba, pues discurre que “nada existe aisladamente en el organismo terrestre”, y en “todos los lugares las leyes generales repercuten unas sobre otras, de manera que no se puede tocar una parte sin provocar todo un encadenamiento de causas y efectos” (Vidal de la Blache, 1977, p. 49). Y entonces, ¿qué es un lugar, y qué es el espacio, en los que tienen lugar las interacciones que ha propuesto Sack? Para Steimberg (2012) el *quid* del asunto tiene que ver con la escala, y, en principio reflexiona, con base en Aristóteles y Hegel, que todas las cosas se hallan en un lugar, y este último es externo a ellas (p. 1). Es algo que Steimberg (2012) llama “ajenidad”, y en este punto comienza su propio debate conceptual:

Esta ajenidad, sin embargo, permanece como un espectro en cualquier objeto que uno mire, por lo cual el espacio es una presencia continua. El lugar es el todo, todo es un lugar. No hay cosa fuera de un lugar. Ahora bien, un lugar es también la negación del espacio, del lugar como continuidad (p. 1).

Por lo tanto, se encuentra aquí la oposición del lugar contra el espacio en términos de su existencia. El lugar, según lo expuesto por el autor, se entiende como un punto señalado, ocupado, específico, que constituye la ubicación de alguna cosa en particular. Para proseguir la reflexión acerca de los conceptos de espacio y lugar, es necesario aclarar, desde el castellano, cómo se define “lugar”. El *Diccionario de la lengua española* (2023), con gran sencillez, dice en sus dos primeras acepciones que éste es una porción de espacio, un sitio o paraje. El *Diccionario enciclopédico* (2004) de Larousse repite más o menos lo anterior: “Porción determinada del espacio”, “sitio, paraje o localidad”. El *Nuevo diccionario de la lengua castellana* de Barcia (1900) le impone al término un carácter más geográfico, ya que lo define como “paraje”, “población menor que villa,” y agrega más adelante la definición de otras tres palabras que ya no existen en los diccionarios contemporáneos arriba mencionados: dos diminutivos de lugar, que son “lugarejo” y “lugarete”, y un aumentativo, “lugarote”, que desde luego cobran sentido si el significado se orientó hacia la geografía (pp. 692-693).

Resultará quizá entonces como una sorpresa encontrar que en el *Diccionario de Autoridades* (1739) la definición de “lugar”²⁶ es más clara y posee en mayor medida el sentido sobre el cual se reflexionó líneas arriba sobre la base de la propuesta conceptual de Steimberg (2012). El diccionario en cuestión ofrece varias acepciones, al igual que los otros diccionarios aquí comentados, de las cuales, son pertinentes para la presente investigación las siguientes: “El espacio que contiene en sí otra cosa”, “Significa también sitio o parage [sic]” (*Diccionario histórico de la lengua española*, 2019). Entonces, un lugar tiene una ubicación precisa y alberga “otra cosa”, pero también se refiere, como coinciden todos los diccionarios aquí, a un sitio, un “paraje”, es decir, algo que es posible observar de forma concreta en un mapa, y que forma parte de un “espacio”, otro concepto que es usual en la comunicación del día a día.

Este último concepto tiene un vínculo fuerte con el de territorio. Dice Steimberg (2019): “El concepto de territorio es una fiel exposición de esta determinación inherente al lugar. El territorio es una porción del espacio, una delimitación suya” (p. 1). Pensar esta trilogía de conceptos “territorio-espacio-lugar” hace inevitable considerar que se trata del escenario en el que las personas conviven, trabajan, coexisten, celebran, pasean, consumen, etc., y, en este tenor, es conveniente reflexionar en la manera en que la geografía humanista pondera el valor del “espacio”, que reivindica al “sujeto geográfico” inserto en una trama de valores, experiencias y prácticas que guardan relación con “un lugar, una comarca o incluso una región”, que conducen a su vez al concepto de “mundo vivido” que la geografía humanista tomó prestado de la fenomenología (Caballero, 2013, p. 44).²⁷

Así las cosas, en esta trilogía queda claro que todo, y cada cosa, “*están en*”, esto es, la preposición “en” expresa la relación de algo con el territorio, con el espacio y el lugar, y la pertenencia mutua de un concepto con los otros. También, estos tres

²⁶ Allí se indica que procede del latín *locus*, “que significa lo mismo” (*Diccionario histórico de la lengua española*, 2019).

²⁷ Hiernaux (2020) realiza una reflexión sobre la geografía humanista. Propone una nueva lectura del concepto “ordenamiento del territorio” desde la perspectiva del control y la organización de las actividades de las personas en el espacio por el Estado capitalista moderno, y, en este replanteamiento, la geografía humanista juega el papel principal, ya que se proponen nuevas interrogantes a la relación entre los territorios y sus sociedades (pp. 111-112).

conceptos expresan las cualidades de contener, albergar, ubicar, escenificar, enmarcar. El “*estar en*” no solo sitúa a los individuos, o en el caso particular de esta investigación, a las microempresas, sino que se establece un carácter, una identidad que alude al entorno geográfico, la economía y la cultura desde la escala micro a la global, es decir, aspectos muy locales intercalados con los supranacionales, la observación de que en el mundo contemporáneo todo está conectado de diversas formas, y existe una influencia multidireccional, desde adentro hacia afuera y desde afuera hacia adentro, en términos de sitios como, por ejemplo, la capital queretana.

3.1.2 Caracterización del territorio como fundamento del trabajo y las personas trabajadoras

Pensar en el territorio con todas estas vertientes conceptuales y reflexiones complejiza el pensamiento para examinar esta categoría de análisis. El “*estar en*” no es sólo un mundo, un país, una entidad o la ciudad. El lugar no es sólo la zona urbana o la rural, sino que es así mismo el sitio de trabajo, que permite a la persona trabajadora ganarse el sustento y además le brinda parte de su identidad. Y, sin embargo, todo se halla inmerso en una red de interconexiones e influencias.

Dentro de esta red, lo local, lo nacional, lo global y lo regional, como lo ha propuesto Altschuler (2013) forman parte de los debates y construcciones conceptuales que tienen que ver con el territorio y el desarrollo, y, con ello establece que el “lugar” es el “lugar de la vida, del trabajo” (p. 77). El trabajo es la actividad vital del ser humano, y pensar el territorio conlleva tomar en cuenta la condición de “cierta apropiación social del espacio”, lo que implica una forma de organizar el trabajo social, esto es, en un modo de producción (Steimberg, 2012, pp. 3-4). Con las anteriores ideas como punto de partida previo para observar el trabajo en el territorio viene, de forma necesaria, el pensar la ciudad, como territorio, como lugar, como espacio. Es en la ciudad que las personas desarrollan su trabajo, coexisten entre sí, y, para este caso, la ciudad contiene a la gente.

3.1.3 ¿Qué autores?

Al pensar en el concepto de territorio que enmarca toda esta investigación, vienen al caso grandes letrados del tema, como D'Angelo, Capel, Sack, Vidal de la Blache, Lefebvre y otros. Pero ¿por qué se eligieron unos autores y no otros? Cada uno de ellos, desde su respectivo ángulo de visión, ve al territorio a partir de aspectos diferentes: social, económico, cultural, político, demográfico, de uso de suelo, de clases sociales, de transmisión cultural y/o histórica, medioambiental, etc.

Con estas consideraciones, la elección de los autores apunta hacia el cimiento teórico de la presente investigación, su complejidad y la necesidad de una coherencia epistemológica. Así, hay que explicar que, dentro del marco conceptual de esta investigación, Neffa y De la Garza tienen bases teóricas enraizadas en el marxismo y, por ello, podría suponerse que la teoría social para este caso implicaría una narrativa ajustada a estos términos. Sin embargo, se pretende, en vez de ello, trascender hacia otras facetas que se apeguen más a las pautas que, desde una retórica humanística, retraten a la actividad gastronómica a través del trabajo personal y familiar, así como las particularidades culturales y sociales del territorio.

En este contexto, si bien Marx y Weber fueron representantes de las teorías clásicas, más adelante, los posmodernos como Augé y Bauman observaron cuestiones aisladas de la sociedad para explicarlas. Por ejemplo, la narrativa de Marc Augé se caracteriza por su capacidad de analizar el lugar para hacer historia, cultura, espacios que influyen en sus habitantes.

Por otro lado, Milton Santos, que abrevó sus bases teóricas desde el marxismo, puso sobre la mesa la existencia de espacios de dominación del capital: un circuito para sobrevivir y un circuito para acumular, como se explicará más adelante. La pertinencia de Santos radica, entre otras cosas, en su abordaje del control del proceso de trabajo, que se relaciona con las ideas de Neffa. Por otro lado, Augé no está interesado en el flujo de capital, sino los significados, la cultura, por lo que es el complemento que ayuda a reflexionar el aspecto humanístico del SA&B en avenida Pie de la Cuesta. Con estos

dos autores se establece un vínculo entre la economía y la cultura en el trabajo gastronómico.

3.1.3.1 *El no lugar de Marc Augé*

A finales del siglo XX, el antropólogo francés Marc Augé elaboró una profunda disertación acerca del concepto de los “no lugares”. En su libro *Los no lugares. Espacios del anonimato. Una antropología de la sobremodernidad*, inicia con un discurso sobre el rol del antropólogo en torno al aquí, el ahora y el afuera: el ahora gira en relación a lo que se observa y oye en el mismo momento de interlocución, el aquí (Augé, 1992, pp. 15-17), con una visión muy centrada en Europa y sobre todo en Francia, que permea a lo largo de su obra. El primer capítulo sirve en general como un mini glosario para asentar las definiciones de tiempo, espacio e individuo (Pérez, 2004, p. 150), lo que permite fundamentar de modo debido su formulación teórica posterior.

Sin embargo, el punto central de su obra versa sobre el concepto de la “sobremodernidad” y el concepto del “no lugar”. La aportación de Augé (1992) sugiere que existe una necesidad de darle sentido al presente, por medio del “rescate de la superabundancia de acontecimientos” como el autor lo llama, lo que corresponde, como señala, al concepto de “sobremodernidad”, en el que se hace evidente que su principal modalidad es el exceso (p. 36). La “sobremodernidad” –“desbordada” como lo señala Pérez (2004)-, desemboca en tres figuras que la representan y explican cómo se desempeñan en este contexto.

El primero de ellos es el tiempo, que al presente se encuentra saturado de acontecimientos que se suceden con tal rapidez, que dificulta organizar el pasado, presente y futuro para los individuos, en ocasiones la velocidad de las comunicaciones supera al acaecer de los eventos (Pérez, 2004, p. 150). Augé (1992) explica que hay un “exceso de tiempo”, que la historia “nos pisa los talones” -esto es lo que el autor llama “la historia inminente”-, y en este sentido, “es nuestra exigencia de comprender todo el presente lo que da como resultado nuestra dificultad para otorgar un sentido al pasado reciente [...]” (pp. 36-37). Esta apreciación de Augé sin duda recuerda, de algún modo,

a la “vida líquida” de Bauman, quien criticó al mundo contemporáneo del consumo por la apresurada carrera cotidiana para “subirse al tren del progreso” al consumir en el aquí y ahora (Bauman, 2006, p. 19). Aun cuando no son conceptos equivalentes, si es posible encontrar una cierta asociación entre ellos. Dice Bauman (2006): “La velocidad, y no la duración, es lo que importa. A la velocidad correcta, es posible consumir toda la eternidad dentro del presente continuo de la vida terrenal” (p. 17). En esta “vida líquida devoradora” la lealtad a cierta marca, artículo o producto es motivo de vergüenza, no de orgullo (p. 19), entonces, la vida moderna líquida sucede como una cadena constante de nuevos comienzos (p. 11).

La segunda figura que caracteriza el exceso de la sobremodernidad es el espacio, correlativo al “achicamiento del planeta”, el mundo se nos abre, hay “cambios en escala”, gracias a los medios de transporte, la comunicación satelital, etc. (Augé, 1992, p. 38). Por ello, el espacio -visto por Augé- en la sobremodernidad, también nos desborda, dice Pérez (2004), los espacios se acortan, cambian de forma y de lugar (p. 150). Las personas cada vez se hallan más aisladas, el individualismo y la deshumanización caracterizan a la sociedad actual (Pérez, 2004, p. 151). El repensar el tema del espacio se confirma por ejemplo con el hecho de que, en el presente, los espacios personales se acotan con el uso, por decir un caso, del teléfono celular, que aísla al individuo, aunque a un mismo tiempo conecte a la persona con otros individuos y medios de comunicación.

La tercera figura del exceso que define la sobremodernidad de Augé (1992) es la del ego de la persona, porque deduce: “En las sociedades occidentales, por lo menos, el individuo se cree un mundo. Cree interpretar para y por sí mismo las informaciones que se le entregan” (p. 43). El individualismo de Augé encuentra también un símil en la distinción entre el cuerpo social y el cuerpo individual de Certeau (1999), que en la ciudad contemporánea se refleja en una creciente intolerancia para con las acciones de los demás (p. 148). Esta tendencia actual al individualismo está presente en las comodidades de la vida diaria: el automóvil, el teléfono, las tiendas de autoservicio, las compras por internet, etc.

Expuestas las bases anteriores, es momento de abordar el concepto de “no lugar”. La sobremodernidad de Augé es productora de “no lugares”, “espacios que no son ni identitarios, ni relacionales, ni históricos” (Pérez, 2004, p. 152). El lugar y el no lugar son “palimpsestos”, dice Augé (1992), en los que se reinscribe de forma continua un complejo juego que involucra a la identidad y a la relación, pero los no lugares, agrega, son “la medida de la época”, y están constituidos por todos aquellos elementos urbanos que coexisten, sirven y albergan a la colectividad humana, como los aeropuertos, los hoteles, los medios de transporte, los parques de recreo, los supermercados, etc. (pp. 84-85). Son sitios que apelan a las prisas, la temporalidad breve, lo efímero, tanto en el paso por ahí como en el establecimiento de relaciones interpersonales.

Así las cosas, los “no lugares” suponen una “contractualidad solitaria” (Augé, 1992, p. 98). El “palimpsesto” de Augé, es una hoja donde se borra y se vuelve a escribir una y otra vez la presencia de la gente, de quienes no se quedan de forma permanente, sino que van de paso, interactúan con aquello que es local, pero sólo de manera provisional.

3.1.3.2 Milton Santos y su comprensión del espacio

En la geografía, la categoría de espacio es uno de los pilares más importantes, “cuyas observaciones y resultados parten de un sistema descriptivo y cualitativo de las relaciones sociales y su entorno” (Hernández, 2001, p. 379). Esta reflexión de inmediato evoca la manera en que, dentro de un espacio, como si se tratara de un marco, se desarrollan las relaciones humanas, es un concepto que trasciende el mero horizonte geográfico para luego observar en él la interacción social, la construcción de la cultura y la dinámica económica.

La atención a este concepto del espacio fue, sin duda, una de las aportaciones más importantes del eminente geógrafo brasileño Milton Santos, fallecido en el año 2001. A través del espacio geográfico se preocupó por encontrar soluciones a la inequidad e injusticia presente en las sociedades de los países en vías de desarrollo (Gutiérrez, 2001, p. 170). Para Hernández, (2001), existe una relación biunívoca entre los procesos

transformativos de las estructuras sociales y el individuo con relación al espacio y, a partir de este punto de inflexión, es posible contar con una plataforma de inicio para estudiar la obra y las aportaciones teóricas de Santos a la geografía, vinculada a las problemáticas más espinosas y acuciantes del subdesarrollo.

Milton Santos supo darse cuenta de que el hambre, la pobreza o la falta de educación, por ejemplo, son problemáticas con implicaciones sociales, económicas y políticas, y que, por ello, la geografía debía estar al servicio del ser humano, y no de la dominación (Gutiérrez, 2001). De esta forma, se explorarán a continuación dos obras de Santos: *La naturaleza del espacio* (2021), que vio la luz primera en el año de 1996, y *El espacio compartido. Los dos circuitos de la economía urbana en los países subdesarrollados* (2018), que fue publicado en 1975, la primera vez, en lengua francesa.

En *La naturaleza del espacio*,²⁸ Santos (2021) expone algunas ideas que constituyen el sustrato conceptual de la forma en que él concibió el espacio. Su punto de partida es la propuesta de que el espacio sea definido como un “conjunto indisoluble de sistemas de objetos y sistemas de acciones” (p. 4), un postulado que permite -dice Santos-, reconocer sus categorías analíticas internas, que son: el paisaje, la organización territorial, la división territorial del trabajo, el espacio producido o productivo, la rugosidad²⁹ y la forma-contenido (p. 5). Para Santos (2021) el “espacio está formado por un grupo de sistemas de objetos y sistemas de acciones, indivisible, interdependiente y contradictorio, no considerados de forma separada, pero entendidos como la formación de un marco interno único dentro del cual tiene lugar la historia” (p. 35).

Otro elemento que Santos (2021) inserta en la observación geográfica es la “edad” de un lugar. Si bien el autor se enfoca de manera inicial en fechas fundacionales de

²⁸ Obra consultada en inglés, traducción realizada por la autora de esta tesis.

²⁹ El concepto de “rugosidad”, que Santos acuñó en 1990, genera una tensión entre el tiempo y el espacio, porque define “el espacio en términos de *acumulación desigual* de registros socioespaciales históricos, cargados de conflictividad”, y con ello, se quiere decir que el concepto de “rugosidad” resalta “el carácter activo del agente inmerso en sistemas de relaciones que lo preexisten y sobre los cuales actúa” (Conti, 2016, p. 487). El propio Santos (2021) revela que las “rugosidades” no sólo pueden verse como un legado territorial físico, sino como aspectos socioterritoriales o sociográficos (p. 22).

ciudades brasileñas, abre luego la puerta a la posibilidad de que puedan datarse paisajes humanos, esto es, calcular la edad de la materialidad artificial a través de las técnicas como las de producción, transporte, comunicación, dinero, control, política, así como de la sociabilidad y la subjetividad (p.31).

Por otro lado, Santos (2021) estudia la división territorial del trabajo, un proceso mediante el que los recursos disponibles se distribuyen en términos sociales y geográficos, y cuyo motor, supone, es internacional: “se trata de la información” (p. 83). Los recursos del mundo constituyen un todo en el que cabe cualquier posibilidad, sea ésta material o no, derivada de la acción humana desde los individuos, las instituciones o los negocios, y dentro de este contexto los recursos son cosas naturales o artificiales, relaciones compulsorias o espontáneas, ideas, sentimientos o valores: las personas se cambian a sí mismas y a su ambiente con base en la distribución de recursos (Santos, 2021, p. 83).

Además de lo ya expuesto, es de interés notar que Santos (2021) observó que la división del trabajo presupone la existencia de conflictos, por ejemplo, entre el Estado y el mercado, y las distintas escalas de poder público también compiten por una organización territorial que se encuentra adaptada a sus propias prerrogativas (p. 85). Esta consideración es bastante significativa al examinar la forma en que dentro de la ciudad se mueven intereses sociales, políticos y comerciales, y, con ello, se intensifican luchas y desacuerdos dentro de los cuales a veces resultan cambios en la distribución del territorio local.

Por último, Santos (2021) evidencia las relaciones entre la localidad y lo global. La globalidad de las redes permite que transporten lo universal a lo local, y, a su vez, las redes son locales también (Hernández, 2001). Entre las ideas con las que concluye esta obra, el autor destaca la de proximidad, que va más allá de la distancia física, y más bien, se refiere a la “continuidad física ente las personas de la misma área, dentro del mismo grupo de puntos continuos”, en una coexistencia donde hay “interrelaciones intensas” (Santos, 2021, p. 2018). El concepto de proximidad, entonces, es la llave para pensar la

ciudad no sólo en lo que respecta al acto de habitar, sino a los actos de transportarse y de trabajar.

La otra obra que se examinará aquí es *El espacio compartido. Los dos circuitos de la economía urbana en los países subdesarrollados*.³⁰ En este libro, Santos (2018) expresó su deseo de que pudiera “contribuir al establecimiento de un marco teórico” que pudiera “ser utilizado para el análisis de las implicaciones espaciales de la urbanización”, de manera particular, con respecto a los países del llamado “Tercer Mundo”, un campo sobre el que señaló que aún había mucho que hacer, no sin antes tener en cuenta que la resolución de los problemas no podría ser alcanzada “si no tenemos a nuestra disposición un profundo entendimiento del proceso global de desarrollo y subdesarrollo” (p. ix).

Así, Santos (2018) subraya el concepto de “urbanización del Tercer Mundo”, y lo disecciona a partir de la lectura de los planes nacionales, de teorías que considera inmaduras, y de lo que él considera un error de parte de muchos investigadores, que se limitan a apoyarse en la comparación que puede existir entre países desarrollados y países subdesarrollados, por lo que debe surgir un interés en estudiar las características del subdesarrollo y un análisis basado sobre la organización del espacio (pp. 4-7).

De esta forma, Santos (2018) propone la presencia de una estructura de dos circuitos en la economía urbana, lo que representa un testimonial de las fallas pasadas y presentes de la teoría de planeación del desarrollo, además de ser un aspecto esencial de los muchos problemas que hoy día enfrentan los países subdesarrollados (p. 201). Este concepto se basa en un circuito superior y otro inferior, son dos subsistemas en los que el superior es el resultado directo del progreso tecnológico, cuyos representantes más claros son los monopolios, en tanto que el circuito inferior consiste en actividades a pequeña escala, y está centrado casi de forma exclusiva en las clases pobres (p. 8).

Para los propósitos relativos al tema tratado en la presente investigación, es de especial interés, dentro de los planteamientos de Santos (2018) en función de los dos circuitos, lo que el autor llama los “Requisitos de entrada al circuito inferior”, que expone así: el empresario del circuito inferior no requiere de forma necesaria de una educación,

³⁰ Los fragmentos de este libro han sido traducidos de inglés al español por la autora de esta tesis.

“y el negocio con frecuencia se lleva a cabo sin la documentación apropiada” (p. 92). Además, estos requisitos se agrupan en tres formas de integrarse al circuito inferior: 1) actividades en que se necesita de poco personal o de capital derivado de un préstamo; 2) actividades comerciales que no requieren ni de capital ni de habilidades; y 3) actividades que deben contar tanto con habilidades como con capital (pp. 92-93).

A las ideas arriba expuestas, se suman la visión de Santos (2018) sobre el sector servicios. Los servicios, dice, proporcionan un medio de subsistencia para un gran número de personas, debido al hecho de que resulta fácil encontrar un empleo en este rubro, por lo que son una opción que atrae a recién llegados, o a aquellos individuos que carecen de educación, habilidades o recursos financieros (p. 95).

Las actividades de servicios en el circuito inferior son creadas de manera primordial para atender a la masa de las actividades económicas de la población que no tiene un acceso regular a los servicios que se brindan en el circuito superior (Santos, 2018, p. 191). Por otra parte, el circuito inferior urbano juega un papel notable en la ciudad, porque no sólo se limita a la absorción de la mano de obra sobrante, sino que también capta a aquellos individuos que migran desde el campo (p. 203). Sin embargo, Santos (2018) concluye que “el circuito inferior no debe ser preservado en su forma actual, pues, aun cuando provee de empleo y es un medio de subsistencia, su característica dominante es la perpetuación de la pobreza” (p. 204).

3.2 LA MICROEMPRESA COMO CRISOL DE CONCEPTOS

3.2.1 El sector terciario como antecedente

Con el advenimiento de la Revolución Industrial, las grandes factorías repletas de obreros ocuparon la atención de los investigadores laborales, con temas como la maquinaria, la producción en masa y otros. Se constató que en la fábrica las personas pierden su autonomía porque están asignadas de forma permanente a la operación y vigilancia de la máquina, y aunque pueden pasar de manera fácil de un puesto a otro, siempre es bajo las condiciones del capitalista (Neffa, 1990, p. 94). Después de esta

etapa de crecimiento industrial y de fábricas repletas de personal obrero, en la segunda mitad del siglo XX el crecimiento del sector servicios progresó de forma paulatina, atrayendo la atención de los investigadores laborales. La maquinaria industrial, que señoreaba en buena medida el estudio del trabajo, dio paso al análisis de otros factores, como las funciones corporales en los servicios, la atención a la clientela, el control de las emociones, etc.

Dentro de este amplio segmento económico, destacan las microempresas, que han tenido un papel muy relevante en el crecimiento económico de los países en vías de desarrollo, porque por sus dimensiones tan limitadas, facilitan su apertura y manejo a las personas y familias que buscan su sostenimiento a través de emprendimientos muy variados, entre los que destacan aquellos dedicados a la venta de comida. Sin embargo, pese a que las micro y pequeñas empresas en el “tercer mundo” han crecido, con ello, los trabajos precarios se han incrementado, junto con la aparición de nuevas calificaciones, de ahí la importancia de los trabajos no clásicos (Jurgens, 1995, cit. por De la Garza, 2009a, p. 114).

Con la expansión del sector servicios, las características del proceso de trabajo resultan muy diferentes de aquel que es desarrollado en las fábricas. En los servicios el proceso de trabajo tiene que ver con un uso distinto del cuerpo, pues “existe una creciente importancia en las construcciones discursivas de la subjetividad de los trabajadores, contrario al enfoque sobre el típico cuerpo del trabajo industrial”, de modo que, a través de nuevas formas de apuntar hacia el cuerpo humano, el “cuerpo organizacional, al igual que sus predecesores industriales, se vuelve más productivo” (Wolkowitz, 2006, p. 70).

Al llegar a este punto, cabe reflexionar sobre la forma en que el cuerpo se utiliza en el ramo gastronómico, sea en un negocio pequeño e informal, o en un restaurante de grandes dimensiones, porque sus movimientos y pausas son diferentes a los que se usan, por ejemplo, en la línea de producción fabril. El proceso de trabajo en cocina, en este caso, exige impecabilidad en la limpieza y el concurso de los cinco sentidos, para llevar a cabo la preparación de los alimentos que serán entregados al comensal. Los pasos que se siguen para conseguir esto incluyen un lavado de manos exhaustivo, el

uso del olfato y del gusto de manera constante y agilidad de movimiento combinada con precaución para evitar accidentes y choques en el sitio de trabajo.

Otro aspecto que se observa en el proceso de trabajo en servicios es la presencia de los sentimientos y subjetividades: Recibir a la clientela con una sonrisa o, por lo menos, con una actitud atenta, aun cuando se trate de un local sencillo con dos o tres personas empleadas, forma parte del vínculo emocional que se establece con la clientela. Cuando, por ejemplo, llega un grupo de clientes a una taquería de pastor, en el proceso de trabajo por lo general una persona joven, solícita y veloz se hace cargo de tomar la orden y llevarla a toda prisa a la mesa de los comensales cuando está lista.

Estudiar el proceso de trabajo en la microempresa de negocios implica revisar los pasos desde su hora de apertura, e incluso, desde el día anterior con acciones como la adquisición de insumos, el procesamiento de éstos -desempaque, lavado y desinfección, refrigerado, corte, etc., según sea el caso-, luego el acto mismo de cocinar, la apertura a la clientela, la atención a comensales, etc. Dentro de este grupo de actividades que integran el servicio gastronómico, han surgido nuevas actividades que se han vinculado al sector gastronómico y que se integran a la cadena de trabajo, entre ellas las del reparto de alimentos que son llevados de los establecimientos gastronómicos hasta el sitio en donde se encuentran los comensales. Esta actividad es controlada por empresas que operan mediante plataformas virtuales a las cuales dedicaremos un espacio de reflexión en tanto tuvieron un papel fundamental durante la pandemia de COVID-19.

3.2.2 Las plataformas de reparto como actantes externos y estrategias productivas

En la microempresa se dan cita personas que pueden ser propietarias y/o trabajadoras, a donde concurren clientela y repartidores (que a su vez van en representación de otro tipo de clientela, a distancia). El concepto ampliado del trabajo observa a los trabajadores en un escenario donde también se desenvuelven otros actores, como los empresarios y gerentes, “porque son actores fundamentales en la definición de las ocupaciones” (De la Garza, 2016, p. 169), y dentro de este prisma, la presencia de posibles conceptos ampliados de control del proceso de trabajo, como los clientes, transeúntes, policía,

automovilistas, etc., “involucrados en la manera en que se realizan los trabajos, sean ellos asalariados o no” (De la Garza, 2009, p. 111). Para el caso de los servicios de alimentos y bebidas, los repartidores a domicilio, un empleo que ya existía antes de la pandemia, intensificaron su presencia en el marco del servicio de alimentos a través de múltiples plataformas digitales como *Uber Eats*, *Didi Food*, *Rappi* y en su momento, *Sin Delantal*.³¹

Milton Santos pensó a las plataformas en función de la tecnología articulada con el espacio, porque el trabajo, tanto de las personas en las microempresas aquí estudiadas como el de las personas repartidoras, con base en estas plataformas, supone una aplicación digital que funciona con un algoritmo que imparte instrucciones por medio de dispositivos electrónicos. En esta tesitura, Santos (2021) eleva, por una parte, el cuestionamiento en torno al grado en el que un concepto de espacio puede contribuir a la interpretación del fenómeno técnico, y, por otra parte, qué rol juega el fenómeno técnico en la producción y transformación del espacio geográfico (p. 23).

En el caso de estas plataformas, conviene aquí hacer una digresión breve para reflexionar sobre el fenómeno del “prosumismo”, que inclina la balanza hacia cierto tipo de consumo. *Prosumer* es un neologismo compuesto que hace referencia a la doble actividad de producir y consumir, que aun cuando es anterior a la aparición de la internet, y no es de uso exclusivo del mundo en línea, se ha extendido y posicionado gracias a la web 2.0 (Alonzo, 2020, p. 9). El prosumidor, dice Islas-Carmona (2008), es un “actor comunicativo de la sociedad de la ubicuidad” (p. 34), y la “web 2.0 ha propiciado la transformación de los consumidores pasivos en activos prosumidores que han impulsado importantes transformaciones en el mercado” (p. 36). Bajo estos presupuestos, aunque el consumo en línea supone que la clientela no está presente de forma física en el negocio, las interacciones con ésta, con las personas repartidoras y entre las personas

³¹ Esta última dejó de operar en diciembre de 2020, en una de las etapas de la pandemia.

clientes para conocer opiniones de algún negocio, configura una nueva perspectiva para analizar el concepto ampliado de trabajo aplicado al campo gastronómico.

Por otra parte, existen asimismo negocios que cuentan con sus propios repartidores, pero, en todo caso los repartidores son quienes se encuentran con el cliente *vis-a-vis* -como lo llama Korczynski (2009)-, aun cuando sea de manera breve. Es innegable, para exponer el concepto ampliado de trabajo, que la presencia de las plataformas digitales y las redes sociales se ha potencializado debido a la pandemia, y con ello, este fenómeno ha permitido que muchos negocios del ramo sobrevivan pese a las restricciones de aforo y otras regulaciones surgidas por la emergencia sanitaria.

Es claro que esta digitalización es una de las más importantes estrategias productivas que los micronegocios de servicio de alimentos y bebidas han usado de forma exitosa para afrontar la problemática debido al COVID-19, no obstante, ¿cuál es el costo en términos de calidad? El transporte desde la cocina hasta el domicilio destino, supone una cierta degradación del alimento, debido al empaquetado o por otras causas, como el tiempo transcurrido entre la salida de la estufa y la puesta sobre la mesa de la persona que lo consumirá.

Entonces, la faceta del reparto a domicilio es de hecho una pieza necesaria dentro de esta investigación, porque no sólo fue una de las herramientas más eficientes para mantener muchos negocios a flote durante la pandemia, sino que permaneció para quedarse en la economía post pandemia. Forma parte de las estrategias productivas que han sido clave para subsistir durante la crisis sanitaria y sigue, al presente como un motor que coadyuva en la eficiencia comercial de la microempresa gastronómica, y se ayuda a través de una vasta publicidad en los medios, por ejemplo, en los anuncios que se presentan en YouTube. Sobre el tema de las plataformas de reparto a domicilio existe un espacioso campo para estudiar.

A este respecto, Martín y Díaz (2011) dejan clara la relevancia que las estrategias de producción tienen en la competitividad, y consideran que la estrategia de producción recoge el conjunto de decisiones –en estructura e infraestructura– en materia de producción que deben ser tomadas para conseguir los objetivos de producción –prioridades competitivas–, con la finalidad de lograr una ventaja competitiva sobre los

competidores que sea sostenible y que mejore los resultados (p. 53). Por otra parte, el análisis de Ibarra, Sarache y Suárez (2004) sobre la literatura relativa a las estrategias de producción, recupera algunas ideas centrales en este sentido, como el hecho de que todos los autores que han examinado “coinciden en que es una estrategia funcional, que debe derivarse y ser coherente con la estrategia corporativa y/o de negocio” para un patrón consistente en la toma de decisiones (p. 69).

Para el caso particular de esta investigación, las estrategias productivas se conformaron como un modo de supervivencia para muchos micronegocios durante la pandemia. En este caso particular, coexisten establecimientos con diversos grados de informalidad junto con negocios formales, que, para afrontar la crisis han recurrido a medidas como implementar el servicio a domicilio, recorte de oferta en el menú, venta de alimentos sin servicio de comedor, y desde luego, fue fundamental el vínculo con las plataformas de reparto a domicilio, protagonistas durante la crisis -*Didi Food*, *Uber Eats*, *Rappi*, y *Sin Delantal*-.³² Véase, a propósito de las plataformas y otras medidas, la siguiente gráfica que explica cómo las estrategias productivas fueron la clave para la supervivencia de muchos negocios.

³² Otro ejemplo de estrategia productiva para afrontar la crisis por COVID-19 han sido las *dark kitchens*, consideradas un “negocio emergente en el mercado internacional,” estrategias digitales de “cocinas a puerta cerrada” en el contexto de la pandemia (Giudice & Avendaño, 2021, pp. 39, 44-45). Es una modalidad en el giro de servicio de alimentos y bebidas en la que se alquilan espacios de cocina listos para usarse, o bien, se rentan instalaciones que se equipan para su uso como cocinas, de tal forma que se constituyen en restaurantes virtuales asociados en términos de funcionamiento con las plataformas de reparto. Así, en Perú, como en España, por mencionar dos países, este tipo de comercio “fantasma” responde a factores como el aumento de personas que consumen de forma electrónica, el desbordamiento en el uso de los celulares inteligentes por encima del uso de la computadora, entre otras cosas (Giudice & Avendaño, 2021, p. 63).

Gráfica 2. Estrategias productivas de supervivencia.

Las estrategias productivas -como la vinculación con las plataformas de reparto- funcionan como un colchón entre las formalidad e informalidad, en donde se insertan los micronegocios gastronómicos que en su momento las implementaron para sobrevivir a la crisis por la pandemia COVID-19, y que al término de la emergencia sanitaria conservaron estas tácticas luego de ver su éxito, con la finalidad de asegurar la eficiencia comercial y un margen amplio de ganancias.



Por otra parte, vinculado con el concepto ampliado de trabajo, y familiarizado de manera cercana con el trabajo en servicios, está el concepto de trabajo no clásico, en el que el cliente forma parte del proceso de producción. Para De la Garza (2011) uno de los tipos de trabajo no clásico (el de asalariados en espacios fijos y cerrados en interacción directa con los clientes), involucra el “buen trato al cliente [que] es muchas veces parte de lo pactado en la relación laboral”, como es el caso de quien se desempeña en las tiendas Walmart o en los locales de McDonald’s, en donde “la interacción eficiente y cortés del trabajador con este actor puede ser parte de la regulación formal del trabajo” (p. 63).

En este tenor, en el trabajo no clásico, la calificación del trabajador “puede significar capacidades técnicas para resolver un problema, pero también calificación en cómo lograr una interacción y simbolización” para que el cliente acepte “el producto o

simbolización que se le ofrece” (De la Garza, 2013, p 327). En el marco de estas ideas, los trabajos no clásicos son diferentes de la evolución de las manufacturas, “pueden implicar la incursión del cliente en el proceso de trabajo y con ello la necesidad de ampliar los conceptos de producción, de control, de relación laboral y de construcción social de la ocupación” hacia un actor más que no es ni el patrón ni el trabajador (De la Garza, 2009, p. 16).

El concepto de trabajo ampliado, en el que otros actores están involucrados en el proceso de trabajo necesita ser repensado a la luz de las restricciones sanitarias por la pandemia, puesto que se trata de esquemas relacionales que se vieron afectados a una escala imprevista. Por ejemplo, la relación entre el personal de servicio, o entre el personal de cocina, según sea el caso, y los comensales, se rompió en los momentos de mayor restricción, es el caso de los semáforos rojos en México.

3.3 LAS CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (CyMAT) Y LA TRANSICIÓN HACIA LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO (RPST)

3.3.1 Condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT)

3.3.1.1 *Definición de las CyMAT*

Existen dificultades en relación con la construcción de una definición de las CyMAT que sea aceptada de forma universal, por lo que abundan definiciones “que no tienen el mismo valor ni sirven a los mismos objetivos”, (Neffa, 2002, p. 28). Por este motivo, Julio Neffa propone una nueva definición “basada en una concepción amplia de las condiciones y medio ambiente de trabajo, que tiene en cuenta los trabajos anteriores que desarrollaron en el CEIL CONICET”, sobre lo cual se establecen dos factores: primero, el proceso de trabajo como “elemento originario y fundamental” que unifica las CyMAT, y segundo, la carga global de trabajo repercute sobre la persona trabajadora “que forma parte de un colectivo de trabajo” (Neffa, 2002, p. 28).

Con base en lo aquí expuesto, la definición de CyMAT propuesta por Neffa toma en cuenta que éstas no se limitan a la seguridad e higiene en el trabajo y que cambian de forma constante:

Las condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT) están constituidas por los factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento (o condiciones de trabajo) y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. Ambos grupos de factores constituyen las exigencias, requerimientos y limitaciones del puesto de trabajo, cuya articulación sinérgica o combinada da lugar a la carga global del trabajo prescrito, la cual es asumida, asignada o impuesta a cada trabajador, provocando de manera inmediata o mediata, efectos directos o indirectos, positivos o negativos, sobre la vida y la salud física, síquica y/o mental de los trabajadores. Dichos efectos están en función de la actividad o trabajo efectivamente realizado, de las características personales, de las respectivas capacidades de adaptación y resistencia de los trabajadores ante los dos grupos de factores antes mencionados (Neffa, 2002, p. 28).

Los factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción tienen que ver de manera directa con las condiciones de trabajo, y la organización y el contenido del trabajo están determinados por el proceso de trabajo (Neffa, 2002, p. 46). Las condiciones de trabajo incluyen: la duración y configuración del tiempo de trabajo, el contenido y la organización del trabajo, las formas de gestión de la fuerza de trabajo, la ergonomía, la transferencia de tecnologías, los sistemas de remuneración, las posibilidades de participar en el mejoramiento de las CyMAT y los servicios de bienestar a los trabajadores (Neffa, 2016, p. 25).

Ante lo ya expuesto, estas distintas aristas de las condiciones de trabajo se pueden examinar en el contexto de los micronegocios que sirven alimentos y bebidas. Por ejemplo, los horarios en estos establecimientos, si bien están señalados de manera previa, en la práctica llegan a extenderse de manera informal por distintas causas.

Por otro lado, los riesgos que surgen del medio ambiente pueden ser físicos, químicos o biológicos, además de factores tecnológicos y de seguridad, o bien, pueden ser causados por catástrofes naturales e inestabilidades ecológicas, en tanto que las condiciones laborales que resultan de los factores socio-técnicos y organizacionales pueden compensar e intensificar tales riesgos (Neffa, 2015, p. 2). En primer lugar, los riesgos o contaminantes físicos del medio ambiente incluyen: ruido, vibraciones,

temperatura, iluminación, humedad, radiaciones ionizantes y no ionizantes (Neffa, 2002, pp. 36-40).

En el trabajo realizado dentro de los micronegocios o microempresas que venden alimentos preparados, los riesgos físicos señalados por Neffa (2002), como parte del concepto de las CyMAT, pueden concretarse en el trabajo culinario al incluir el ruido en cocinas muy ajetreadas, exposiciones a temperaturas muy altas (hornos, estufas) y humedad procedente de los alimentos y líquidos en proceso de cocción. La Dirección de Gestión de Personal del Gobierno del País Vasco recomienda en su manual *Identificación y prevención de riesgos laborales. Personal de cocina*, cuidar de escurrir alimentos húmedos que se introduzcan en aceite caliente, tener diversas precauciones con las temperaturas de utensilios, vajillas y equipos, uso regular de guantes antitérmicos, evitar “dejar recipientes con líquidos en las inmediaciones de las freidoras o planchas calientes”, manipular “entre dos personas las cazuelas de gran volumen llenas de líquidos calientes, con precaución y coordinándose en los movimientos”, y si no se sabe si algún objeto está caliente, utilizar los guantes antitérmicos como precaución (Gobierno Vasco, c. 2006, p. 13).

En segundo lugar, se hallan los riesgos o contaminantes químicos (Neffa, 2002, pp. 41-42). En la cocina, pueden estar asociados a las actividades de limpieza. En este sentido, se recomienda que los “productos de limpieza deben estar correctamente etiquetados. No mezclar productos de limpieza diferentes, ni rellenar recipientes sin conocer su contenido” (Gobierno Vasco, c. 2006, p. 12).

En tercer lugar se encuentran los riesgos o contaminantes biológicos del medio de trabajo, que pueden ser: a) agentes no peligrosos (como ciertas bacterias, virus rickettsias, hongos y parásitos no incluidos en otros grupos de riesgos); b) agentes comúnmente peligrosos (que pueden “provocar enfermedades por inoculación accidental”, como la salmonela); c) agentes que involucran peligros especiales (éstos más relacionados con laboratorios de patología o experimentales), y por último d), agentes de máxima gravedad “como por ejemplo los que producen encefalitis, la fiebre amarilla, etc. u otros que son experimentados en laboratorios de investigación o de fabricación de vacunas” (Neffa, 2002, p. 43). Por lo anterior, la limpieza en las superficies

de cocina debe ser exhaustiva y organizada, en especial en lo relativo al manejo de productos cárnicos como el pollo o los mariscos.

En la cocina los riesgos biológicos pueden estar relacionados con el manejo inapropiado de las carnes (refrigeración inadecuada, contaminación de superficies, etc.) S. Tremps (2017) especifica algunas posibilidades de afectaciones a la salud: dermatitis por contacto alérgico a proteínas de origen animal, plantas, enzimas o aditivos de alimentos; infecciones en la piel por contacto con frutas, jugos y sus residuos, o infecciones secundarias a través de heridas abiertas por patógenos presentes en los productos que manejan “así como la contaminación transcutánea por el contacto directo de las mucosas oculares con determinadas sustancias de forma accidental” (s/p).

En cuarto lugar, están los factores tecnológicos y de seguridad, que se vinculan de manera muy estrecha con la organización del trabajo, y que incluyen: a) el *layout*, b) el orden y limpieza del local, c) el riesgo eléctrico, d) el riesgo de incendio, e) las maquinarias y herramientas, f) el buen o mal funcionamiento de las máquinas, g) el trabajo en altura, h) el riesgo de explosión; e i) el riesgo asociado al transporte (Neffa, 2002, pp. 43-45). En la cocina están presentes muchos de estos riesgos, y de una forma muy notable. En la disposición del *layout*, se tiene en consideración la eficiencia de movimientos por medio de “un conjunto ordenado de objetos y de maquinarias”, porque una “adecuada disposición de la fábrica elimina riesgos, facilita los desplazamientos, reduce la fatiga, asegura la comunicación y la cooperación entre los trabajadores” (Neffa, 2002, p. 43).

Sobre este mismo punto, el orden y limpieza en cocina ayudarán a evitar peligrosos resbalones, caídas y tropiezos, además de que el sello característico de una cocina debe ser siempre una pulcritud impecable. Los riesgos eléctricos, de incendio y de explosión se encuentran presentes a través las instalaciones eléctricas y de gas, que permiten el funcionamiento de aparatos como licuadoras, batidoras, estufas y hornos. En torno a los riesgos en el transporte, éstos se pueden presentar cuando las personas ya terminaron su jornada laboral, y bajo los efectos del cansancio pueden ser víctimas de un accidente.

Un quinto rubro de riesgos, que es complementario, procede de catástrofes naturales y desequilibrios ecológicos (Neffa, 2002, pp. 45-46), que en la presente investigación quedan ejemplificados de manera concreta por la pandemia de COVID-19 que afectó de manera global a la población. Por ejemplo, Lippert *et al.* (2021) condujeron un estudio cualitativo en julio de 2020 mediante entrevistas a personal de restaurantes en el área de Chicago, en el que encontraron que los participantes de esta investigación percibieron una disminución en el control del trabajo debido a los continuos cierres y la falta de claridad en torno a la salud y las medidas de seguridad, así como otras dificultades relacionadas con sus ingresos y el control sobre la conducta de la clientela (p. 9).

Tabla 2. Planteamiento de las CyMAT según Julio César Neffa.

Elaboración propia con base en todo el desarrollo teórico diseñado por Neffa en relación con las condiciones y medio ambiente de trabajo.

1. Riesgos o contaminantes físicos del medio ambiente	• Ruido • Vibraciones • Temperatura • Iluminación • Humedad • Radiaciones: ionizantes y no ionizantes
2. Riesgos o contaminantes químicos	Por ejemplo, la mezcla incorrecta de líquidos para limpieza, las fumigaciones, etc.
3. Riesgos o contaminantes biológicos	• Agentes no peligrosos (bacterias, virus, hongos, parásitos, etc.) • Agentes comúnmente peligrosos (que pueden provocar enfermedades por inoculación accidental) • Agentes que involucran peligros especiales (más bien relacionados con laboratorios clínicos, de patología o de experimentación) • Agentes de máxima gravedad (que pueden provocar patologías graves como la encefalitis, la fiebre amarilla, ébola, etc., por lo común asociados al trabajo en laboratorios de producción de vacunas o centros de investigación)
4. Factores tecnológicos y de seguridad	• Layout • Condiciones de orden y limpieza • Riesgo eléctrico • Riesgo de incendio • Maquinarias y herramientas • Buen o mal funcionamiento de las máquinas • Trabajo en la altura • Riesgo de explosión • Riesgo asociado al transporte
5. Catástrofes naturales y desequilibrios ecológicos	Pueden incluir eventos como la pasada pandemia o, por ejemplo: • Sismos • Ondas de calor extremo • Huracanes • Sequía • Plagas

3.3.1.2 *Antecedentes en la construcción de la definición de las Condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT)*

En 1977 se conformó el Grupo de Trabajo CLACSO-Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, formado por científicos sociales de América Latina (Novick, 1993, p. 103), lo que puso el énfasis en el estudio del ser humano en el sitio de trabajo. Luego, en la década de 1980 cobró una mayor importancia en América Latina el estudio sobre las condiciones de trabajo (Neffa, 2002, p. 8), vinculado de manera fundamental con la salud de la fuerza de trabajo. En esa etapa de final de siglo XX y principios del XXI, se publicaron investigaciones de importancia total para el estudio del binomio salud-enfermedad en el trabajo, que se halla ligado de forma esencial a las CyMAT. Laurell (1993) explica:

A partir de la década de los ochenta se observa en América Latina un creciente interés por la salud de los trabajadores, tanto en el ámbito académico e institucional como en los sindicatos. Una de las expresiones de ello es que hay un número creciente de estudios sobre esta temática en toda la región (p. 9).

Por ejemplo, Cabeza y Feo (1994) observaron que la salud de las personas trabajadoras se ubica en los contextos compartidos de “condiciones básicas de vida y trabajo y de un determinado proyecto político en términos amplios,” donde además las condiciones de trabajo se ven y se procesan como riesgos a la salud que proceden de las relaciones “técnicas y sociales que se establecen entre los elementos estructurales del proceso de trabajo, que son colocados en movimiento en procesos concretos, es decir, particulares” (p. 126). Esta apreciación pone en el foco de la discusión el papel que juega el trabajo, y desde luego el proceso de trabajo, como un entorno que comparten los individuos, con la determinación del estado de salud o enfermedad. Aunque es cierto que en el binomio-salud-enfermedad existen otros factores derivados de la vida privada y pública de las personas trabajadoras, la actividad laboral ejerce una influencia excepcional en su esfera física. Esto se puede ilustrar en las labores de cocina: el personal padece problemas generalizados como retención de líquidos por pasar amplios periodos de pie, quemaduras, cortaduras, falta de horas de descanso suficientes, etc.

El proceso de trabajo participa de manera importante en las CyMAT, “por medio de la organización y el contenido del trabajo,” y en éste, existen dos racionalidades que son contradictorias, que se oponen: en la primera hay una racionalidad objetiva y material (producción de bienes o prestación de servicio); en la segunda, una racionalidad que protege la salud y busca el desarrollo de las personas, por lo que debe tenerse en consideración que “el proceso de trabajo genera determinantes del medio ambiente físico, emocionales y cognitivos, que constituyen demandas para ejecutar el trabajo prescripto” (Neffa, 2019, p. 62). En el medio gastronómico, las CyMAT vistas a partir de los procesos de trabajo, se caracterizan por una intensificación y flexibilización del trabajo para atender las demandas de servicio, lo que a su vez se enlaza con procesos de trabajo laboriosos, en un entorno laboral con equipos e instrumentos que, de forma potencial, son peligrosos, como la estufa y los cuchillos.

En esta vía, Neffa (2002) advierte que la noción de Condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) “no surge ‘en el vacío’ ni es fruto de la evolución mecánica y natural de los conocimientos acerca del “hombre en situación de trabajo,” más bien, surgió en un momento histórico y resulta de varios factores que confluyen para acelerar una transición hacia un concepto más amplio y completo (p. 6). Es un concepto que “implica la articulación entre los riesgos ambientales de trabajo y las condiciones de trabajo” (Neffa, 2015, p. 2).

Por lo tanto, la concientización del valor de la salud y la vida de las personas trabajadoras por parte de la comunidad de investigadores sociales fue un parteaguas en el campo de los Estudios Laborales en América Latina, que ha puesto sobre la mesa una realidad que antes era vista como a través de un cristal empañado, que no permitía verla con nitidez ni en su debida proporción. Esto es lo que Neffa (2002) reconoció como el enfoque tradicional, que en su reduccionismo circunscribe la cuestión al aspecto de seguridad e higiene en el trabajo (p. 9). En el enfoque tradicional, hay una postura que tan sólo es reparadora e indemnizatoria de los daños, además, se prioriza la situación presente a la vez que se pasan por alto los condicionantes históricos y la memoria colectiva de la clase trabajadora -fundamental para diagnosticar las condiciones de trabajo-, a ello se suma una visión simplista que considera el aspecto biológico de la

persona trabajadora, pero que no considera la existencia de otras esferas como la afectiva y cognitiva (Neffa, 1993, pp. 9-10).

Otro aspecto sobre el que se ha obviado una investigación más atenta tiene que ver con la llamada “medicina hegemónica,” que ha cumplido durante mucho tiempo un rol dominante en los cuidados de salud de la fuerza laboral. La medicina hegemónica en América Latina ha silenciado de forma sistemática los saberes y prácticas ancestrales, procedentes de los grupos indígenas y de las mujeres (López et al., 2011, p. 66), y, en México, estos conocimientos forman parte de la cotidianidad de un gran número de personas trabajadoras que compensan su precariedad laboral y económica con métodos alternativos que, de forma frecuente, se usan para atender problemas de salud relacionados con sus procesos de trabajo. Es el caso de las personas que “soban,” con masajes y herbolaria mexicana, para curar patologías del sistema musculoesquelético. Se trata de un oficio que recoge tradiciones que se remontan siglos atrás. Por ejemplo, un estudio realizado en el Instituto Mexicano del Seguro Social -el organismo de salud pública más grande del país que atiende a las personas trabajadoras y sus familias-, reveló una gran aceptación del uso de herbolaria entre el personal de salud y sus pacientes, con el uso de hierbas como gordolobo y eucalipto, con lo que “se documenta como recurso terapéutico en zonas urbanas, al que recurren médicos formados en el modelo biomédico farmacológico” (Taddei-Bringas et al., 1999).

Desde otra perspectiva, un cambio importante ha resultado a raíz de la “toma de conciencia que se ha ido operando entre los interlocutores sociales acerca del valor que tiene la vida y la salud de los trabajadores, así como de los efectos que tienen sobre ellas las condiciones y medio ambiente de trabajo” (Neffa, 2002, p. 6), ya que existen personas trabajadoras que “no tienen una plena conciencia acerca del valor que tiene su propia vida y su salud,” y en ciertos casos han naturalizado la idea de que el trabajo causa de suyo un perjuicio a su salud que es difícil de prevenir (Neffa, 2002, p. 80). En este punto es esencial tener en cuenta la dimensión subjetiva de las CyMAT, ya que las personas trabajadoras son las más indicadas para conocer los riesgos inherentes a su actividad laboral: son las dimensiones subjetivas de las CyMAT (Neffa, 2002, p. 16).

Por este motivo, es importante que las personas trabajadoras sean las principales fuentes en el diseño de modelos de prevención y de mejoramiento de las CyMAT. Las decisiones en este sentido no deben ser tomadas desde un escritorio. Aun cuando especialistas en el tema puedan tener una sólida formación académica y profesional, es indispensable que la fuerza laboral, que vive la cotidianidad de los procesos de trabajo y trabaja en un entorno determinado, sea la que aporte los insumos de información y experiencia necesarios para modelar un ambiente de trabajo amigable para el bienestar de los individuos.

Por otra parte, las CyMAT se relacionan de forma directa con el desempeño económico de las empresas e instituciones. Gollac y Bodier (2011) enfatizan el hecho de que las condiciones de trabajo que no son sostenibles generan inseguridad, lo que se puede relacionar con el futuro del oficio o con la evolución de las condiciones de trabajo (p. 3). En estos términos, se produce una paradoja: “a mediano y a largo plazo los costos de la prevención, incluyendo la ergonomía, son mucho menores, que los que requiere la reparación y los resultantes de los costos directos e indirectos de los riesgos profesionales” (Neffa, 2002, p. 19). Hay un símil en este planteamiento con el mantenimiento industrial: es más costoso realizar reparaciones que prevenir y dar mantenimiento a los equipos. De forma análoga, es mejor la prevención en términos de las CyMAT, que ofrecer soluciones compensatorias y restauradoras una vez que el daño está hecho.

Las CyMAT tienen un impacto, en particular, sobre el cuerpo de las personas trabajadoras, a través de lesiones y enfermedades laborales (Neffa, 2019, p. 15). En este tenor, el trabajo en las cocinas de establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas es uno de los que cuenta con los mayores niveles de riesgos laborales. A este respecto, Neffa (2016) señala que “el trabajo no es patógeno, y lo que enferma son las malas condiciones y el medio ambiente de trabajo” (p. 25). Sin embargo, resulta que en América Latina estas condiciones laborales son inadecuadas y de mayor precariedad, en comparación con países que cuentan con altos niveles de desarrollo económico. En particular, los micronegocios gastronómicos, que transitan en buena medida entre la formalidad y la informalidad, presentan circunstancias muy desfavorables en cuanto las

CyMAT, y que repercuten de forma importante en la calidad de vida de las personas trabajadoras y su salud.

Pero al paso del tiempo ha surgido la necesidad de superar el concepto de las CyMAT, que por sí mismo no es suficiente para explicar los factores que inciden en las esferas psíquica y mental de las personas que trabajan, y con ello, surge un nuevo enfoque: los riesgos psicosociales del trabajo (RPST) (Neffa, 2019, p. 12). Por ejemplo, cuando las personas sienten miedo, angustia, desánimo o depresión por tener que acudir a su trabajo, surgen varios cuestionamientos: ¿cuál es la causa? ¿Qué factores los intensifican? ¿Cómo inciden estos factores en la calidad de vida dentro y fuera del trabajo? ¿De qué manera influyen en el desempeño laboral? En estos términos, las CyMAT forman, con los RPST, dos eslabones de una cadena conceptual lógica.

3.3.2 Riesgos psicosociales del trabajo (RPST)

3.3.2.1 *Definición del concepto de los RPST a partir de Gollac, Bodier y el Colegio de Expertos*

Los RPST representan una transición desde la conceptualización de las CyMAT hacia un enfoque que persigue una visión más amplia y profunda, en la que se hagan presentes aspectos que habían estado oscurecidos, como son los aspectos psíquicos y mentales en el desempeño de las personas en su ambiente de trabajo.

Los RPST se definen como: los riesgos para la salud física, psíquica, mental y social engendrados por los determinantes socioeconómicos, la condición de empleo, la organización y el contenido del trabajo y los factores relacionales que interactúan en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores (Gollac cit. por Neffa, 2018, p. 7).

Es posible agrupar y estudiar estos aspectos de la vida laboral en seis ejes según lo han propuesto Michel Gollac en 2012 y Julio César Neffa en 2015 (Neffa, 2020, p. 10). Neffa (2015) plantea la dirección que toman estos seis ejes que son relativos a:

la intensidad del trabajo y al tiempo de trabajo (incluyendo el estrés), las exigencias emocionales, el grado de autonomía y de control, la calidad de las relaciones sociales en el trabajo, los conflictos éticos y de valores y la estabilidad o inseguridad de la situación de trabajo (p. 531).

En el primer eje, se observan las demandas psicológicas, exigencias e intensidad del trabajo y los riesgos del medio ambiente de trabajo (Neffa, 2019b, p. 6). En el entorno de una cocina, pueden referirse a la carga de trabajo que se origina con la demanda en horas pico del servicio.

El segundo eje se relaciona con “al grado de autonomía y de control del trabajador para ejecutar la tarea, dado que tiene calificaciones y competencias para hacerlo, pero a veces se encuentra limitado por la división del trabajo que se ha instaurado” (Neffa, 2019b, p. 6). Para el caso particular de esta investigación, este aspecto resulta de interés, pues la microempresa se caracteriza por una cantidad muy pequeña de empleados, y, en ocasiones son negocios donde sólo laboran dos o tres personas, por lo que se podría observar en el proceso de trabajo la polivalencia y la flexibilidad.

En el tercer eje se analizan las emociones y el control de las personas sobre éstas para poder desempeñar su trabajo (Neffa, 2019b, p. 6). En cocina, sin embargo, dado que la finalidad no es servir de forma directa a los comensales, las emociones del personal, en momentos de gran actividad, afloran y pueden dar lugar a conflictos y rudeza en el trato.

El cuarto eje se halla relacionado con la autonomía y el margen de control, aspectos ligados al proceso de trabajo (Neffa, 2019b, p. 6). El doctor Neffa lo explica así:

Las relaciones sociales y de trabajo, son las condiciones para que los trabajadores se integren a un colectivo, sean tratados de manera justa y exista una recompensa monetaria y un reconocimiento por su actividad. Dichas tareas provocan sufrimiento si los trabajadores reciben instrucciones contradictorias, no pueden disponer de los medios de trabajo o de la información suficiente para realizarlas correctamente, reciben consignas para alcanzar objetivos irrealistas de producción (Neffa, 2020c, p.6).

Sobre este eje, pueden abrirse cuestionamientos como: ¿Sufren las personas trabajadoras por el trato que reciben?, ¿Creen que son recompensadas de forma justa y que reciben el reconocimiento que merecen? No obstante, debe tenerse en cuenta que, en el campo designado para esta investigación, gran parte de los establecimientos no cuentan, en sentido estricto, con trabajadores a las órdenes de jefes, sino son, con frecuencia, dueñas y dueños, quienes en algunos casos ejercen solos la administración

de sus negocios, y en otros, se apoyan en la familia, por lo que el núcleo familiar se refleja en el lugar de trabajo.

El quinto eje, que tiene que ver con las relaciones sociales y de trabajo, se enfoca en el hecho de que el ser humano es un individuo social, que siempre trabaja con otros o para otros, y, en este sentido, el estilo de gestión puede tomar varias formas: autoritario -como el caso referido antes-, democrático, despótico, participativo o dejar hacer (Neffa, 2019b, p. 6). Por último, un sexto eje se observa a partir de los conflictos éticos y de valores en el trabajo: Un “sufrimiento ético es lo que siente una persona a la que se pide actuar en oposición a sus valores profesionales, sociales o personales” (Neffa, 2019, p. 180).

Por último, los RPST están relacionados con el contenido que se encuentra determinado por diversas variables, entre otras: los “riesgos del medio ambiente de trabajo y las condiciones inherentes a la actividad desarrollada,” los grados de autoridad y de autonomía de la persona trabajadora, o las relaciones de comunicación y cooperación con otras personas en el entorno laboral (Neffa, p. 70).

3.3.2.2 Antecedentes en la construcción de la definición de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST)

Neffa subraya “la necesidad de trascender el concepto global de las CYMAT y realizar una transición hacia un enfoque más específico que profundice los factores que afectan las dimensiones psíquica y mental de los trabajadores: los riesgos psicosociales en el trabajo” (Neffa, cit. por Henry, 2019, p. 12). En el sector de los servicios, la presencia de los RPST vistos por medio de los seis ejes propuestos por Michel Gollac y Julio César Neffa, se hace evidente en aspectos como el servicio cara a cara con la clientela y la coordinación del personal para resultados eficientes.

Los RPST “provocan sufrimiento porque vulneran la subjetividad y la identidad y finalmente se somatizan” (Neffa, 2020, p. 28). El concepto de RPST forjado por Gollac y Bodier (2011) enuncia que son “riesgos para la salud mental, física y social, generados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental” (p. 1). Este concepto fue presentado en el

Informe del Colegio de Expertos sobre el seguimiento de los riesgos psicosociales en el trabajo, por solicitud del ministro de Trabajo de Francia, con base en “las discusiones del Colegio y de los documentos elaborados por diferentes miembros del colegio y por los autores de las revisiones de literatura” (Gollac y Bodier, 2011, p. 1).

Pero Gollac (2012) advierte: “Son los factores (organizacionales, relacionales e individuales) que son psicosociales. Los trastornos de salud pueden ser mentales, sociales, pero también psíquicos” (diap. 8).³³ Sobre esta afirmación, Neffa (2018) establece tres dimensiones “que caracterizan a las personas: física, psíquica y mental,” las que se relacionan entre sí de forma directa y “deben funcionar de manera coherente y articulada para preservar la salud” (p. 12). Por otra parte, los RPST son numerosos y a veces los trabajadores deben soportar varios de ellos en simultáneo (Neffa, 2019, p. 68).

Con lo anterior en mente, el doctor Julio César Neffa ha desarrollado el concepto de RPST con la observación de algunos indicadores de gran relevancia en función de la salud de los trabajadores:

- En su jornada laboral, el trabajador debe soportar exigencias físicas, psíquicas y mentales que lo fatigan, “si durante el tiempo de reposo la fatiga no se recupera y si la carga de trabajo superó sus capacidades de resistencia y adaptación, el trabajo puede dar lugar a dolor, sufrimiento y predisponer a contraer enfermedades” (Neffa, 2015, p. 11).
- De manera progresiva, se han instaurado sistemas sofisticados y automatizados de vigilancia y control, con lo que la carga global del trabajo “es cada vez más intensa, sobre todo en cuanto a sus dimensiones psíquicas y mentales y ello tiene un impacto directo sobre la salud tanto biológica, como psíquica, mental y social” (Neffa, 2015, p. 14).
- El autor enuncia la siguiente hipótesis: las condiciones y medio ambiente de trabajo, los riesgos psicosociales en el trabajo “y su impacto sobre la salud del

³³ Este comentario está basado en una presentación en Power Point elaborada por el doctor Gollac para un congreso en Argentina, véase la referencia.

trabajador, tienen su origen en la organización y contenido del proceso de trabajo” (Neffa, 2015, p. 21).

Bajo estos presupuestos, Neffa (2020, p. 73) reflexiona en torno al COVID-19 y su impacto en las economías y el trabajo:

Estamos en presencia de una crisis sanitaria a nivel mundial, de origen extraeconómico, con resultados inciertos, donde el conocimiento científico es incipiente y que pone a los gobiernos ante la falsa alternativa de proteger la salud de la población o cuidar la economía, siendo objetivos que no se pueden disociar.

En el mismo tenor, Kohen (2020), hace notar que, en las condiciones actuales de pandemia, “el trabajador moviliza su subjetividad, fuertemente influenciada, esta última, por sus condiciones de realización,” entonces se vive un proceso en el que está cambiando el paradigma con el que se enfrentaba la salud de los trabajadores, “correlativamente con los cambios en la configuración del mundo del trabajo y en los cambios de paradigma respecto a los nuevos modos de producción” (Kohen, 2020, p. 52).

3.4 CONCEPTO AMPLIADO DE TRABAJO

El concepto ampliado de trabajo, que fue trabajado de forma extensa por Enrique De la Garza, constituye uno de los elementos más significativos para estudiar las condiciones presentes en América Latina. De la Garza (2009) enfatiza: “[...] es necesario un concepto ampliado de trabajo, que considere a la vez sus dimensiones objetiva y subjetiva,” con base en la idea de que el trabajo es una forma de interacción entre personas y entre éstas “con objetos materiales y simbólicos, que todo trabajo implica construcción e intercambio de significados” (p. 111). De la Garza (2011) abunda en el asunto, al señalar que las “interfaces entre trabajo y no trabajo y la nueva importancia de los trabajos no industriales llevan sin duda al concepto ampliado de trabajo,” lo que implica un “objeto que puede ser material o inmaterial, en particular la revalorización de objetos simbólicos

de trabajo, y una actividad laboral que no sólo implica lo físico y lo intelectual sino, más analíticamente, sus caras objetiva y subjetiva” (p. 69).

3.4.1 El concepto ampliado de trabajo imbricado en los RPST

Ya se dijo antes que el concepto ampliado de trabajo no es un fin, sino un medio para la observación, análisis e interpretación de las situaciones que tienen lugar en la microempresa de SA&B; a partir de las vastas reflexiones que Enrique De la Garza desarrolló sobre el trabajo no clásico, y el señalamiento de la presencia del cliente en la relación laboral, se pone sobre la mesa además a otros actores en el proceso de trabajo, “otros sujetos,” que de forma precisa se identifican aquí como las plataformas de reparto, que se han expandido a partir sobre todo de lo que fue el periodo de pandemia.

Pero, en este entramado de relaciones, dentro del rubro del sector gastronómico, pueden presentarse situaciones que están, a su vez, imbricadas en el contexto de los RPST. Neffa (2019b) hace señalamientos hacia aspectos que están fundamentados en los seis ejes de los RPST, y que se relacionan de forma inequívoca con las características del SA&B, como las demandas psicológicas, exigencias e intensidad del trabajo, el grado de autonomía y de control sobre el propio proceso de trabajo, el control de las emociones,³⁴ e incluso, en ocasiones, instrucciones contradictorias, entre otros elementos (p. 6).

Las complicaciones que se presentan en este tipo de MIPYMES están cargadas de situaciones que ponen a prueba “el funcionamiento psíquico y mental” de las personas trabajadoras porque son establecimientos en los que los procesos de trabajo están asociados a la presencia de la clientela y en mayor o menor medida, a los repartidores de las plataformas digitales. De aquí nacen emociones como temor, ansiedad, enojo,

³⁴ Aun cuando en esta investigación no se profundizó en el tema del trabajo emocional, que tuvo un impulso a partir del libro de Arlie Hochschild, es necesario dejar aquí nota de que ésta es una asignatura que restará por hacer en algún otro proyecto posterior enfocado al SA&B. De la Garza (2017), al definir en sus propios términos al trabajo no clásico, destacó el papel que jugaron los estudios de Hochschild sobre el trabajo emocional, en relación con la polémica entre teorías del trabajo y teorías sociales, y que ha tocado aspectos de trabajo estético, cognitivo, etc. (p. 5). En cuanto al trabajo emocional descrito por Hochschild, éste constituye una parte significativa dentro de los servicios, y en el giro gastronómico se halla presente, sobre todo, en la atención al cliente, de cuyo favor dependen, por ejemplo, las propinas o que recomiende el establecimiento.

etc., y en ocasiones la carga de trabajo con la clientela que espera. El servicio puede producir conflictos entre miembros del personal, estrés, conflictos con los comensales, preocupación ante situaciones inesperadas (como un corte de energía, fallas en las terminales de cobro, pedidos que no se pueden cubrir por la falta de un insumo, etc.)

3.5 LA DIVISIÓN SEXUAL DEL TRABAJO

La composición de la fuerza laboral en los establecimientos que venden alimentos preparados está asociada, entre otros elementos, a la división sexual del trabajo, de manera muy importante. De forma general, en este entorno, la diferencia entre ambos sexos en función de salario, horario, puesto, carga de trabajo, etc., puede resultar, en ciertos contextos, muy evidente.

A propósito de esto, es pertinente la afirmación de Danielle Kergoat en el sentido de que hombres y mujeres conforman dos grupos sociales insertos dentro de las relaciones sociales entre ambos sexos, y, como toda relación social, cuenta con una base material que ella visualiza dentro del trabajo, y se expresan a través de la división sexual del trabajo (Kergoat, 2002, p. 66). Esta división sexual, para Hirata (2017), “parece estar sometida a un peso que desemboca en el desplazamiento de las fronteras entre lo masculino y lo femenino, más que en la supresión de la división sexual en sí” (p. 5).

En efecto, dentro de los establecimientos que sirven alimentos y bebidas, y de forma específica, la microempresa o micronegocio, la división sexual del trabajo no desaparece, pero sí toma distintas formas en dependencia de una diversidad de características, como su oferta culinaria, su composición laboral, las personas propietarias, su ubicación, etc.

Con todo, parte de los desafíos que presenta la división sexual del trabajo se encuentra en la desigualdad de obligaciones y de salarios, como bien lo establece Hirata (2016): “Seguramente no habrá mayor igualdad profesional entre hombres y mujeres mientras permanezca la asimetría en la realización del trabajo doméstico y de cuidados, que sigue siendo considerada de responsabilidad exclusiva de las mujeres” (pp. 61-62). Este aspecto crucial es abordado de forma más detallada por Oliveira y Ariza (1997,

1999, 2000), como se explicará más adelante en la siguiente sección, en un análisis que descompone el concepto.

Por lo ya expuesto, es que Kreimer (2020) afirma: “El género es un factor importante en el análisis del mercado laboral” (p. 220), y desde luego, se halla asociado a la tradicional carga doméstica de la mujer. Sin embargo, Kreimer (2020) lanza una advertencia, antes de analizar cifras redondas de estudios estadísticos: deben considerarse dos datos fundamentales: 1) Cuando la economía lo permite, ¿las mujeres se quedan en casa por decisión propia?, y 2) Las jornadas de trabajo fuera de casa, cuando son menores a las de los hombres, ¿se hacen en un acuerdo consensuado y satisfactorio para la pareja? (p. 229). Por estas razones, es de todo punto necesario un acercamiento al campo de investigación con un sustento teórico antecedente, pero, al mismo tiempo, con una apertura que permita el descubrimiento de pautas novedosas o inesperadas, por lo que estudios como el de Watkins y Rojas (2019) sobre desigualdad ayudan a hacer visibles las brechas de género según la ocupación laboral, y aunque no estudiaron el ramo de servicio de alimentos y bebidas, sus conclusiones determinaron que la ocupación tiene un impacto en esta brecha, y algunas de éstas “exigen mayores sacrificios relativos para las mujeres” (pp. 132-133), esta afirmación derivada de un estudio cuantitativo, deja como una posible línea de investigación, su estudio en distintos tipos de negocios gastronómicos.

Es de esta forma en que se llega al razonamiento de que, en el campo laboral de las cocinas, es de interés estudiar no sólo a las mujeres, sino también los retos a los que se enfrentan los varones, tanto en su rendimiento físico, como en su esfera emocional en el escenario de la división sexual del trabajo, y, en especial, aquellos que tienen la responsabilidad de ser los únicos proveedores económicos de la familia -un elemento que trae a la mente el concepto de carga mental-. Ya hace más de tres décadas la geógrafa española María Dolors García-Ramón lo expresó: [...] los estudios con enfoque de género no tienen por qué centrarse exclusivamente en las mujeres; muy al contrario, las perspectivas más prometedoras y recientes hacen hincapié en el estudio comparativo

de los roles de género asignados tanto a hombres como a mujeres y en el análisis de las relaciones de género (García-Ramón, 1990, p. 252).

Por ello, resulta muy interesante el trabajo de Gabriel Vázquez Dzul quien en su artículo **¿Una masculinidad culinaria? Los varones kekchíes y los saberes alimentarios**, busca visibilizar “el hecho de que varones, en su vida laboral y cotidiana, actúan como cocineros emergentes” y así, analiza “las condiciones en las que surge y se legitima un modelo de varón que va un poco más allá de sus tareas ‘exclusivas’ de género” (Vázquez, 2009, p. 119), en una comunidad rural del estado de Quintana Roo. El autor concluye que

[...] la socialización de las actividades culinarias (entre otras consideradas femeninas) dentro del hogar hace que el varón juegue un papel emergente en las actividades domésticas, ya sea dentro de su familia paterna o de la futura familia en la que será el “proveedor”. Por un lado, se le enseña a ser “independiente” domésticamente; por el otro, este aprendizaje le sirve para adquirir otros saberes culinarios que depositará en la mujer-esposa para que ésta se especialice en ello (Vázquez, 2009, p. 129).

Las reflexiones en este sentido llevan a destacar la necesidad de discurrir en torno a una división sexual del trabajo con sus actuales fronteras entre hombres y mujeres delineadas bajo una mayor flexibilidad y movilidad, tanto en las actividades de producción como en las de reproducción, y, a partir de ello, explorar nuevas alternativas en esta diferenciación de tareas, derechos, accesos y obligaciones, como es el caso de los permisos por maternidad, que en su equivalencia para el varón son desventajosos, ya que no puede acceder a periodos más extendidos de permiso por paternidad, que hoy día en México sólo asciende a cinco días hábiles, los que de poco sirven para que él acompañe a la mujer en el fatigoso período de posparto, a la vez que coartan una mayor convivencia familiar y de pareja en estas ocasiones trascendentales.

Sobre estas consideraciones, resalta, por una parte, la existencia de los proyectos de vida, las pautas de acción, las motivaciones, y el agrado o desagrado por distintos aspectos del trabajo entre hombres y mujeres, que pueden dar lugar a un sinnúmero de

vertientes de investigación. Por otra, las condiciones del medio ambiente de trabajo y los riesgos psicosociales del trabajo en perspectiva desde la diferenciación sexual laboral.³⁵

A lo ya expuesto aquí viene a sumarse una consideración indispensable en el pensamiento de la división sexual del trabajo: el trabajo reproductivo, el que, en el recinto del hogar, es desempeñado para sumarse al esfuerzo físico, mental y psíquico que ya de suyo trae quien labora fuera del hogar, o que bien, es la faena que las amas de casa llevan a cabo en su día a día. Este trabajo reproductivo, en el caso de quienes se ganan la vida en los micronegocios donde se sirven alimentos, resulta una obligación de peso, debido a que las operaciones realizadas en la cocina suponen un desgaste y estrés que pueden dejar agotada a la persona. Es una actividad que se desarrolla en su mayor parte de pie, y cuyos efectos, con el tiempo, se dejan ver sobre todo en las piernas y la espalda, entre otros aspectos de salud.

El trabajo reproductivo, de acuerdo con Carrasquer et al. (1998), se define dentro las actividades destinadas a atender el hogar y la familia, y se le llama así para diferenciarlo de las actividades relativas a la “producción (de bienes y servicios), puesto que éste es el único reconocido, económica y socialmente como trabajo, en las sociedades industrializadas” (p. 96).

Por ello, el trabajo reproductivo ha permanecido en la invisibilidad social, lo que podría llamarse una *inapreciación*³⁶ del valor de las tareas domésticas fundamentales

³⁵ Otro asunto que atañe a la división sexual del trabajo y que puede ser útil de forma posterior para proyectos que aborden el estudio de negocios con horarios menos usuales (taquerías, bares, etc.), tiene que ver con los horarios laborales en la nocturnidad, que en los establecimientos donde se sirven alimentos y bebidas tienden a ser masculinos, debido a que la mayoría de las mujeres no desean trabajar en horarios tardíos por motivos personales (Ludwig, comunicación personal, 09 diciembre 2022).³⁵ Además de ello, existen incluso estudios como el de Fresneda et al. (2013) que vinculan el trabajo nocturno con el cáncer de mama femenino, ya que examinaron evidencia científica a través de un meta-análisis con artículos publicados entre 2006 y 2012 en las bases de datos Medline, Wok, Lilacs, OSH, IBECs, Cochrane, Scopus y Embase; sus hallazgos los llevaron a concluir que existe en efecto esta relación, con una asociación significativa cuando son más de cinco años en dicho ambiente laboral, con factores causales que pueden tener influencia en la incidencia, como la alteración del ritmo circadiano y la exposición a fuentes lumínicas artificiales (pp. 146 y 156).

³⁶ Se utiliza aquí de forma un tanto libre el término “inapreciación,” a sabiendas de que no se encuentra reconocido por la Real Academia Española de la Lengua. El vocablo se toma aquí prestado de la terminología jurídica, en que el mismo se usa tanto para el ramo civil como para el penal, bajo cuya interpretación quiere decir “equivocada valoración,” como se utiliza en el siguiente ejemplo: “¿[...] hay que

para la reproducción social, las cuales, al ser ejecutadas de manera mayoritaria por mujeres, se convierten así mismo en un vehículo a través del cual la vida, el esfuerzo y la propia persona han sido, en buena medida, oscurecidas en el plano laboral, en tanto que el trabajo productivo fuera del entorno del hogar goza de una reputación conocida, que cuenta con la seguridad de ser estudiado, valorado y medido a través de las estadísticas, las noticias, los planes de desarrollo y otras instancias.

Sobre este mismo punto, Kreimer (2019) reflexiona en que “cuidar y criar a los hijos también es un trabajo” (p. 212), y que, además, al convertirse en madres, muchas mujeres cambian sus prioridades y sus horarios: buscan trabajos cercanos al hogar, con una menor carga horaria “y en horarios compatibles con las tareas de cuidado” (p. 214).

En este orden de cosas, al examinar el pasado incluso hasta hace unas tres o cuatro décadas, era natural ver que el rol tradicional de la mujer se hallaba en el trabajo productivo y reproductivo en casa, pero en el transcurso del paso hacia la modernidad, dos configuraciones dan forma al ejercicio laboral de la mujer: en una, las mujeres dentro de la naciente burguesía comercial e industrial se refleja “la tradición, la moralidad, las buenas costumbres, la discreción en las formas y la *función social*,” todo lo cual determinaba el camino para ascender y posicionarse en el medio burgués como derecho propio y con un estilo de vida orientado hacia el progreso (Solís y Silva, 2017, pp. 80 y 84). En la otra configuración, imagen opuesta a la primera, las mujeres del pueblo se hallaban asociadas a los barrios bajos, los chismes, el escándalo, las carencias, eran “mujeres transgresoras,” que al salir a trabajar fuera de casa ponían en entredicho la masculinidad del hombre como proveedor del hogar (Solís y Silva, 2017, p. 85).

En la actualidad, el trabajo reproductivo ha empezado, de forma modesta pero cada vez con mayor importancia, a ser visibilizado por la comunidad académica y algunos sectores sociales. A través de esta observación y análisis sistemáticos en la investigación contemporánea, se ha podido precisar que el trabajo reproductivo se

enunciar los yerros fácticos que se le atribuyen a éste y las pruebas por cuya inapreciación o equivocada valoración incurrió en ellos?” (Ricaurte, 2006).

identifica por varios rasgos distintivos: a) no tiene remuneración mediante salario, b) por definición es llevado a cabo por mujeres,³⁷ y c) permanece invisible aun para las mismas personas que lo desempeñan (Carrasquer et al., 1998, p. 96). Los cambios también han venido de la mano del desarrollo económico, pues a medida que “la economía se mercantiliza y aumenta el ingreso de las familias,” se incrementa la remuneración para el trabajo reproductivo mediante servicios como las guarderías, las lavanderías o la venta de alimentos preparados, lo que hace de este tipo de trabajo reproductivo una actividad que es posible ver desde una perspectiva estadística (Benería, 2006, p. 10).

A propósito de esto, es posible, a partir de este punto, proponer la articulación de una línea para una posterior investigación, en la que se examine la función que los micronegocios gastronómicos cubren en relación con el trabajo reproductivo, es decir, hasta qué grado se atiende en ellos a las personas que adquieren sus alimentos ya preparados al salir de su lugar de trabajo, o bien los fines de semana, para evitar cocinar luego de una jornada diaria o semanal, al final de lo cual lo que quieren es comer y descansar. Además, vincular en este mismo tenor a estos negocios con la división sexual del trabajo, y la manera en que le facilitan a las mujeres -y a algunos hombres- el manejo de una de las labores domésticas más feminizadas y a veces onerosas: la actividad en la cocina, que incluye la preparación de los alimentos y otras labores relacionadas con el aseo como el lavado de trastes.

3.5.1 La división sexual del trabajo imbricada con los RPST

3.5.2 La división sexual del trabajo: análisis y definición desde América Latina.

Para establecer una definición sobre el concepto de la división sexual del trabajo, se expone aquí un análisis sobre algunos textos elaborados por Orlandina de Oliveira, investigadora de la Universidad Nacional Autónoma de México, y Marina Ariza, investigadora de El Colegio de México. Estos tres textos son: **1) División sexual del trabajo y exclusión social, 2) Trabajo femenino en América Latina: un recuento de**

³⁷ Al menos en su inmensa mayoría se trata de mujeres, pero con sus excepciones, como es el caso de hombres que al quedar viudos deciden hacerse cargo ellos mismo de la crianza y cuidados domésticos que requiere su familia; o bien, cuando es la propia mujer quien necesita, por motivos de salud, el cuidado cotidiano -por ejemplo, la madre muy anciana quien sólo tiene a su hijo para cuidarla-.

los principales enfoques analíticos, y 3) Trabajo, familia y condición femenina: una revisión de las principales perspectivas de análisis. En su recuento de los principales enfoques analíticos, Oliveira y Ariza (1997, 1999, 2000) han observado las siguientes características:

En primer lugar, que existe una segregación ocupacional por sexo con implicaciones desfavorables para las mujeres sobre tres puntos principales:

- a) Los niveles de ingreso.
- b) Las posibilidades de movilidad social.
- c) La discriminación salarial.

Además, los procesos de división sexual del trabajo guardan conexión con:

- a) La segregación ocupacional del mercado de trabajo, que reduce las opciones para las mujeres.
- b) La discriminación social.

En este orden de cosas, Oliveira y Ariza (1997, 1999, 2000) destacan la importancia de las vinculaciones entre familia y trabajo, y la familia como ámbito de la producción/reproducción. Es primordial considerar la existencia de actividades que se consideran una prolongación de las actividades domésticas de las mujeres. Aquí empieza a vislumbrarse la inequidad de género, por medio de una desigual participación de hombres y mujeres en actividades productivas y reproductivas, porque las mujeres ejecutan el trabajo extra doméstico sin abandonar sus ocupaciones domésticas, y, al propio tiempo se presenta una participación restringida de los varones en el ámbito de la reproducción. Con estos planteamientos como base, Oliveira y Ariza (2000) abordan tres conceptos torales para la comprensión de la división sexual del trabajo desde la experiencia femenina del trabajo extra doméstico (pp. 650-651):

- a) La *doble jornada*.
- b) La *compatibilidad* de las tareas de la producción y la reproducción.
- c) La *sobrecarga* de trabajo.

La doble jornada de la mujer en América Latina debe visualizarse como diferente a la de la mujer en los países con un alto nivel de desarrollo. Si bien en ambos casos

este esfuerzo doble supone una carga para unas y otras, en Hispanoamérica se suman otras desventajas. Por ejemplo, para Lima y Carneiro (2016) tanto la separación como la jerarquía entre los trabajos de hombres y mujeres lleva a observar que, en general, los varones son mejor remunerados, aunque observan asimismo un incremento en la participación femenina en el mercado laboral, un aumento del número de mujeres cabezas de familia y mayor participación en la resistencia obrera (p. 80).

Los fundamentos mismos de estas diferencias se pueden rastrear hasta el hogar. De acuerdo con Oliveira y Ariza (2016), “los procesos de división sexual del trabajo en las familias guardan conexión con la segregación ocupacional y la discriminación social presentes en los mercados laborales” (p. 645), y se distingue una escisión entre labores “masculinas” y “femeninas” en las que hombres y mujeres se concentran en actividades laborales dominadas por miembros de su propio sexo (p. 653), lo que hace manifiesta la magnitud del impacto que puede tener el trabajo sobre la mujer y sus relaciones sociales en función de que el trabajo sea un fin por sí mismo o una actividad que se realiza por necesidad (Oliveira y Ariza, p. 656).

Por otra parte, Brígida García reflexiona sobre estos sesgos laborales que afectan la calidad de vida en el trabajo para las mujeres, en el entorno de un escenario mayor: los movimientos y transformaciones económicas. Bajo el concepto de “reestructuración económica” en el “mercado laboral” en México, García (2001) estudia las reformas económicas que afectaron a “los trabajadores de ambos géneros” aunque las mujeres se encuentran más desprotegidas dentro de la fuerza de trabajo (p. 45). La autora repasa además el concepto de “transformación del mercado laboral” en función del impacto que tiene sobre la ocupación y condiciones de trabajo, y, en este aspecto, las diferencias entre hombres y mujeres dentro del mercado laboral (p. 46).

Sin embargo, para el propósito particular de este proyecto de investigación, interesa el asunto de la ocupación en los micronegocios que ofrecen el servicio de alimentos y bebidas, en el entendido de que la actividad laboral para ambos sexos puede o no relacionarse de forma directa con la cocina, por ejemplo, puede haber personas que realizan una multitud de tareas, o bien que sólo están en la caja, etc. Bajo esta advertencia previa, se expondrá en primer lugar la visión generalizada que existe en

relación con las personas que cocinan, y la forma en que este dualismo se expresa en las sociedades a través del pensamiento cultural e identitario. Por eso, Adrià (2019) dice que más allá del nivel cultural, cocinar, comer y beber son acciones que se hallan imbricadas en la identidad, en “definición de quiénes somos, como individuos aislados, como hombres y mujeres en el marco de una sociedad y como sociedad” (p. 397).

Dentro de este rubro de la actividad laboral en la preparación y servicio de alimentos, y desde la óptica de autores gastronómicos, Janet Flammang asegura que la “alimentación se aprehende a través de los sentidos del tacto, olfato y gusto, que tienen un rango menor en la jerarquía de los sentidos que la vista y el oído, que típicamente se piensa dan lugar al conocimiento. En la mayor parte de la filosofía, religión y literatura, el alimento se asocia con el cuerpo, lo animal, lo femenino y el apetito -cosas que los varones civilizados- han tratado de vencer con el conocimiento y la razón” (Flammang, cit. por Pollan, 2014, p. 11). Con base en esto, M. Pollan (2014), considera que Flammang, autora del libro *The taste for civilization* (2009), ha argumentado de forma elocuente la importancia social y política del “*food work*,” y esta autora sugiere que el problema puede tener algo que ver con la comida misma, que por su propia naturaleza cae en el lado equivocado -el lado femenino- del dualismo mente cuerpo que está presente en la cultura occidental (p. 11).

Pollan (2014), por su lado, pondera la situación de la división del trabajo bajo el concepto de la “política de género en la cocina,” y lanza la siguiente pregunta que explica este pensamiento: ¿El cocinar en casa fue denigrado porque el trabajo era realizado por mujeres, o las mujeres se quedaron atrapadas haciendo la mayor parte de la actividad de cocina porque la cultura denigró ese trabajo? (Versión Kindle, s/p).

Los cuestionamientos de Pollan pueden resolverse en América Latina con trabajos como el de la investigadora brasileña Bianca Briguglio: *¿Cozinha é lugar de mulher? A divisão sexual do trabalho em cozinhas profissionais* (¿La cocina es un lugar de mujeres? La división sexual del trabajo en las cocinas profesionales). La autora asegura que, aunque la cocina en la actualidad ocupa un lugar protagónico, es un tema popular que está en boca de todo mundo, pero para los cocineros y cocineras, la visibilidad era una condición difícil de lograr, y, “en cierta medida, aún lo es. Para las cocineras entonces,

aún más” (Briguglio, 2022, p. 19). En su obra, la autora aborda estas diferencias de género en la cocina, en las condiciones de trabajo, en la perspectiva social del trabajo en cocina, en los proyectos de vida en que las personas trabajadoras se visualizan a futuro como propietarios o propietarias de un negocio gastronómico. Para Briguglio (2022) algunas personas tienen talento para la cocina y otras no, y aunque todo mundo puede ser capaz de cocinar, sólo un grupo de escogidos tienen lo que ella llama “el don,” y apunta:

El don, sin embargo, oculta las relaciones de género, clase y raza que engendran las relaciones de poder de nuestra sociedad, naturalizando conocimientos y saberes como algo con lo que nace la persona y encubriendo las desigualdades sociales. En el caso de la cocina, una aptitud natural para cocinar, un talento para crear platos sorprendentes [...] [forman parte de] historias que se hallan coartadas por una condición de clase (Briguglio, 2022, p. 73).

De manera que la división sexual del trabajo hace manifiesta la presencia de otros factores, como la etnicidad, la clase social y a subjetividad, presentes de forma transversal en el trabajo de personas que laboran en los micronegocios gastronómicos. Para pensar entonces sobre las diferencias y similitudes en la experiencia laboral de hombres y mujeres, se hace necesario examinar la categoría de género para analizar la división sexual del trabajo. Con este fin, se expone aquí la conceptualización de género desde la perspectiva y análisis de Chris Bain, con base en el pensamiento social católico:

El género se refiere a los roles, conductas, actividades y atributos socialmente contruidos y que una sociedad considera apropiados para mujeres y hombres. Éstos varían entre las diferentes sociedades y culturas, clases, edades y durante los diferentes periodos de la historia. No son fijos y pueden ser cambiados [...] La implicación básica es que la comprensión del rol de las mujeres y el rol de los hombres no serán idénticos en cada sociedad, y que son conformados en parte por la cultura y el contexto (Bain, 2013, p. 6).

La proposición de Bain aporta un fundamento para ponderar los argumentos del Objetivo 5 de los Objetivos del Desarrollo Sustentable de las Naciones Unidas, denominado “Alcanzar la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas.” En éste, se determina que la igualdad de género no sólo es un derecho humano fundamental, sino que es un factor básico para que haya un mundo próspero, en paz y

sustentable, y se agrega que, en promedio, “las mujeres ganan un 23 % menos que los hombres en el mercado laboral mundial y dedican el triple de horas al trabajo doméstico y de cuidados no remunerado que los hombres” (Naciones Unidas, 2023).

Con estos presupuestos, para mirar la problemática en cuanto a la equidad o desigualdad de género en el ámbito laboral dentro del rubro gastronómico de las microempresas, debe tenerse en cuenta que las mujeres, por lo general, se hallan en desventaja debido a situaciones inherentes a su condición femenina. La interseccionalidad es un elemento más que apuntala la configuración de este sistema en el que convergen hombres, mujeres, trabajo, relaciones interpersonales, situación socioeconómica, vulnerabilidades y fortalezas, etc. la interseccionalidad se puede definir como “una herramienta analítica para estudiar, entender y responder a las maneras en que el género se cruza con otras identidades y cómo estos cruces contribuyen a experiencias únicas de opresión y privilegio” (AWID, 2004, p. 1). Como paradigma, la interseccionalidad posibilita la comprensión de situaciones de opresión, privilegio y derechos humanos en todo el mundo (AWID, 2004, p. 3).

Bajo esta premisa, es necesario tener en cuenta la afirmación de Hirata (2016) en el sentido de que hay enfoques sobre género con limitaciones, ya que el no tener en cuenta “ni la pertenencia a una clase social ni la raza, es un punto de partida crítico de una perspectiva de género que no considera la opresión imbricada de las diferentes relaciones sociales” (p. 61). En el caso de México, las implicaciones relativas a la discriminación social y racial están dirigidas a los sectores más vulnerables en que se encuentran tanto mujeres indígenas como mestizas. En el contexto del tema del servicio gastronómico, por lo tanto, las variables de clase social y la composición étnica pueden jugar un papel determinante en ciertos casos, y si bien no sólo se verán afectadas mujeres, sino también hombres, lo cierto es que las mujeres llevan sobre sus hombros una carga de mayor vulnerabilidad. Sin embargo, pueden existir muchas formas de asimetría que pueden examinarse a través de la interseccionalidad como las políticas económicas neoliberales, las nuevas tecnologías, el colonialismo arraigado, etc. (AWID, 2004, p. 5).

En América Latina, las mujeres, en este contexto de asimetría, batallan con la falta de oportunidades y la pobreza. El oficio de la cocina para vender es una balsa de salvación para muchas de ellas. En el caso de Brasil, a través de las entrevistas que Briguglio (2022) condujo en su obra, se hacen patentes las luchas de vida de las mujeres cocineras en la desigualdad de condiciones de vida y de trabajo, su vulnerabilidad, y su resiliencia al mismo tiempo. Esa batalla que las mujeres libran de forma cotidiana en su trabajo y en el hogar en Brasil, las hermana con las mujeres que, en su misma situación, trabajan para su subsistencia y la de sus familias en otros países de la región, como México, Guatemala, Colombia o Venezuela.

Otra investigación latinoamericana, también realizada en Brasil, corresponde a Taís de Sant’Anna Machado, quien tituló su tesis doctoral como *“Um pé na cozinha”: uma análise sócio-histórica do trabalho de cozinheiras negras no Brasil* (“Un pie en la cocina: un análisis sociohistórico del trabajo de cocineras negras del Brasil), en el que concentra parte de su visión “en la cocina como espacio de pensamiento crítico y acción social femenina” en el escenario de la mujer afrodescendiente, desde una perspectiva sociohistórica a través de la cual puede repensar los conceptos de agencia y resistencia, “realizando la labor más radical de todas, de diferentes maneras: la de tejer y nutrir un futuro para la población negra” (Sant’Anna, 2021, p. 23). Las reflexiones de la autora de la tesis, vinculadas a un origen étnico particular, pueden quizá migrar hacia planteamientos en México sobre el concepto de la división sexual del trabajo, al desarrollarse con otros atributos, como es la condición de ser indígena y ejercer el oficio de cocinera, con su respectivo trasfondo histórico y cultural, así como el abanico gastronómico surgido en el crisol del mestizaje y la colonización europea de Mesoamérica.

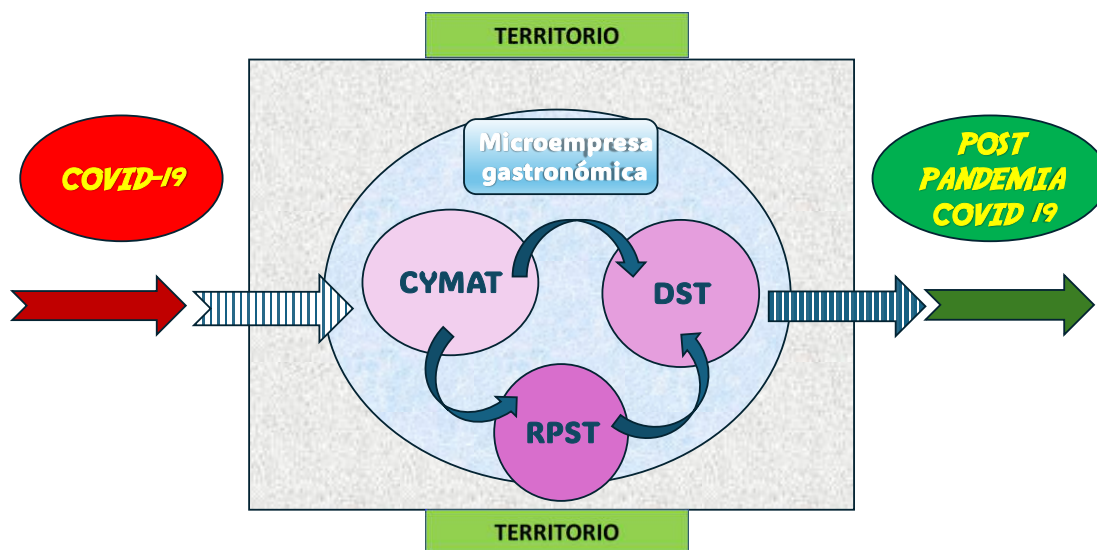
3.6 REFLEXIÓN FINAL SOBRE EL MARCO TEÓRICO

El territorio es el escenario donde se llevan a cabo los desafíos cotidianos para las microempresas que sirven alimentos y bebidas. En el **Territorio**, ya se ha dicho, se escenifican relaciones de poder e influencia entre las personas, lo que permite

caracterizar la zona. En una primera reflexión sobre el territorio y el trabajo, hay que retomar a Sack (1983) para repensar a los actantes, sus interacciones y la “transmisión de energía” con sus relaciones sociales, políticas y económicas. En este contexto, se da la interacción de los trabajadores que hacen funcionar estos **Micronegocios gastronómicos**, la clientela, el tráfico vehicular y peatonal, los repartidores de plataformas, los trabajadores de cocina y servicio a la clientela, el mantenimiento, etc., en donde se presenta un alto grado de efectos sobre la salud física, psíquica y mental (**Condiciones y medio ambiente de trabajo y Riesgos psicosociales del trabajo**), por una parte, y por otra, se establecen parámetros diferenciados con la división del trabajo en términos de su ejecución por hombres y mujeres (**División sexual del trabajo**), y, además debe recordarse que estos establecimientos, por su naturaleza, son un centro de gravedad para la existencia de un entramado de relaciones cara a cara con distintos actores en el medio de trabajo.

Gráfica 3. Las dimensiones en el territorio.

El problema estudiado ya en el contexto de post pandemia actual, desde diferentes dimensiones: las dimensiones de concepto ampliado de trabajo y la división sexual del trabajo vinculadas al binomio de las CYMAT y los RPST; todo asentado sobre el territorio considerado un “no lugar,” para examinarse bajo la lente del “pensamiento complejo” de Edgar Morin. Elaboración propia.



4 SUPUESTOS

4.1 SUPUESTOS DE INVESTIGACIÓN

La pandemia por COVID-19 indujo modificaciones en los micronegocios del sector de servicios gastronómicos de avenida Pie de la Cuesta en Querétaro que influyeron en los procesos de trabajo e impactaron de forma positiva o negativa según la manera en que establecieron su relación con la clientela en el mercado de la nueva normalidad. Los efectos de esta crisis aún se mantienen de forma parcial en el trabajo de este sector.

En este contexto se propone que, si bien la pasada pandemia afectó al personal de estos establecimientos, el daño no fue significativo, y en cambio el producido por las CyMAT y los RPST en la cotidianidad laboral tiene un mayor impacto en las personas trabajadoras, en especial, en las mujeres por ser un segmento de población que de suyo es más vulnerable.

Además, la presencia de las plataformas digitales de reparto a domicilio, durante la pandemia, fue una estrategia productiva que permitió la subsistencia e incluso el crecimiento de los micronegocios gastronómicos, y en la etapa presente de economía post pandemia se quedó como un elemento constitutivo e indispensable del funcionamiento comercial de estas unidades económicas, clave para su éxito en el mercado, en un entorno urbano que además, se considera un “no lugar” por tener características que lo hacen un territorio de paso, que dificulta el tránsito y el estacionamiento, lo que agrega conveniencia a los servicios de reparto.

Por último, las características urbanas, sociales y económicas del territorio representado por la avenida Pie de la Cuesta definen la naturaleza de los micronegocios gastronómicos en tamaño y menú, y, con ello, las características del trabajo que allí se desarrolla.

5 OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL DE INVESTIGACIÓN

Analizar la manera en que interactúan en un territorio definido, los riesgos psicosociales, las condiciones y medio ambiente de trabajo en varones y mujeres de los micro negocios gastronómicos de la avenida Pie de la Cuesta, en tiempos de post pandemia de COVID-19

5.1.1. Objetivos específicos

- Describir el contexto del territorio que ocupa la avenida Pie de la Cuesta en función de su dinámica y las actividades comerciales de esa zona como elementos que influyen en la naturaleza de los micronegocios gastronómicos.
- Identificar a los trabajadores/propietarias de micronegocios gastronómicos de Av. Pie de la Cuesta y definir las condiciones laborales en periodo de post pandemia de COVID-19.
- Analizar las condiciones de los micronegocios gastronómicos ubicados en Av. Pie de la Cuesta e identificar las CyMAT y los RPST que viven varones y mujeres.
- Comprender las diferencias existentes en las condiciones de trabajo entre los hombres y las mujeres que laboran en los micronegocios gastronómicos en Querétaro.
- Indagar sobre las estrategias que fueron implementadas durante la pandemia y que se conservaron post pandemia por su éxito.
- Conocer las condiciones de antes, durante y después de la pandemia en la experiencia de personas trabajadoras y propietarias.

6 METODOLOGÍA

6.1 PRELIMINARES: UNA BASE CUALITATIVA

Egon G. Guba e Ivonna S. Lincoln (2002), observaron que debido a una “creciente insatisfacción por el creciente abuso y excesivo énfasis en los métodos cuantitativos, el interés por los paradigmas alternativos se ha visto estimulado” (p. 113). La investigación cualitativa, como una esfera distinta de la cuantitativa, “se utilizó durante mucho tiempo como una manera característica de describir una alternativa a la investigación ‘cuantitativa’ y se acuñó en el contexto de una crítica a esta última y, en especial, a la evolución que había tenido en las décadas de 1960 y 1970” (Flick, 2007, p. 20).

En el presente trabajo de investigación, se utilizó la metodología cualitativa debido a las características particulares del campo, ya que ésta, como se explicará más adelante, se adecuó mejor a las condiciones de campo y tiene mayor capacidad para revelar facetas personales, elementos de vida que no pueden medirse y que abren una ventana para asomarse a la cotidianidad de las personas trabajadoras de microempresas del giro de servicios de alimentos y bebidas. Además, este giro laboral es muy demandante en cuanto a los tiempos de atención a la clientela, por lo que se trabaja casi siempre bajo presión. Por estas razones, las técnicas cualitativas resultaron ser las más aptas y de gran eficiencia por las especificidades de este caso.

En este punto es necesario exponer que la metodología cualitativa, si bien es cierto que puede complementarse con la cuantitativa para el fortalecimiento epistemológico en la investigación, también debe tenerse en consideración que lo cuantitativo no siempre es posible que forme parte del cimiento metodológico. Esta danza de equilibrios cualitativa-cuantitativa va a estar determinada por una variedad de cuestiones: el punto de vista de la persona investigadora, las metas que se busca lograr con la investigación, las especificidades que se requiere observar en el campo, la temática que lo cuantitativo no puede resolver, etc.

De esta suerte, en la metodología de la investigación actual se presenta una especie de alegato entre lo cualitativo y lo cuantitativo. Por ejemplo, para describir la investigación cuantitativa, Galeano (2018) provee una útil síntesis: su comienzo es el primero de una serie de pasos sucesivos, cada uno de los cuales es prerequisite del siguiente, es decir, se trata de una serie de etapas en las que el punto de salida configura

el “punto de llegada,” en una perspectiva investigativa que adopta un criterio lógico entre las premisas y las conclusiones -la prueba de hipótesis-, por lo que todo el diseño cuantitativo está predeterminado por el objetivo final, por lo que se trata de un área metodológica de carácter cerrado (p. 33). La propuesta cuantitativa, si bien es indispensable para obtener resultados precisos, fiables en términos matemáticos, y con la mayor objetividad posible, carece, sin embargo, de la capacidad para ver más allá de la información cuadrada con base en fórmulas, porque su interés científico no tiene como propósito conocer la subjetividad de las personas, la vivencia y su efecto en las esferas psíquica y afectiva del ser humano.

Con todo, como se ha acotado hasta este punto, desde una perspectiva histórica, “la ciencia ha puesto un gran énfasis en la cuantificación,” y así las matemáticas, la química y la física, por ejemplo, han sido “generalmente reconocidas” como “ciencias duras,” y por el contrario, disciplinas como la biología y las ciencias sociales se han denominado bajo la calificación de “ciencias blandas,” no en “sentido peyorativo, sino para señalar su imprecisión (supuesta) y falta de confiabilidad -es decir, la replicabilidad experimental que se ve en la investigación de las “ciencias duras” (Guba y Lincoln, 2002, p. 114). Este legado, la perspectiva heredada, ha sido un peso difícil de cargar para los campos de conocimiento en las ciencias sociales y las humanidades, que han tenido que hacer las cosas al modo de otros, a la vez que defender su derecho a ser consideradas en el campo de las ciencias mismas, es decir, que no sólo el conocimiento cuantitativo es válido para declarar que un conjunto de saberes es científico, sino que se ha luchado para obtener un justo reconocimiento epistemológico en el contexto cualitativo.

En décadas recientes, la metodología cualitativa ha crecido en importancia, como Creswell (2013) lo advierte: “la investigación cualitativa se ha vuelto más aceptada como una forma legítima de indagación en las ciencias de la conducta y la salud de lo que era hace 10 años” (p. 2). Este cambio de postura hacia lo cualitativo es lo que Galeano (2012) llama “el giro en la mirada,” y que lo define como “un giro epistemológico que le abrió el horizonte de posibilidad a las metodologías cualitativas,” caracterizado por “el retorno del sujeto” al “primer plano del escenario de la investigación” (p. 11). Todo esto ha emergido

como una reacción a la “perspectiva heredada” (Guba y Lincoln, 2002, 115), una crítica que se opone a la cuantificación. Kuhn (2004) lo observó en su obra *La estructura de las revoluciones científicas*, cuya primera edición en inglés fue publicada por la Universidad de Chicago en 1962:

[...] me asombré ante el número y el alcance de los desacuerdos patentes entre los científicos sociales, sobre la naturaleza de problemas y métodos científicos aceptados. Tanto la historia como mis conocimientos me hicieron dudar de que quienes practicaban las ciencias naturales poseyeran respuestas más firmes o permanentes para esas preguntas que sus colegas en las ciencias sociales. Sin embargo, hasta cierto punto, la práctica de la astronomía, de la física, de la química o de la biología, no evoca, normalmente, las controversias sobre fundamentos que, en la actualidad, parecen a menudo endémicas, por ejemplo, entre los psicólogos o los sociólogos (Kuhn, 2004, p. 13).

Kuhn (2004) supo distinguir el momento de esta revolución científica, y agrega que cada revolución en este sentido modifica la perspectiva histórica de la comunidad que la experimenta, y esos cambios se verán reflejados en las investigaciones y publicaciones posteriores (p. 15). En este concierto de ideas en la investigación, Enrique De la Garza sostiene que el “positivismo con su método hipotético deductivo fracasó en querer reducir el proceso de investigación científica a una lógica abstracta, ahistórica, desubjetivada” (De la Garza, 1988, p. 16).

De este modo, el diseño de la investigación cualitativa aparece como un diseño abierto y emergente, semiestructurado y flexible, que es multiciclo, mediante momentos simultáneos en los que “lo característico es la simultaneidad de todos los procesos, momentos y actividades que acompañan su diseño, gestión e implementación” (Galeano, 2018, p. 34). Bajo estos presupuestos, “las estrategias de la investigación social basan su trabajo en la relación que el investigador establece con los actores sociales y en su permanencia en los escenarios” (Galeano, 2012, p. 21).

Así, al reflexionar en estas dos visiones de acercarse a un objeto de estudio, cuantitativa y cualitativa, cabe recordar la “metáfora de la ‘guerra de paradigmas’ descrita por Gage,” que es juzgada como “exagerada” por Guba y Lincoln (2002, p. 142), dado

que ambos enfoques se pueden complementar, no eliminar uno al otro de forma necesaria.

Creswell (2013) establece que la idoneidad de la utilización del método cualitativo obedece a la necesidad de explorar un problema o asunto, que a su vez responde a la necesidad de estudiar un grupo o población, identificar variables que puedan entonces ser medidas, o escuchar voces silenciadas (p. 40). Con todo, la mayor bondad de la metodología cualitativa reside en su adaptabilidad, ya que en el trabajo de campo no siempre el método cuantitativo puede ser aplicado, debido a las características de la población, como el tamaño, el tiempo de que disponen para colaborar con las personas investigadoras, la disposición en términos de sociabilidad para colaborar, las particularidades del territorio o lugar en que se establece la investigación, etc.

Estas consideraciones son de la mayor relevancia debido a que el trabajo en el medio gastronómico tiene una intensa demanda de tiempo y la energía de las personas trabajadoras. En muchos casos, la misma persona que cocina, sirve a comensales y también cobra la cuenta. Existen micronegocios que, al encontrarse sobre la vía pública, se montan y desmontan cada día. La cantidad de horas de pie que pasa el personal de cocina sería poco tolerable para quienes ejercen otros oficios y profesiones, y en días u horarios muy ajetreados no cuentan con el tiempo suficiente ni siquiera para atender de manera oportuna sus necesidades básicas. Todas estas circunstancias son experimentadas por la persona que es un individuo que siente, que sufre y que tiene esperanzas y proyectos de vida: son vertientes que pueden observarse mejor desde lo cualitativo.

6.2 PLATAFORMA METODOLÓGICA: EL PARADIGMA DEL PENSAMIENTO COMPLEJO DE EDGAR MORIN

Morin aportó la idea de la complejidad como un medio para articular los fenómenos del mundo (Estrada, 2020, p. 1014), y, con ello en mente, descorrió el velo que ocultaba el universo bien concertado, diverso, pero quizá intimidante a los ojos de quienes dentro de la comunidad investigadora ven una vasta multiplicidad de elementos, sobre los que de

forma reiterada buscan siempre simplificar, sintetizar. En sus propias palabras, Morin (1999) confiesa:

Nunca pude, a lo largo de toda mi vida, resignarme al saber parcelarizado, nunca pude aislar un objeto de estudio de su contexto, de sus antecedentes, de su devenir. He aspirado siempre a un pensamiento multidimensional. Nunca he podido eliminar la contradicción interior (p. 23).

Definir la complejidad, o comprender lo que supone la complejidad, puede parecer tarea sencilla, pero para Morin, éste es un concepto que instaura un puente hacia la interpretación de la realidad a mayor profundidad. Si las cosas se analizan desde su perspectiva, la complejidad, lejos de comprometer el entendimiento de un fenómeno, más bien permite estudiarlo de manera profunda y holística. Visto así el estado del asunto, en el libro *Introducción al pensamiento complejo*, Morin (1999) hace explícita su intención de disipar “dos ilusiones que alejan a los espíritus del pensamiento complejo” (p. 22), y que quizá se formen a partir de la expresión de la propia palabra, ya que “complejidad,” “Complejo” o “complejizar” pueden parecer sinónimos de complicar, dificultar algo, como si se tratara de una rueda de la fortuna que gira de forma constante y siempre llega al mismo lugar. Por ello, con cierto humor, Morin (2004) declara: “La cuestión de la complejidad, ¡es compleja!” (p. 1). Mas, como el autor lo expone, en realidad esto no es así, y para traer claridad al concepto, emprende su batalla en contra de esas “dos ilusiones” que empañan la visión científica.

Para lograr este fin, explica como primer argumento que se cree que la complejidad conduce a la eliminación de la simplicidad, a lo que él responde que el pensamiento simplificador disgrega la complejidad de lo real, pero que, por el contrario, el pensamiento complejo integra en la mayor medida los modos simplificadores del pensamiento, “pero rechaza las consecuencias mutilantes, reduccionistas, unidimensionalizantes y finalmente cegadoras” que pretende reflejar la realidad (Morin, 1999, p. 22). El segundo argumento de Morin (1999) es la confusión de la complejidad con la “completud,” pues, aun cuando el pensamiento complejo está en la búsqueda de un conocimiento multidimensional, reconoce la imposibilidad de la existencia de un conocimiento

completo: “uno de los axiomas de la complejidad es la imposibilidad, incluso teórica, de una omnisciencia” (pp. 22-23).

Al reconocer este último impedimento, esta construcción teórica sobre la complejidad conduce al fundamento central de los problemas, es un paradigma epistemológico cuya estrategia principal es la reforma del pensamiento, una aspiración a superar el pensamiento simplificador (Estrada, 2020, pp. 1014-1015). Así, en una “epistemología compleja” existe un “principio de incertidumbre” que se puede hallar a cada paso, en cada elemento que constituye el conocimiento, y, si se pone sobre la mesa el problema del conocimiento, en consecuencia, se debe abordar el bucle del “conocimiento del conocimiento” (Morin, 2004, p. 13).

Por último, un paradigma de complejidad exige pensar en varios principios que controlan la “inteligibilidad compleja,” por oposición a la “inteligibilidad de la ciencia clásica” (Morin, 1984, pp. 357-358). En la inteligibilidad de la ciencia clásica, Morin (1984) enumera los siguientes principios:

1. Principio de universalidad, que privilegia lo general y considera como residual y contingente a lo que es singular y local.
2. Eliminación de la irreversibilidad temporal, y con ello, de lo histórico.
3. Principio reductor del conocimiento de los sistemas a un mero conocimiento de las unidades elementales que los componen.
4. Principio reductor del conocimiento de las organizaciones a los principios de orden, como son las leyes, y que forman parte de dichas entidades.
5. Principio de causalidad lineal, que se encuentra por encima y afuera de los objetos. Esto es, el lugar común de lo que se llama causa-efecto, que constituye el principio y fin del conocimiento.
6. Soberanía explicativa absoluta del orden, que se traduce en un determinismo universal y sin defectos: el conocimiento sobre un objeto de estudio se restringe a leyes generales que controlan sus partes.
7. Principio de aislamiento/disyunción del objeto de estudio con referencia a su contexto.

8. Principio de disyunción absoluta entre el objeto y el sujeto que lo percibe, es decir, se disocia al sujeto cognoscente.
9. Por lo tanto, de acuerdo con el principio anterior, se elimina así cualquier problemática en el conocimiento científico.
10. Eliminación del ser y la existencia por medio de un enfoque cuantificador y formalizador.
11. No se puede concebir la autonomía.
12. Principio de fiabilidad absoluta de la lógica para erigir la verdad inherente en la teoría: si aparece una contradicción, se considera con seguridad que es un error.
13. La actividad del pensamiento se inscribe mediante ideas claras y puras dentro de un discurso monológico (pp. 358-359).

A estos principios de la ciencia clásica, Morin (1984) enfrenta aquellos que pueden establecer el “paradigma de la complejidad,” el que, reconoce, no existe como tal en lo que llama “el mercado” (p. 359). Pero este paradigma permite modelar y afinar el pensamiento, convertirlo en un vehículo de observación a profundidad y hacia una visión que recorre la amplitud del objeto de estudio. El pensamiento complejo es, para los fines de la búsqueda del conocimiento, pensar fuera de la caja.

Los principios que animan este paradigma apuntan hacia lo que Morin (1999) llama una “problemática de la complejidad,” y afirma: “si la complejidad no es la clave del mundo, sino un desafío a afrontar, el pensamiento complejo no es aquél que evita o suprime el desafío, sino aquél que ayuda a revelarlo e incluso, tal vez, a superarlo” (p. 24). Con este fundamento, Morin (1984) presenta los principios del paradigma de la complejidad:

1. Validez, aunque sin la suficiencia del principio de universalidad; éste es un principio complementario de la inteligibilidad en función de lo que es local y singular.
2. Principio de reconocimiento y de integración de la irreversibilidad del tiempo en la física y la biología, así como en cualquier problemática organizacional, lo que supone la ineludible necesidad de intervención de la historia y el suceso para describir y explicar.

3. Reconocimiento de la imposibilidad de separar las unidades básicas simples en el fundamento del universo físico: esto es, conocer los elementos del sistema y conocer al sistema deben ser tareas conjuntas e inseparables.
4. Principio de la inevitabilidad de la problemática de la organización; y en términos de seres físicos, como las estrellas, de seres biológicos, o bien, de unidades antropológicas, de la auto organización.
5. Principio de causalidad compleja, en la que causas mutuas se relacionan unas con otras.
6. Principio de consideración de los fenómenos de acuerdo con una “dialógica,” de acuerdo con un esquema circular que lleva del orden, al desorden, a las interacciones y de allí a la organización, y desde último paso, de nuevo al orden; en este tenor, se conduce hacia una integración tanto de la problemática de la organización como de los eventos que son aleatorios para alcanzar la inteligibilidad.
7. Principio de distinción entre el objeto y su entorno, pero que no implica una disyunción, sino que llama a conocer las interacciones entre ambas entidades.
8. Principio de relación entre el observador y el objeto de estudio, es decir, entre el conceptuador y lo concebido: la cultura, la sociología y la historia para caracterizar al sujeto que observa.
9. Posibilidad y necesidad de una teoría científica del sujeto.
10. Posibilidad, a partir de introducir y reconocer desde una perspectiva física y biológica las “categorías de ser y de existencia.”
11. Posibilidad de reconocer a la noción de autonomía desde una perspectiva científica.
12. Problemática de las limitaciones de la lógica. En un momento dado se pueden presentar contradicciones en la observación de un dominio desconocido o profundo, que implique la asociación de conceptos que puedan ser complementarios a la vez que contradictorios.
13. Necesidad del pensamiento dialógico y mediante macroconceptos, que permitan, al final, asociar conceptos antagónicos (pp. 359-360). Estos macro conceptos son

conceptos complejos que se forman al hermanar conceptos antagonistas de forma concurrente y complementaria para formar una unidad compleja, que incorpora lo separado con lo aislado, por ejemplo, estos conceptos: cambio/ ruptura, sujeto/ objeto (Espinoza, 2012, p.34).

A través de estos principios, se aprecia el valor que tiene la perspectiva cualitativa para la construcción del conocimiento y se puede abrir camino en la línea de combate contra los prejuicios epistemológicos de la perspectiva heredada, expuesta líneas arriba, que se encuentra sujeta de manera esencial a la cuantificación, a la que da un grado de superioridad sobre la indagación cualitativa (Guba y Lincoln, 2002, p. 115).

6.2.1 Reflexiones sobre la articulación del pensamiento complejo con la Teoría general de sistemas

En la siguiente gráfica se explica el problema aquí estudiado en el contexto de su realidad social, a partir del pensamiento de la complejidad que desarrolla Morin, con el cruce entre las líneas del tiempo y del espacio, a través del cual se observa la realidad desde las perspectivas socio económica, política y desde luego, laboral. Ésta es una realidad cambiante y compleja, que alberga sistemas en los que se insertan las microempresas de servicio de alimentos y bebidas. En este escenario de múltiples vertientes, estos establecimientos se desenvuelven y funcionan, en cierta forma, al son que les toca su entorno.

Gráfica 4. El objeto de estudio dentro de la realidad social.

La realidad social vista en el pensamiento complejo de Morin. El objeto de estudio, las microempresas de servicio de alimentos y bebidas en avenida Pie de la Cuesta en la ciudad de Querétaro, forma parte de la realidad social contemporánea, una realidad cambiante que se desarrolla en el cruce de una **temporalidad**: la prepandemia y la post pandemia; y por otro lado, el espacio, que representa el **territorio**: la avenida Pie de la Cuesta, una concurrida zona comercial, a la que se le puede definir como un “no lugar” de acuerdo con la visión teórica de Marc Augé, ya que es un escenario de tránsito, no tiene las características necesarias para ser un lugar para una habitación permanente, para generar una cultura local, sino que, al contrario, favorece la anonimidad y la impersonalización, no produce un acoplamiento ni con la historia ni con una identidad. En esta realidad social se atraviesan entre sí tres realidades simultáneas: **la situación sociopolítica, la económica y la realidad de la salud laboral** en estos micronegocios, tres aspectos que inciden en la vida de las personas trabajadoras. El objeto de estudio se

analiza bajo la lente del **pensamiento complejo de Morin**, que apunta a un análisis, a un pensamiento multidimensional, en el que se entrelazan **sistemas** existentes que hacen de ésta una realidad compleja.



El pensamiento complejo de Edgar Morin se ha abastecido de una amplia diversidad de teorías que le han antecedido. Algunos ejemplos que resaltan son los trabajos de Moscovici con su “sociedad contra natura,” Foerster y el “orden a partir del ruido,” las “estructuras disipativas” visualizadas por Prigogine, o bien la aproximación hacia la ciencia y la técnica desde la filosofía por parte de Husserl y Heidegger (Gómez, 1996, p. 7).

En sus propias palabras, Morin (2019) afirma que el objetivo que persigue la complejidad es, por un lado, unir -al contextualizar y globalizar-, y por otra, atender el desafío de la incertidumbre, por medio de la articulación de tres teorías: de la información, de la cibernética y los sistemas. A estas tres teorías Morin (2019) incorpora el marco de conceptos sobre la idea de autoorganización, con base en cuatro autores, que son Neumann (teoría de los “autómatas autoorganizadores”), Foerster (ya mencionado líneas arriba), Atlan (teoría del “azar organizador” y Prigogine (“organización a partir del desorden”).

Otra más de las influencias decisivas en la obra de Morin es sin duda la teoría general de los sistemas propuesta por Ludwig Von Bertalanffy. En su libro *Ciencia con*

consciencia, Morin (1984) afirma que la teoría de sistemas, junto con la de cibernética de Wiener aportan los primeros elementos para concebir la organización (p. 219). Además, destaca la aportación de Bertalanffy conocida como “sistema abierto,” y lo explica así: “está abierto energéticamente y, de manera eventual, informacionalmente, al universo exterior, es decir, que puede alimentarse de materia/energía, incluso de información” (Morin, 1984, p. 222).

La teoría general de los sistemas (en adelante TGS), como reconoce su autor Bertalanffy (1989), tiene desde hace décadas un uso muy amplio, tal como se usa la expresión “teoría de la evolución,” o bien “teoría del comportamiento,” el caso es que todo apunta a la introducción de un nuevo paradigma hace varias décadas (p. XIII). El tema de la TGS es la “formulación y derivación de aquellos principios que son ‘válidos’ para los sistemas en general,” y como resultado de la existencia de propiedades generales en los sistemas, aparecen similitudes estructurales o isomorfismos en varios campos, y se observa entonces que hay “correspondencias entre los principios que rigen el comportamiento de entidades que son intrínsecamente muy distintas” (Bertalanffy, 1989, p. 30). En resumen, esta teoría propulsada por Bertalanffy busca esos elementos que son comunes a diferentes organismos o entes, aun cuando se trate de disciplinas distintas, y, al identificarse dichos elementos, se establece la naturaleza relacional que forma un sistema. Se trata de estudiar un fenómeno más allá de aquellos factores ligados a él, y ver entonces a otros sistemas que inciden en el fenómeno para producir cambios. El conocer las relaciones existentes y su influencia en el resto de los componentes permite establecer patrones de movimiento, de conducta, de acción.

Algunos de los puntos de toque entre la teoría de la complejidad de Morin y la TGS de Bertalanffy en la interpretación de la realidad, aparecen, por ejemplo, cuando Morin (1984) declara lo que él considera una “idea capital” derivada de su reflexión sobre el concepto de organización: “un sistema que se embucla sobre sí mismo crea su propia causalidad y, por ello, su propia autonomía” (p. 220). Así mismo, Morin (1999) considera la amplitud de la TGS y su aplicación “casi universal,” porque dice que “en un sentido toda realidad conocida, desde el átomo hasta la galaxia, pasando por la molécula, la

célula, el organismo y la sociedad, puede ser concebida como sistema, es decir, como asociación combinatoria de elementos diferentes” (p. 41). También, el pensamiento complejo es sistémico, lo que hace posible reconocer las interacciones internas y las interacciones con el entorno (Arce, 2020, p. 78).

Como reflexión de cierre aquí, el paradigma de la complejidad que se vive en los micronegocios gastronómicos de la avenida Pie de la Cuesta, con raíces y ramas dispuestas hacia tantos otros cuerpos de teoría, conduce a un ejercicio de análisis, pero, como señala Morin (2019), no en el sentido de un antagonismo a la simplificación, más bien, integrándola, porque reúne sin dejar de distinguir lo que es singular y concreto: así se concibe la organización, en donde se incorporan las realidades económica y social que afectan a la salud psicosocial de las personas trabajadoras propietarias: son individuos enmarcados en contextos complejos y antagónicos como la pandemia COVID-19, la economía pospandemia desventajosa que había cobrado una carga en las familias trabajadoras, los arreglos urbanos en la avenida, el intenso tráfico y movilidad restringida lo que obligó a establecer las particularidades de cada uno de los estudios de caso estudiados.

6.3 EL ESTUDIO DE CASO COMO ESTRATEGIA METODOLÓGICA

El diseño de esta investigación tiene un carácter en el que domina su perspectiva cualitativa. Su marco, el paradigma de la complejidad de Edgar Morin expuesto líneas arriba, es el modo de proceder para la interpretación de la realidad en campo. A través de éste, se responderán, con base en el trabajo de campo, los siguientes cuestionamientos:

- Qué es la realidad conocida en este trabajo de investigación.
- Cuáles son sus características.
- Qué elementos la conforman.
- Qué sujetos actúan en esta realidad.
- Qué estructuras conforman la realidad estudiada.
- Qué cambios se advierten en ella.

Para dar respuesta a estas preguntas, la estrategia metodológica utilizada fue el estudio de caso. La historia de dicha estrategia es multidisciplinaria y tiene un perfil social cualitativo, se puede rastrear su historia incluso desde la Edad Media, y su sistematización a inicios del siglo XX en la Escuela de Negocios de la Universidad de Harvard, para seguir en su evolución y consolidación en el transcurso de las décadas al ser utilizado como técnica de intervención profesional y de investigación en disciplinas como la psicología social, la medicina y el trabajo social (Galeano, 2012, p.63).

La investigación basada en el estudio de caso involucra el estudio de un caso en un contexto o ubicación contemporáneo, en la vida real (Yin, cit. por Creswell, 2013, p. 97). Su servicio multidisciplinario le aporta especificidades distintas en dependencia del área de conocimiento que le dé uso. Por ejemplo, el estudio de caso en psicología clínica puede ser muy revelador en función de estudiar rasgos sintomáticos y antecedentes de un paciente. Pero, en términos generales, el estudio de caso ha probado su eficiencia y plasticidad para adaptarse a una variedad de necesidades e intereses que le permiten esa navegación en las aguas diversas de las ciencias. Así mismo, el estudio de caso como método de investigación social no ha sido valorado de manera suficiente, pero debe tenerse en cuenta que gran parte del conocimiento sobre el mundo empírico se ha producido a raíz de los estudios de caso (Jiménez y Heau, p. 347).

Así, en la investigación multidisciplinaria, el estudio de caso destaca por su adaptabilidad, por este motivo es un positivo aliado de la investigación social cualitativa. Además, debe señalarse que el estudio de caso puede también ser útil en la investigación cuantitativa, en una complementariedad mutua con la metodología cualitativa, la elección no es tanto una decisión a voluntad, sino que depende ésta del objeto de estudio, el interés sobre un caso particular (Galeano, 2012, p. 64), sin embargo, para la presente investigación, dado que el abordaje que interesa es cualitativo, se profundizará en el asunto desde esa óptica.

¿Qué define el proceso que conduce al estudio de caso? Primero, se identifica un caso específico, puede ser individual o en un entorno colectivo, puede tratarse de uno, o bien de varios para realizar comparativos; segundo, la intención es también importante,

porque en la metodología cualitativa puede existir un caso que por su singularidad merezca ser examinado a fondo para inspeccionar un problema; tercero, un estudio de caso cualitativo bien realizado implica una comprensión profunda del mismo; cuarto, la selección del enfoque analítico de los datos recolectados dependerá de distintos enfoques, por ejemplo, se podrían estudiar distintas unidades dentro del problema (por ejemplo, la escuela u otro aspecto relacionado con el caso), o bien, el estudio de uno solo o de varios, como se enunció líneas antes; quinto, para un análisis correcto, es necesaria la descripción del caso, al identificar las situaciones o temas específicos al respecto; sexto, los casos pueden estudiarse de forma cronológica, transversal, o bien como un modelo teórico; séptimo, los estudios de caso con frecuencia terminan dentro de una investigación con las conclusiones que exponen el significado general que se deriva de todo ello (Creswell, 2013, pp. 98-99).

Para recapitular sobre el camino a seguir en el estudio de caso: luego de elegir el objeto de estudio, se procede al diseño de la investigación. En la oportunidad presente, se hace alusión de manera concreta a un diseño cualitativo. Luego de la exploración del terreno y de reconocer en éste aquellos elementos con un alto grado de interés para los propósitos de la investigación, se recurre a la selección de casos, y, sobre de ellos, mediante la aplicación de los instrumentos metodológicos seleccionados, se da paso a la recolección de la información.

El posterior análisis de datos conduce luego a la presentación de resultados. A través del estudio de caso, es posible describir y comparar elementos dentro de la investigación para obtener conclusiones. Aún más, el estudio de caso tiene la bondad de permitir a la persona investigadora conocer su objeto de estudio de modo más cercano. En la investigación, mientras más se amplía el horizonte sobre el cual se realiza la observación, más difícil resulta conocer a fondo algunos aspectos que se hallan ocultos dentro del campo de estudio, debido a que en el manejo de grandes volúmenes de información éstos no se contemplan, no son necesarios porque se buscan grandes indicadores. Pero el estudio de caso acota, circunscribe al ojo observador como si se tratara de un pozo petrolero, con lo que le obliga a bajar mucho más abajo, y, con ello a profundizar en la vida del sujeto, en el alma del negocio o de la institución, o en cualquiera

que sea el objeto estudiado. No es que su función sea mejor que otras: es diferente y busca fines distintos a los de otras estrategias metodológicas.

6.4 LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN Y SUS RESPECTIVOS INSTRUMENTOS

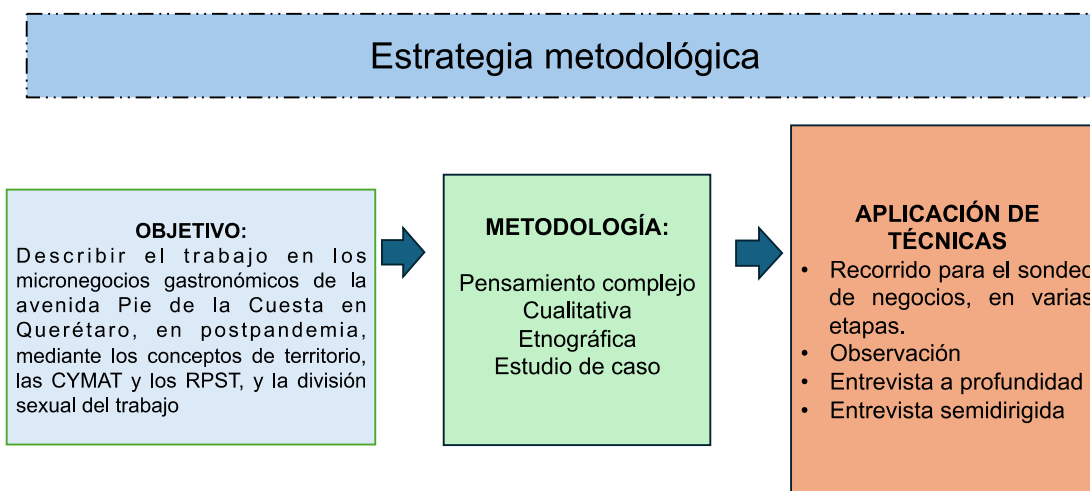
Las técnicas aplicadas en esta investigación fueron las siguientes:

1. **Recorridos de campo** que permitieron establecer el contexto del territorio que ocupa la avenida Pie de la Cuesta, estableciendo su ubicación en función de su dinámica y las actividades comerciales.
2. Se aplicó un **sondeo** y **una guía de observación** para identificar la situación laboral de los trabajadores/propietarias de micronegocios gastronómicos de Av. Pie de la Cuesta,
3. Aplicando **entrevistas a profundidad** para definir las condiciones de los micronegocios gastronómicos las condiciones laborales en periodo de post pandemia de COVID-19, e identificar las CyMAT y los RPST. Esta misma técnica permitió indagar en las estrategias que fueron implementadas durante la pandemia y que se conservaron post pandemia por su éxito
4. Se utilizó la **entrevista semiestructurada** para comprender las diferencias existentes en las condiciones de trabajo entre los hombres y las mujeres que laboran en los micronegocios gastronómicos en Querétaro.
5. **Entrevistas abiertas** para conocer las condiciones de antes, durante y después de la pandemia en la experiencia de personas trabajadoras y propietarias.

Gráfica 5. Desarrollo del trabajo de campo.

Descripción gráfica de la forma en que se desarrolló el trabajo de campo, con el estudio de caso como estrategia metodológica, sobre el territorio expresado sobre la avenida Pie de la Cuesta, con las cuatro

categorías analíticas y las herramientas metodológicas utilizadas.



6.4.1 Consideraciones de entrada

La cocina fue desde el inicio del proyecto una idea central. Se estructuró un tren de ideas en el que el trabajo culinario se focalizó para ser el objeto de estudio, enlazado con el servicio en comedor y otras actividades posibles en un establecimiento de servicio de alimentos y bebidas, pero siempre la cocina vista como el corazón del lugar.

A pesar de ello, al transcurrir el ejercicio del trabajo de campo se encontró que esa idea preconcebida no estaba necesariamente alineada con la realidad, debido a que estas microempresas son tan pequeñas, que en realidad funcionan de modo muy distinto a lo que se pudiera concebir al pensar en un restaurante, por ejemplo. Muchos sitios son muy pequeños, incluso, con personas que comen afuera del local o bien, sólo piden para llevar; en gran parte de los establecimientos se cocina frente al comensal, en otros, parte del proceso de trabajo se realiza en una pequeña cocina y se completa al frente del establecimiento; aún más, algunos otros son negocios desmontables, que se ponen y quitan todos los días. Así mismo, en ciertas instancias, aun cuando exista la pequeña cocina aparte, quien prepara los alimentos en ocasiones debe salir al frente a atender a

la clientela, fuese porque se encuentra sola o porque quien atiende a la clientela no alcanza a tender la demanda. En resumen, el universo de las microempresas de comida preparada es del todo distinto al de los restaurantes que se constituyen como pequeñas o medianas empresas: debido al tamaño del local, la cantidad de personas que trabajan y los volúmenes que manejan,

Por todo esto, se replantea el trabajo en cocina como dentro de un engranaje más sencillo, con mayor flexibilidad en relación con el funcionamiento total del micronegocio, con puestos de trabajo que en realidad son multitareas, en el que las personas que cocinan son, con frecuencia, quienes se hacen cargo de más responsabilidades, con frecuencia, porque son las o los propietarios.

6.4.2 La triangulación para la aproximación al objeto de estudio

La triangulación es de capital importancia para no sesgar la vista de la persona investigadora con un solo lente de observación hacia el fenómeno elegido. Es como si, en términos análogos, un hecho quedara asentado a través de la voz de un solo testigo. La triangulación posibilita, entonces, que dos testigos más se sumen a la tarea de describir, estudiar, analizar y reflexionar sobre un recorte de realidad que ha sido formulado dentro de una investigación. La triangulación, en síntesis, hace uso de tres formas de recolectar información desde una traza metodológica, o de datos, o de investigadores. En la investigación cualitativa, la triangulación de datos, por ejemplo, enriquece y fortalece la información recolectada, y permite expandir los puntos de observación sobre el problema estudiado.

Sobre este particular, Flick (2007) apunta hacia ciertas especificidades dentro de la estrategia de la triangulación. Por ejemplo, la presencia de diferentes lógicas en el muestreo, como sería la selección de individuos que han de ser entrevistados y, por otra parte, las situaciones idóneas para llevar a cabo la observación (Flick, 2007, p. 69).

Packer (2018) tiene muy clara la vasta penetración de la entrevista en la investigación cualitativa, e incluso en los medios de comunicación, por este motivo señala que son “una manera omnipresente de recoger datos en las ciencias sociales” (pp. 63-64). Sus apreciaciones sobre este instrumento son acertadas, la entrevista es una herramienta todo terreno, que se caracteriza por su versatilidad, flexibilidad y podría decirse que incluso, oportunidad, ya que puede aplicarse en un momento propicio pero inesperado, cuando se tiene enfrente a una persona que se encuentra en un recorte de realidad del interés del investigador(a), dentro de un espacio temporal pertinente, es decir, el lugar y momento perfectos.

Por último, para la presente investigación se utilizó una triangulación con la información proporcionada mediante las guías de observación participante y no participante, que sirvieron como instrumento al visitar el entorno urbano y varios negocios en diferentes momentos del día y zonas de avenida Pie de la Cuesta; pero, de igual forma, en cuanto a la triangulación metodológica, se utilizó una conocida como “intra método,” que consiste en “un único método o estrategia de investigación empleado de forma reiterada en diferentes momentos temporales, aunque aplica distintas técnicas de recogida y de análisis de datos” (Aguilar & Barroso, 2015, p. 74). Es decir, que en la modalidad intramétodo se combinan variantes del mismo método, que para el interés de esta investigación es cualitativo -aunque se puede aplicar esta modalidad en el método cuantitativo- (2020, p. 166).

6.5 CÓMO SE LLEVÓ A CABO EL TRABAJO DE CAMPO

En primer lugar, se realizó una exploración del terreno a través de un **sondeo** que destaca por su amplitud y a la vez profundidad en su diseño, el que se encuentra bien organizado y con un sustento teórico sólido, al ser una herramienta de la autoría del doctor Julio César Neffa. Este instrumento sirvió a fin de sondear las condiciones del campo, y fue aplicado como una guía técnica para entrevistar a una parte de la población en la zona objeto de estudio. Sus resultados fueron de gran valor para orientar la investigación con información sólida basada en los resultados de estas interacciones.

Por ejemplo, se encontró que estas microempresas en buena medida son familiares, en algunos casos, incluso es una o dos personas quienes atienden y por lo general son propietarias. Además, los locales son pequeños, por lo que en muchos casos no se puede diferenciar un espacio para la cocina y otro para el comedor; en otros casos, son negocios desterritorializados, que se instalan y desinstalan sobre la vía pública todos los días, por lo que no es posible aplicar los mismos parámetros que se utilizarían en restaurantes con al menos una docena de personas trabajadoras.

En segundo lugar, se halla la guía de observación, diseñada para poderse utilizar en modalidad participante o no participante, y que probó ser una herramienta flexible, fluida y accesible; si bien requiere de gran paciencia y no tiene la validez matemática de los instrumentos cuantitativos, sus virtudes para el trabajo de campo demostraron ser su punto fuerte dentro de la presente investigación. En tercer lugar, está la entrevista semiestructurada, que, al igual que la guía de observación, resultó ser un instrumento dinámico y amigable, con gran adaptabilidad a las circunstancias de los distintos escenarios de los micronegocios estudiados.

En este último caso, la entrevista se presentó en dos versiones diferentes. Una llamada larga, con 47 preguntas repartidas en cuatro secciones: preguntas generales, RPST, CyMAT y preguntas de cierre (emotivas). El modo de uso de esta guía de entrevista pretende que la persona entrevistadora utilice aquellas preguntas que resulten pertinentes, oportunas y que se facilite realizar de acuerdo con la disponibilidad de tiempo de la persona que será entrevistada, al tenerse en cuenta que el servicio de alimentos y bebidas puede ser imprevisible y exigente. La otra versión, llamada corta, constó de sólo cinco preguntas que abordaban aspectos no contemplados de manera suficiente en la entrevista larga.

6.5.1 Universo de estudio y muestra

El área investigada está en la zona metropolitana de la ciudad de Santiago de Querétaro. Como ya se expuso en la introducción, dentro del planteamiento del problema, se eligió la Delegación Epigmenio González como la zona de interés por su rápido crecimiento económico y habitacional. A partir de esta delegación, se tomó una arteria esencial para

el comercio, la avenida Pie de la Cuesta, que cruza toda la delegación de sur a norte. Véase la imagen 1 en la página siguiente.

Imagen 1. La Delegación Epigmenio González.

Delimitación de la Delegación Epigmenio González en el Municipio de Querétaro. Crédito de imagen: Municipio de Querétaro; IMPLAN Querétaro; Centro de Información Estratégica Territorial. El plano permite apreciar, en primer lugar, la ubicación de la delegación en relación con el resto de las delegaciones del municipio; en segundo lugar, la posición central de la avenida Pie de la Cuesta desde su inicio en el cruce con el boulevard Bernardo Quintana, hasta su término en el cruce con el anillo vial Fray Junípero Serra.



La diversidad de micronegocios en esta vía incluye restaurantes familiares, cafeterías, franquicias de pizza, torterías, antojitos mexicanos, etc. sin embargo, para los fines de esta investigación en la selección puntual de los micronegocios dentro la primera etapa del proyecto no se consideraron las franquicias, porque tienen estrategias globales cuyo funcionamiento comercial es muy distinto a la de los micronegocios familiares. Por

otra parte, se puso atención en los vínculos que algunos de estos establecimientos tienen con las apps de repartición como *Didi Food*, *Rappi*, *Uber Eats*, en función del papel preponderante de las mismas en el periodo de pandemia y que, conservaron en buena medida como estrategias comerciales colaborativas después de la crisis global.

En general, se contempló un enfoque centrado en micronegocios de corte familiar, con un horario regular, a través de los cuales se pudieron analizar la evolución en las preferencias gastronómicas (gustos locales, comida extranjera, innovaciones, etc.), así como su clientela (local, ancestral, tradicional). Ha sido de particular relieve la observación de las estrategias productivas para afrontar los desafíos que planteó la pasada pandemia, y la forma en que hoy día estas personas microempresarias impulsan sus emprendimientos, tanto quienes lograron subsistir a través de la crisis sanitaria, como quienes inauguraron sus proyectos comerciales durante y después.

Para saber qué negocios serían contemplados dentro de la investigación, se llevó a cabo el proceso de registrar de manera presencial aquellos establecimientos de servicio de alimentos y bebidas que reunieran el requisito de ser micronegocios. Este listado se construyó entre agosto de 2022 y marzo de 2023, en diferentes días y horarios. Debe aclararse que al menos un negocio nuevo abrió después de concluir el registro, y se desconoce si todos estos lugares siguen en funciones o alguno ya cerró. En total, se recogieron datos de setenta y tres micronegocios, con sus respectivos horarios, aforo y oferta gastronómica, además de otros datos importantes. Aunque no fue posible contabilizar un número redondo de la cantidad global de personas que laboran en la totalidad de este grupo de comercios, se calcula una cantidad aproximada de 200 individuos.

Se supuso a priori que la oferta gastronómica en estos establecimientos giraría en torno a una cocina sencilla, familiar, con un menú acotado, y la experiencia en campo así lo demostró. El menú que ofrecen en estos negocios abunda en comida mexicana como tacos (carnitas, guisos, pastor, etc.), quesadillas, tortas, entre otras cosas, pero también se destaca la influencia con gusto extranjero: sushi, alitas, hamburguesas, baguettes, etc.

Por otra parte, aunque en un principio se propuso que la perspectiva estuviera centrada en el personal de cocina, la realidad de la población estudiada demostró que, al tratarse de micronegocios familiares y además con poco personal, en gran parte de los casos, no hay una línea que defina la actividad laboral por áreas, sino que, por ejemplo, las obligaciones se intercalan, o hay negocios que atienden en su mayor parte pedidos para llevar, o establecimientos donde una sola persona es la dueña y quien atiende todas las facetas del negocio. Pero esta condición no quita del escenario a otros actantes en el marco del concepto ampliado de trabajo.

6.5.2 Los instrumentos que se utilizaron

Como ya fue señalado líneas arriba, la triangulación tuvo una configuración del todo cualitativa. De esta manera, los instrumentos que recolectaron la información fueron: a) un **sondeo** con base en un **cuestionario** para la etapa de exploración del terreno, y que, por lo tanto, aportó información más bien cualitativa, ya que, además, fue posible realizar pausas durante su aplicación para abundar en algunos temas y problemáticas mediante preguntas abiertas y la interacción personal durante la conversación b) una **guía de observación**, en sus versiones **participante o no participante**, y c) la **entrevista**, que incluye una **entrevista semiestructurada** en dos versiones (larga y corta), además de una entrevista a profundidad con un propietario, y otras entrevistas cortas a otros propietarios(as).

Se explica a continuación en qué consisten cada una de estas herramientas metodológicas, y cómo se caracterizaron cada una para su aplicación en el caso particular de la investigación aquí presentada. De manera adicional, se han incluido, como un complemento metodológico, los reportes del equipo que colaboró para la ejecución del trabajo de campo, con el fin de evidenciar la experiencia subjetiva de la actividad, así como recoger información pertinente al proyecto de investigación que se asentó en dichos reportes. Dicha actividad se integró como parte de la evaluación de una asignatura en la Licenciatura en Gastronomía UAQ.

6.5.3 Una aportación de Julio César Neffa

Se aplicó un sondeo³⁸ fundamentado en un cuestionario de la autoría del doctor Julio César Neffa, dirigida a la averiguación de las CyMAT y los RPST, aunque tuvo el uso de un cuestionario, como se indicó líneas arriba. Este sondeo tuvo la finalidad de realizar una exploración del terreno para reconocer las características de la población de estudio. El cuestionario del doctor Neffa fue destinado en su origen para aplicarse en Argentina, y se adaptó, en este caso por la autora de esta tesis, para poder ser aplicado en el contexto mexicano. Esta adaptación incluyó la adecuación a la terminología jurídica mexicana y a los estándares del salario mínimo nacional. Para los fines de esta investigación, en adelante se hará referencia a este instrumento como “cuestionario modificado”, debido a que aun cuando su diseño de origen está destinado a la metodología cuantitativa (como se hizo en Argentina), en Querétaro, y con motivo de las particularidades del objeto de estudio, se utilizó como un cuestionario para abrir brecha en los inicios del proyecto de investigación.

Por otra parte, para la aplicación del cuestionario modificado en el caso concreto que aquí se trata, deben tenerse en cuenta varias previsiones. La primera corresponde a la variedad de individuos que pueden aportar a la investigación, es decir, no sólo las personas trabajadoras, sino también la clientela y las personas vecinas del establecimiento. Otro aspecto tiene que ver con las personas participantes, ya que, para tener éxito en la aplicación de esta herramienta, se “depende de la cooperación que puede incluir un buen número de personas cansadas de recibir cuestionarios inútiles [...] o de lidiar con vendedores que disfrazan, con la apariencia de la encuesta, cualquier campaña de promoción” (De la Garza, 1988, p. 184).

El cuestionario de Neffa para el sondeo contiene 253 reactivos. Desde luego, estos reactivos no se aplicaron en su totalidad a las personas, ya que, en algunas secciones, la respuesta a la pregunta cerrada, de acuerdo con la opción elegida (por

³⁸ Este instrumento, que fue compartido amablemente por el Dr. Neffa con la autora de esta tesis, se aplicó en formato impreso, con el fin de reducir al máximo su transmisión por medios digitales y, con ello, procurar en la mayor medida una circulación limitada de este recurso.

ejemplo “No sabe/ No contesta”), permite saltar algunas preguntas y remite hacia otras más adelante en el documento. Este instrumento cubre de forma exhaustiva una gran cantidad de aspectos referentes a las condiciones y el medio de trabajo, y a los riesgos psicosociales del trabajo. De acuerdo con el tiempo medido por esta autora en la aplicación piloto de este instrumento, la duración total ascendió a una hora más o menos.

Por lo que respecta a la adaptación llevada a cabo para el caso queretano, se requirió una lectura detallada de cada pregunta con el fin de detectar cuáles preguntas requerían ajustarse a las condiciones de México, de forma previa a la aplicación de dicho instrumento en campo. En este sentido, se sustituyó la figura jurídica de “Franco compensatorio,” que en la legislación argentina designa el derecho de la persona trabajadora a disfrutar de un tiempo equivalente de su prestación, dentro de los siete días posteriores a que haya trabajado en un día que no le correspondía o que era inhábil.³⁹ En vez de esta figura se utilizó la mención a las previsiones de la Ley Federal del Trabajo en México. Así mismo, en torno a los niveles de ingresos, que en el cuestionario original se encuentran en pesos argentinos, pero en la adaptación a México estas cifras se transformaron en “Veces Salario Mínimo” o “VSM” 2023, aunque en ambos casos las cantidades se distribuyeron en nueve niveles, desde el salario más bajo hasta el más alto.

Así mismo, debe señalarse que este proceso de adaptación debió también considerar el hecho de que el medio laboral examinado está en el sector servicios, y que, dentro del mismo, el giro es el de servicio de alimentos y bebidas, lo que, por sí solo, reúne un conjunto de características muy específicas que distinguen a este rubro de trabajo. Por ejemplo, la venta del producto depende de la presencia del cliente ya que no se puede, en la mayoría de los casos, almacenar. A lo sumo, se podrán refrigerar algunos alimentos como forma de preparación hasta que llegue el momento en que el comensal ordene. Este puede ser el caso de milanesas en crudo, flautas y tacos dorados sin freír,

³⁹ “Corresponde el otorgamiento de franco compensatorio, cuando el personal de semana calendaria realiza tareas en días sábados, domingos, no laborables, feriados nacionales o provinciales y aquellos asuetos del orden nacional, provincial o municipal que la Empresa adhiera a los mismos, como así también el 13 de julio ‘Día del Trabajador de la Electricidad’” (Boletín Oficial de la República Argentina, 2016, p. 6).

etc. Otro aspecto particular puede ser la relación que a veces se llega a formar entre el prestador del servicio y su clientela, una situación que es muy propia del sector terciario.

En este punto, se hace necesaria una digresión para describir de manera breve los resultados del pilotaje en el campo:

- a)** Al levantar el registro de negocios, se tomaron ya algunas anotaciones en ciertos sobre aspectos como el tipo de alimentos que se vendía, las personas empleadas a la vista, las condiciones de los locales, etc., si bien no fue posible hacerlo de forma exhaustiva, ya que, por la disparidad en los horarios de apertura y cierre, en ocasiones no se coincidía con ellos, son datos que deben afinarse un poco más.
- b)** Con estos primeros acercamientos, que incluyeron el consumo dentro de los establecimientos, se pudieron establecer lazos de comunicación para después volver a aplicar, con la confianza ya establecida, algunos de los instrumentos metodológicos.
- c)** Además, estos primeros contactos ayudaron a captar los primeros datos surgidos de la conversación casual entre clienta -es decir esta autora- y persona propietaria.
- d)** En esta etapa inicial de observación y pilotaje, se encontró que la aplicación del cuestionario modificado tendría duración de entre 40 minutos a una hora, en dependencia del desarrollo de la conversación durante la aplicación de este instrumento.
- e)** El pilotaje tuvo la gran bondad metodológica de conducir al diseño, ajuste y adaptación de los instrumentos utilizados, para que su aplicación fuera a la medida, por así decirlo, de la población estudiada y con ello acercarse con mayor precisión.
- f)** Además, sólo se aplicaron 12 cuestionarios modificados, debido a que este ejercicio constituyó solo el primer acercamiento a la población, y al tenerse en cuenta los atributos que caracterizan a los negocios de servicio de alimentos y bebidas (como la renuencia de personal y personas propietarias en algunos casos a abrirse con personas extrañas, el dinamismo de la actividad que exige poner a los comensales por encima de todo para atenderles al momento, el cuidado de aquellos alimentos que se encuentran al fuego, etc.).

Este cuestionario fue aplicado de manera posterior a un registro que se realizó a pie de todos los establecimientos que reunían las características aquí investigadas, en el cual se integraron datos como el menú, el horario, etc. Dicho registro se llevó a cabo

a lo largo de varios meses, entre agosto de 2022 y marzo de 2023, en varias etapas y diferentes horarios, toda vez que como ya se hizo mención previa, la avenida Pie de la Cuesta mide unos seis kilómetros que, de ida y vuelta para recorrer ambos lados de la arteria, suman doce kilómetros, además se deben tener en cuenta las calles aledañas que también se recorrieron. El registro sirvió como base para tener un control sobre todo el proceso de aplicación de los instrumentos metodológicos propuestos.

En total, al sumarse aquellos negocios que pudieron ser registrados, se contaron 82 microempresas, y a cada una se le asignó un seudónimo con fines de confidencialidad. Este levantamiento de datos permitió también realizar algunas observaciones sobre la marcha y tomar fotografías cuando fue posible.

Otros problemas resultantes sobre este proceso de aplicación de instrumentos se derivaron a partir de las siguientes situaciones que se experimentaron en mayor o menor medida: a) renuencia de personas propietarias o trabajadoras a colaborar; b) la carga de trabajo por saturación de clientela que en algunos casos impidió de todo punto un paréntesis para establecer una conexión con los prospectos a entrevistar; c) como la atención al cliente es lo fundamental, la aplicación del sondeo se podía en ocasiones ver interrumpida al llegar alguien a ordenar; d) si bien el horario más temprano podría suponer una ventaja, pues la demanda es baja en esos momentos, tampoco resulta útil, pues al encontrarse en medio de la preparación de los productos para la atención al público, en algunos establecimientos indicaron que por esa situación no era un momento adecuado; e) la hora de cierre también implica sus propias particularidades propias del giro de servicio de alimentos y bebidas: hay que realizar labores de limpieza detalladas y profundas, y, por otra parte, algunos establecimientos cierran entre las 10pm y las 2am; f) por último, un buen número de los micronegocios donde se permitió la aplicación del cuestionario modificado son familiares, por lo que se encuentran padres e hijos, matrimonios con hijos, etc. y, en este sentido, algunas de las preguntas fueron inaplicables, no pertinentes, y en algunos casos, se evitó realizarlas por prudencia, dado que dentro del micronegocio se replica la convivencia familiar del hogar, aun cuando sea bajo distintas circunstancias. Incluso en un caso, la complicación fue más acentuada porque la dueña era la única trabajadora.

Por los puntos aquí expuestos, aunque en un principio se le asignó una mayor cantidad de tiempo y recursos a este instrumento, después se integraron las otras dos herramientas: la entrevista semiestructurada y la guía de observación, con el fin de equilibrar las fuentes de información y completar la triangulación ya planteada antes. Esta combinación tuvo un resultado muy favorecedor, porque impartió agilidad, flexibilidad y una mayor confianza para realizar la recolección de información.

Al reflexionar sobre el trabajo de campo, debe señalarse que el sondeo posibilitó un importante ejercicio previo de exploración del terreno, aunque debe subrayarse que:

- La muestra no fue representativa, y, por lo tanto, tampoco era válida, en términos estadísticos, para su universo, ya que el instrumento se aplicó en momentos en que la oportunidad se presentaba, debido a la naturaleza de este tipo de trabajo en servicios. Sin embargo, en términos cualitativos, sí resultó pertinente.
- Sólo pudieron aplicarse 6 a mujeres y 6 a hombres, ante la dificultad de encontrar quién aceptara contestar la lista de preguntas del sondeo.
- Gran parte de quienes contestaron el cuestionario del sondeo son personas propietarias de los micronegocios, lo que marcó un sesgo que, desde luego, altera la representatividad dentro del marco general de personas que trabajan en la zona dentro del servicios de alimentos y bebidas.
- Por las especificidades tanto del rubro comercial como de las personas que trabajan en él, una cantidad muy importante de preguntas no se aplicó, debido a que, como se explicó antes, no eran pertinentes.

Para concluir el apartado del cuestionario modificado, la experiencia arroja información muy valiosa, áreas de oportunidad que sugieren la necesidad de adaptar de manera especial un instrumento como éste al rubro laboral de servicio de alimentos y bebidas, y, de manera particular, a las microempresas -que suponen de una a diez personas trabajadoras-, cuya naturaleza funcional, según se explicó arriba, es diferente a los negocios que les superan en tamaño, porque, en este caso, se encuentra una importante cantidad de establecimientos con una a tres personas tan solo, y que con frecuencia son familia.

6.5.4 La entrevista semiestructurada

Para esta herramienta se elaboraron dos guías de preguntas, como ya se indicó antes, una larga y otra corta. La entrevista en general puede ser definida como una conversación con el propósito de establecer una transacción en la que se proporciona y se recibe información, a través de un proceso de preguntas y respuestas (Baena, 2004, p. 64). Para el caso de la presente investigación, ambas entrevistas -la guía larga y la corta- están diseñadas para desarrollarse de manera semi estructurada. Desde la perspectiva metodológica de A. Garza (1988), se trata de una entrevista colectiva pero aplicada de forma personal, pero no del todo libre ni dirigida (p. 191), pues las preguntas dan margen a que la persona entrevistada tenga apertura y profundice en el tema. Así mismo, la entrevista se consideró en formato de única aplicación, por la razón que el propio Garza ya ha expuesto sobre este tipo de instrumentos (1988): “la ventaja del ahorro que implican, y la posibilidad de reducir al mínimo las molestias ocasionadas al entrevistado” (p. 191).

Las preguntas para la guía larga se enfocaron en los RPST, así como la salud en el trabajo la cual se encuentra en la sección de anexos (véase anexo 5). Como base para la elaboración de esta guía se revisaron las ideas que expone el doctor Julio César Neffa en su libro *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*, obra publicada en Argentina a modo de coedición por parte de varias instituciones.⁴⁰ También se incluyeron preguntas enfocadas en las CyMAT y los procesos de trabajo, aportadas por el Dr. José Antonio Arvizu Valencia, con lo que se cerró este banco de 45 preguntas, divididas por temas, pero con la funcionalidad de aplicar sólo aquellas que, por las circunstancias especiales de cada establecimiento, cada persona entrevistada y su ventana de tiempo disponible, etc., sean pertinentes o aplicables.

La guía corta, por otra parte, sólo consta de cinco preguntas, con las que se buscó abordar aspectos que no quedaron explícitos en la entrevista larga sobre la actual etapa

⁴⁰ Por la Universidad Nacional de La Plata, la Universidad Nacional del Nordeste, el Centro de Estudios e Investigaciones Laborales-CEIL-CONICET, la Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo, el Centro de Innovación para los Trabajadores y la Universidad Nacional de Moreno.

post pandemia, y sobre la división sexual del trabajo. Entre ambas versiones de la entrevista semiestructurada se forjó un vehículo muy completo y versátil para trabajar en el complicado medio del servicio de alimentos y bebidas, debido a su flexibilidad y capacidad para establecer una comunicación fluida, productiva y cordial entre entrevistadores y entrevistados.

6.5.5 La entrevista a profundidad

Con el fin de fortalecer y complementar la respuesta a las interrogantes que han dado paso a esta investigación, en la etapa final de sistematización de la información recolectada en campo, se tomó la decisión de agregar la entrevista a profundidad para redondear la respuesta a las interrogantes que conducen al supuesto de esta investigación.

La entrevista a profundidad tiene, desde luego, un carácter cualitativo. Posee cualidades como la flexibilidad, la apertura y la versatilidad en el abordaje de distintas temáticas durante su proceso de aplicación. Supone, a diferencia de otros modelos de entrevista, un mayor consumo de tiempo, lo que le permite a la persona entrevistada compartir desde su perspectiva las experiencias y puntos de vista que le parecen importantes al responder las preguntas. En cuanto a la persona entrevistadora, esta técnica abre las puertas de un manantial de información, debido a una mayor inversión de tiempo al convivir con la persona con la que interactúa. Sin embargo, es importante que la duración no exceda las dos horas o dos horas y media, pues puede resultar cansado para ambas partes.

De acuerdo con Robles (2011), la entrevista a profundidad está orientada a comprender la perspectiva que la otra persona en torno a su vida, a su experiencia y su situación desde su punto de vista (p. 40). En resumen, se trata de una conversación semiestructurada cuya meta puede sintetizarse en tres puntos principales: 1) el análisis de experiencias, motivaciones, puntos de vista y significados que la persona aporta en el detalle empírico; 2) la construcción de conceptos, clasificaciones y tipologías con base en una comparación sistemática entre las similitudes y diferencias entre personas

individuales; 3) por último, se exploran aspectos relativos a significados compartidos en una determinada comunidad, institución, etc. (Aupers et al., 2018, pp. 153-154). Bajo esta última consideración, las entrevistas a profundidad contempladas en la última etapa del trabajo de campo apuntan a la búsqueda de una comprensión más honda de la manera en que se experimenta la etapa post pandemia desde un ángulo laboral, económico, familiar y personal.

6.5.6 La guía de observación, en sus versiones participante y no participante

Rojas (2000) ha puesto sobre la mesa ciertas características de la observación en las investigaciones sociales: es realizar esta actividad con un fin determinado, con base en un esquema previo para registrar y “captar las manifestaciones y aspectos más trascendentes y significativos de la vida familiar y comunal” (p. 206). Es decir, que la guía de observación constituye ese esquema de trabajo para realizar la actividad con un propósito.

En este orden de ideas, aun cuando ésta no fue una observación estructurada o regulada a la manera de aquellas que en las ciencias duras hacen uso de instrumentos para medir la calidad de lo que se observa (Baena, 2004, p. 60), sí implicó la construcción de una guía para observación bien organizada para acomodar en ella puntos clave referentes a cada una de las dimensiones a observar: el concepto ampliado de trabajo, el binomio de las CyMAT y los RPST, y por último la división sexual del trabajo. El instrumento fue diseñado con el fin de que pudiera utilizarse de manera indistinta para observación participante o no participante.

La observación participante posibilita, en primer lugar, que la persona investigadora “se adentre en las tareas cotidianas que los individuos realizan; conocer más de cerca las expectativas de la gente; sus actitudes y conductas ante determinados estímulos; las situaciones que los llevan a actuar de uno u otro modo [...]” (Rojas, 2000, p. 207). La observación participante es una estrategia que involucra “el establecimiento de relaciones investigador-grupo en estudio, mediadas por una confianza construida de modo permanente. Igualmente, demanda condiciones éticas de consentimiento

informado” (Galeano, 2012, p. 30) mediante las que se establecen límites claros de interacción y un tránsito controlado de la información, al asentarse un contexto de confianza mutua.

Esta técnica supone el tiempo suficiente para que, en el momento propicio, sea posible “observar y grabar la rutina, las actividades inusuales y las interacciones que suceden de manera normal y espontánea en el campo objeto de estudio, sin involucrarse personalmente en lo que ocurre” (Galeano, 2012, p. 34). Sobre este punto, la interacción mediante el consumo en algunos de estos micronegocios gastronómicos permitió no sólo ver el fenómeno desde adentro del lugar y en medio de la prestación del servicio, sino también obtener, mediante la conversación, datos de interés para esta investigación.

La contraparte es la observación no participante, de particular importancia para la investigación descriptiva, “permite al investigador responder a la pregunta básica: ¿qué hicieron los sujetos?,” además de que las técnicas de observación no participante permiten investigar la conducta humana en su ambiente natural (Barner-Barry, 1986, pp. 139-140). Cooper et al. (2004) han observado que en los estudios que requieren observación para recolectar información, que en comparación con otro tipo de estudios no son muchos, la mayoría han usado técnicas de observación no participante, por ejemplo el trabajo de Price que utilizó observación no participante para estudiar los centros de consultoría en Lambeth, Reino Unido, o Pettigrew que también hizo uso de esta técnica para examinar bajo un enfoque etnográfico a las enfermeras comunitarias como “agentes de información” (p. 2).

Por otra parte, Martínez y Belmont (2020), en su capítulo de libro **Alcances y límites para abordar la problemática de la relación salud trabajo**, exponen la forma en que utilizaron la observación no participante para desarrollar su investigación en relación con “los alcances y límites de la perspectiva de los riesgos psicosociales” para lo cual observaron los debates legislativos sobre la norma 035 y las mesas de discusión con los empresarios en que surgieron preocupaciones como “el perjuicio a la productividad por este tipo de malestares” (pp. 229 y 236).

Para el caso presente a investigar la observación no participante ofreció varias ventajas, toda vez que la naturaleza de los procesos de trabajo en los micronegocios que sirven alimentos no facilita la presencia activa de la persona observadora cuando las personas prestadoras del servicio se hallan demasiado ocupadas o la clientela espera ser atendida, por lo que ver de lejos o desde afuera es una manera discreta y no invasiva de obtener información. Pero de forma especial la guía de observación utilizada como no participante resultó menos invasiva para estudiar estos establecimientos, ya que no interrumpe actividades, no incomoda a las personas renuentes a colaborar y posibilita un óptimo ejercicio de observación.

6.5.7 Los reportes de campo

En este instrumento se encontraron elementos que evidenciaron los alcances y limitaciones que caracterizaron al trabajo de campo, con observaciones que las y los ayudantes de investigación recopilaron sobre las características de cada lugar, de los procesos de trabajo y de las personas trabajadoras.

6.6 LOS INFORMANTES CLAVE

Para la autora de esta tesis, la aplicación de los instrumentos aquí propuestos en combinación constituyó en sí la mejor estrategia, desde luego, vinculada al establecimiento del *rapport* adecuado que ha derivado en una relación amable al familiarizarse en particular con cuatro de las personas informantes que se han abordado, en cuyos micronegocios se ha establecido ya un vínculo de cliente. Se presenta aquí una reseña de estos informantes cuyas aportaciones enriquecieron en gran medida y de forma especial el trabajo de campo, por las razones arriba explicadas.

La primera persona es una señora de unos sesenta años, doña Carmelita,⁴¹ quien es propietaria de un pequeño local de tacos y guisados. La autora de esta tesis visitó el local dos veces con la presencia de ella, y una en la que la suplieron dos empleados de su hijo porque ella no se encontraba ese día. En las tres ocasiones se realizó consumo

⁴¹ Se cambiaron los nombres de estos tres informantes clave para resguardar su confidencialidad.

como comensal, y se encontró que el local se encuentra en condiciones de suma limpieza, pues los procesos de trabajo en este sentido son rigurosos. Además, la informante es muy expresiva y comunicativa, ello facilitó en buena medida el flujo de las dos entrevistas que se le han realizado, con las que aportó una gran cantidad de información. Este micronegocio se caracteriza porque ella es la única que trabaja allí, aunque su hijo tiene un restaurante al cruzar la calle, por lo que para la apertura y cierre le apoya un empleado que trabaja en el restaurante.

Otra persona es el ingeniero Raúl, profesionista, de unos 53 años de edad, su microempresa está en las inmediaciones de una institución educativa. Trabaja con su esposa e hija, y es un hombre acostumbrado, por su experiencia laboral anterior, a manejar desde un puesto de autoridad grandes volúmenes de trabajadores. Comentó que en una ocasión estuvo a cargo de 1200 obreros. Sin embargo, en esta nueva etapa de su vida, el ingeniero Raúl se ocupa de asuntos menos estresantes, si bien en ocasiones su cafetería mantiene atareados a él y su familia desde la apertura hasta el cierre. Por lo general, él toma las órdenes y cobra, aunque en ocasiones lo hace su hija. Su esposa parece siempre estar en la cocina. Sin embargo, él también prepara algunas órdenes de cocina fría, como los licuados. Es una persona abierta y afable, de buen humor, con quien, a través de la aplicación del sondeo y de la charla que la acompañó, aportó una cantidad importante de datos.

La tercera persona es la señora Margarita, de unos 45 años, es dueña de un local que vende pollos preparados con una receta familiar, y aunque tiene dos barras para comer allí, gran parte de su clientela compra para llevar. Al inicio del contacto con ella para la investigación, se apoyaba con su hijo adolescente para atender el local, un joven proactivo y quien, a pesar de ser tímido, manejaba de manera experta los procesos de trabajo que pudieron estar a la vista de esta autora, quien visitó el local cuatro veces en el transcurso de la investigación, en dos de ellas como clienta. Debe señalarse que hubo después una desavenencia familiar y el hijo se marchó al estado de Veracruz, de donde es originaria la familia, por lo que en la última ocasión su puesto ya había sido suplido primero por otro joven, y más adelante por el esposo de la propietaria. La señora

Margarita aplica una gran disciplina a los procesos de trabajo, esta circunstancia le favorece en el manejo del micronegocio dado que sólo son dos personas a cargo del mismo.

El cuarto entrevistado fue el señor Lauro, propietario de “Pollos Lauro,” quien proporcionó una cantidad muy grande de información gracias a la entrevista a profundidad con la que colaboró. El negocio de don Lauro está en una vía transitada que desemboca en Pie de la Cuesta, y de la que queda muy cerca, a unos seiscientos metros. Esta entrevista fue muy reveladora en torno a la situación prepandemia, durante la pandemia y posterior a la pandemia. Además, al ser una entrevista a profundidad, proporcionó una visión detallada del día a día en el trabajo, y, más allá de esto, su experiencia subjetiva de los hechos, es decir, hay una perspectiva emocional y psicológica.

Imagen 2. Ayudantes e investigadora en trabajo de campo.

Cuatro de los seis estudiantes en la jornada de trabajo en campo del día 08 de junio de 2023, con la docente autora. Crédito de imagen: propietario de negocio en Plaza UTEQ.



Imagen 3. Ayudantes de investigación en proceso de entrevista.

Dos de las estudiantes del grupo 4.2 al aplicar la entrevista semiestructurada corta, en presencia de la docente, con el empleado de una taquería, en la jornada del 08 de junio de 2023. Crédito de imagen: la autora.



Imagen 4. Realización de guía de observación no participante.

Dos de las estudiantes del grupo 4.2 con guías de observación no participante, concentradas en negocios que se encuentran frente a las instalaciones de la UTEQ. Trabajaron desde el camellón de avenida Pie de la Cuesta, con el fin de no obstaculizar la banqueta y también poder observar los micronegocios con mayor libertad. Crédito de imagen: la autora.



7 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

7.1 PRELUDIO: UNA REFLEXIÓN PRELIMINAR SOBRE EL TRABAJO DE CAMPO VISTA MEDIANTE LA “LÓGICA DE LA SORPRESA”

Peirce consideraba que la sorpresa es el elemento que detona cualquier investigación genuina, no sólo es la admiración que despierta los sentidos de quienes investigan, sino que se trata de una realidad que sorprende y demanda comprensión (Nubiola, s/p, 2001). Por este motivo, sugirió que “todo conocimiento comienza por el descubrimiento de que ha habido una expectativa errónea de la cual antes apenas habíamos sido conscientes” (Peirce, cit. por Génova, p. 64). Estaba en lo correcto. Al repensar el trabajo de campo realizado se llega a la conclusión de que lo que estaba planteado como objeto de estudio y los instrumentos metodológicos dispuestos para este fin presentan diferencias con la realidad que eran del todo inesperadas.

Por ejemplo, a lo largo del curso de trabajo de campo, surgió una inquietud sobre las condiciones de trabajo decente, porque es inevitable reflexionar en ello dado que estas microempresas, cuyo formato comercial está basado en comida sencilla, económica y de corte popular (tacos al pastor, tacos de guisados, tortas, gorditas y otros antojitos mexicanos), son, en muchos casos, negocios familiares, en los que progenitores e hijos-hijas trabajan para mantenerse.

Sobre este aspecto, el trabajo decente, si bien no está contemplado en este trabajo de investigación como un elemento conceptual central, saltó a la vista debido a que sus condiciones dentro del mercado tienden hacia aspectos como la informalidad en algunos casos, ingresos que pueden ser modestos, etc., aunque éstos no son la regla. Y aun cuando la mayoría de los micronegocios estudiados están en la formalidad, no en todos lados presentaron condiciones compatibles con el trabajo decente.

Por tal motivo, puede decirse que esta perspectiva conceptual podrá quedar como una asignatura pendiente para un próximo proyecto relativo al mismo campo de investigación aquí tratado. Sobre esta base, el trabajo decente ha sido visualizado por la Organización Internacional del Trabajo bajo premisas como que “el trabajo no es una

mercancía,” además de que “todos los seres humanos, sin distinción de raza, credo o sexo tienen derecho a perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica y en igualdad de oportunidades” (Somavía, 2014, p. ix).

Durante el desarrollo del trabajo de campo, quizá la mayor “sorpresa” desde la lógica de Peirce fue, por una parte, la disparidad entre la imagen inicial que se tenía acerca del funcionamiento de estas microempresas, en las que la cocina no es un lugar aislado de la clientela, sino que está a la vista de ella, y si lo está, con frecuencia la persona que cocina también cobra, o también recoge las mesas, etc., incluso casos de establecimientos con una sola persona trabajadora, que así mismo es propietaria. Por otra parte, los instrumentos metodológicos, diseñados a priori, tuvieron que ser ajustados sobre la marcha: tal como se manda un traje al sastre para realizarle los ajustes necesarios para que le quede bien a su poseedor. En otras palabras, las expectativas no se correspondieron del todo con lo que se encontró en el trabajo de campo.

Por último, el estudio del territorio ubicado a lo largo de la avenida Pie de la Cuesta llamó la atención hacia sus deficiencias en términos de la movilidad, por una parte, y la apropiación de la ciudad, por otra, para reflexionar sobre los conceptos de “no lugar” de Marc Augé y de el “derecho a la ciudad” de Henri Lefebvre. Las obras de infraestructura urbana destinadas a favorecer a la población peatonal mediante la instalación de paradores de autobuses urbanos, trajeron como un daño colateral la restricción de los espacios de circulación y estacionamiento, al grado de que, en algunos momentos durante el transcurso de la jornada laboral, se crean cuellos de botella que entorpecen el tránsito vehicular.

Aparte de esta problemática, en avenida Pie de la Cuesta los lugares de estacionamiento se han suprimido, y para aparcar deben buscarse opciones en las calles que atraviesan la avenida, o bien utilizar, cuando es posible, los estacionamientos de los comercios grandes. Desde luego, los micronegocios gastronómicos, no cuentan con esta opción para su clientela, salvo, si acaso, el espacio para un vehículo o dos, justo enfrente de su local. Con la perspectiva de la “lógica de la sorpresa,” llamó la atención el hecho de que los contratiempos imbricados en la circulación vehicular y los efectos económicos

de la post pandemia no disminuyeron el valor y crecimiento comercial este espacio socio territorial, y que, de extremo a extremo -desde el boulevard Bernardo Quintana hasta el circuito vial Fray Junípero Serra-, la avenida Pie de la Cuesta se renueva y crece de forma constante.

7.2 RETOS EN EL TRABAJO DE CAMPO DEBIDO A LA PANDEMIA Y OTROS FACTORES

Los recorridos a pie por la avenida Pie de la Cuesta pusieron de manifiesto el cierre de negocios a causa de la pandemia. Por ejemplo, en cierto establecimiento en el extremo norte de esta vialidad, al encontrarse cerrado, el mecánico de un taller contiguo informó que el negocio ya no existía. Estas circunstancias se sumaron al hecho de que en la etapa inicial del trabajo de campo aún se utilizaba el cubrebocas, que de alguna manera interfieren en cierta medida la comunicación porque no permiten visualizar de forma íntegra el lenguaje no verbal, ni establecer una relación más franca y eficiente dentro del entorno de la entrevista. Sin embargo, esta situación no duró mucho tiempo, pues en el último cuarto de 2022 se comenzaron a relajar las medidas y con ello, mejoró la forma de comunicarse con las personas entrevistadas.

Otro factor problemático fue que la época de calor fue muy intensa, y dado que el trabajo de campo se dirigió hacia establecimientos con horario diurno, las caminatas en por las calle se volvieron muy desgastantes para los recorridos a pie. Un elemento más de dificultad fue que en general resultó difícil encontrar personas en estos establecimientos que quisieran colaborar para responder las preguntas de entrevista. Además, en la mayoría de los micronegocios la propia naturaleza del giro gastronómico, enfocado a servir alimentos a los comensales, complicó el contexto en la entrevista, pues, como es de esperarse, la clientela es primero. En el caso de la entrevista al chef Mario, dueño del negocio de café y comida corrida “Tía Paola,” la interacción tuvo el inconveniente de tener que esperar a que se acabara de atender los pedidos e incluso una conversación personal del chef con un conocido, para poder proseguir. Lo mismo sucedió en una de las dos ocasiones en que el ingeniero Raúl, dueño de la cafetería “La Hiedra,” fue entrevistado, pues también es usual que el negocio se sature en ciertos

horarios con su clientela, ya que se halla frente a una gran institución educativa de nivel superior.

7.3 RESULTADOS ENCONTRADOS

En el mundo contemporáneo globalizado y de post pandemia, un gran reto que enfrentan hoy las microempresas gastronómicas -como también sucede con aquellas de mayor tamaño- es mantenerse a flote después de la tormenta socioeconómica que supuso la emergencia sanitaria, y que afectó a este tipo de establecimientos en todo el mundo, debido a que, al ser un giro del sector servicios, el trabajo implica la interacción frente a frente con la clientela. Con esta premisa en mente, se observó y analizó el trabajo en este rubro dentro de un espacio socioeconómico territorial acotado y con sus propias particularidades: la avenida Pie de la Cuesta de la ciudad de Querétaro, caracterizada por su alta densidad de tráfico de vehículos y peatonal, así como su fuerte carácter comercial, en un entorno de clase media a media baja.

Sobre estos fundamentos, se desarrolló esta investigación cualitativa a través de tres lentes conceptuales: el concepto ampliado del trabajo visto a través de Enrique De la Garza; las CyMAT y los RPST expuestos por Neffa; y la división sexual del trabajo con las reflexiones de Orlandina de Oliveira y Marina Ariza. Esta tríada se complejizó al asentarla sobre el territorio designado para llevar a cabo este proyecto. Marc Augé pensó la ciudad en términos de aquellos sitios en los que las personas transitan de manera efímera, lugares de paso, instrumentales pero fugaces, y quizá, pudiera decirse que, por ello, no memorables: son los “no lugares” que forman parte de la dinámica urbana; por último, mediante la perspectiva latinoamericana de Milton Santos, “la naturaleza del espacio” revela las relaciones existentes entre el espacio geográfico y la vulnerabilidad económica y social. Este entramado contenido en el fundamento teórico tuvo como marco temporal el mundo post pandemia, en el que la situación global refleja también la situación local y viceversa.

Las motivaciones centrales para la elección del tema investigado fueron: la necesidad de abrir camino a los estudios laborales en el campo del trabajo gastronómico en México, que ya de suyo es escaso en América Latina y tampoco es abundante en el resto del mundo -como se explicó antes en el estado del arte-; la exigencia social de mejorar las condiciones de las personas trabajadoras en este rubro, que están sujetas con frecuencia a situaciones que menoscaban su salud, su economía y su calidad de vida; así mismo, atender las áreas de oportunidad que han surgido a partir del crecimiento actual del sector servicios en las últimas décadas, del que lo gastronómico es una pieza esencial para la economía local y nacional.

En este universo de estudio, la muestra seleccionada fue tomada a partir de los establecimientos ubicados en la avenida Pie de la Cuesta en Querétaro, donde la oferta de comida preparada está representada por un gran número de micronegocios formales, informales o formales de manera parcial; el mercado gastronómico se caracteriza por su sencillez y variedad limitada (en la que sobresalen los antojitos mexicanos y la cocina casera), pero también destaca por su vigoroso movimiento comercial en una zona geográfica en constante expansión, con gran tráfico peatonal y vehicular, así como contigüidad a entidades proveedoras de clientela, como instituciones académicas y de investigación, instalaciones dedicadas a dependencias gubernamentales, paraderos de autobús y diferentes comercios (micro, pequeños y medianos) que pueden ser desde una papelería o una frutería, por ejemplo, hasta un supermercado o una tienda departamental (como Bodega Aurrerá y Coppel).

A partir de lo que se encontró con respecto a la forma en que funcionan los micronegocios de servicio de alimentos y bebidas en la presente investigación, se hizo evidente una clara disonancia entre las características de éstos y de los negocios de mayor tamaño, que va mucho más allá de las diferencias en número de personas empleadas y de captación de ingresos por ventas -aspectos que se abordaron en su momento al inicio de esta tesis en la tabla clasificadora de empresas-. Si fuese posible

utilizar una analogía para hablar de micro, pequeñas y medianas empresas⁴² en la economía latinoamericana, puede imaginarse un puerto con lanchas (las microempresas), pequeños yates y barcos pesqueros (las empresas pequeñas), y las naves más grandes, como transbordadores y yates de gran calado (las empresas medianas). En el océano del mercado laboral, cada nave sirve a propósitos comunes a todos los niveles (transporte de personas, mercancía, pesca, etc.) pero, a la vez, la forma en que funcionan es de todo punto diferente en complejidad, alcance y productividad.

No es sólo cuestión de tamaño, sino de aspectos relacionales, económicos y logísticos, aun cuando las micro y pequeñas empresas comparten, como ya se indicó antes, muchas problemáticas y dinámicas en su funcionamiento. Con todo, a pesar de que las microempresas, las humildes lanchas, son las menores en esta jerarquía, su fortaleza radica en la gran cantidad de éstas y en la accesibilidad para su montaje, esto es, que de una pequeña inversión y sin estudios formales en cocina se puede crear un emprendimiento que dé para sostener un hogar. Por otro lado, como ya se expuso de forma previa, constituyen un pilar de la economía a nivel local, nacional y también a nivel global.

Con estas consideraciones presentadas, los resultados que se hallaron fueron los siguientes, y se colocaron en la lista de objetivos propuestos en el capítulo 5:

Analizar las condiciones actuales de trabajo en los micronegocios gastronómicos queretanos en la actual post pandemia: En las microempresas estudiadas, las normativas de trabajo están implícitas en la comunicación oral y los acuerdos de palabra, y son, con frecuencia, parte de la propia dinámica familiar que se traslada al entorno laboral, pues en las microempresas, también son por lo general familias que trabajan sus propios establecimientos. Se encontró, así, que en la casi totalidad de casos estudiados las personas trabajadoras son propietarias o familiares.

⁴² Debe recordarse que las microempresas cuentan con 1 a 10 personas empleadas, las pequeñas empresas con 11 a 30, y las medianas dedicadas a los servicios, de 51 a 100 personas, según los parámetros de la Secretaría de Economía, ya expuestos en esta tesis.

Identificar las CyMAT y los RPST dentro de los micronegocios gastronómicos: El *multitasking* es una constante: las funciones que en las pequeñas y medianas empresas están diferenciadas, en las microempresas son cubiertas por una misma persona en ocasiones, o incluso la mayor parte del tiempo. En este tenor, se encontraron establecimientos como en los ejemplos a continuación: desde una sola persona -la propietaria-; dos personas -la dueña y su hijo-; o tres personas -padre, madre e hija adulta-. En otros lugares, aunque las personas trabajadoras no eran ni propietarias ni familiares, igual debían atender varias tareas por tratarse de equipos pequeños de personal, de entre dos y cinco personas por lo general. En un pequeño local al norte de la avenida en cuestión y muy cerca de una institución educativa, el propietario, como sólo cuenta con una empleada, debe hacer con frecuencia el papel de cocinero y mesero. El *multitasking*, desde luego, en momentos de alto tráfico clientelar, se asocia con los RPST en términos de las demandas psicológicas, las exigencias y el incremento en la intensidad de las tareas en el trabajo.

En los negocios familiares se hizo evidente que la vida laboral es un espejo de la dinámica en el hogar. Los casos a continuación sirven de ejemplo: Carmelita, la propietaria del local de tacos de guisos “El Nevado de Toluca,”⁴³ expresó su descontento con su hijo, quien tenía otro negocio (un restaurante enfrente), y dado que él fue quien aportó el capital para que ella pudiera contar con esta microempresa, se tomaba algunas libertades allí, por lo que ella no tenía total autonomía para manejar sus asuntos comerciales; Leticia, la dueña de “Pollos Torres,” contaba con la ayuda de su hijo adolescente, y entre ambos se administraba el lugar, pero a causa de un desacuerdo familiar, él se regresó al Estado de Veracruz, de donde son originarios, y ella se quedó sola. Aunque desearía que él regresara, y de hecho el joven así se lo ha expresado, un familiar cercano le ha aconsejado que lo deje allá un tiempo más, “para que aprenda [una lección].” El rol del joven era importante para ella porque él se hacía cargo de diversas tareas en tanto ella se ocupaba de preparar los alimentos -aquí la división sexual del trabajo-, además de que como varón aportaba una mayor capacidad de fuerza para

⁴³ De nuevo se reitera que tanto los nombres de las personas como los de sus negocios son seudónimos, para proteger la confidencialidad de las personas entrevistadas.

cargar, por ejemplo, los insumos. En cuanto a los **RPST**, dado que ésta era una situación familiar, se advirtió en doña Margarita tristeza, decepción y frustración por no poder contar con el hijo, y en su lugar debió contratar a un empleado joven para apoyarla.

Para las **CyMAT**, se identificaron estas situaciones: personas trabajadoras que han tenido accidentes de cocina como quemaduras por aceite o agua caliente, caídas en pisos resbalosos y cortaduras con utensilios de cocina; riesgos constantes de quemaduras con superficies u objetos calientes, exposición constante a fuentes de calor intenso como el horno rosticero, etc. Otros aspectos son los horarios prolongados de trabajo (más de ocho horas), que afectan lo mismo a personas empleadas como a personas propietarias -y en ciertos casos, hay personas a las que no se las pagan sus patrones-, por ello, en general se produce cansancio y estrés; el trabajo de pie durante demasiado tiempo, o la ejecución constante de movimientos que llegan a cansar o provocar dolor, como agacharse, cargar cosas pesadas (por ejemplo, cargar el trompo en las taquerías al pastor), etc.; trabajos desterritorializados en los que las personas deben montar y desmontar el negocio a diario, expuestos a la intemperie porque se colocan a vender en la vía pública.

Una situación vital para los establecimientos, sobre todo por tratarse de venta de alimentos, es la relativa a las diferentes aproximaciones a las labores de aseo: en algunos locales la limpieza es detallada e impecable, en tanto que en otros es superficial y atiende a la necesidad inmediata de tener unas instalaciones presentables frente a la clientela, pero no se cuidan detalles que no son tan obvios, como es el techo: en un local puede estar blanco y del todo limpio, pero en otro, color marrón a causa de la grasa, que se vaporiza y no se limpia de manera regular, a tal grado que se acumula una gruesa capa. Sin embargo, en las actividades de limpieza básicas (barrer, trapear, lavar trastes, etc.), fue evidente que la asignación de las mismas no siempre estaba asociada a una división sexual del trabajo. Se reparte de forma equitativa, o se le asigna a la persona más joven e inexperta (por ejemplo, un hijo), o tan solo aquellas actividades que requieren de mayor fuerza física son realizadas por varones, por ejemplo, en el caso de

la taquería “El Nevado de Toluca,” un empleado joven se hace cargo todos los días de lavar la cortina metálica del negocio con una escoba, agua y detergente.

Los **RPST** que se encontraron fueron: la necesidad de estar siempre en control de las emociones propias frente a la clientela sea porque la persona experimenta en ese momento alguna dificultad personal, familiar, económica o bien con la misma clientela, y en algunas ocasiones porque la carga de trabajo se intensifica (por ejemplo, un propietario comentó que la reciente muerte de su mamá le afectó en su desempeño laboral). En ciertos casos la persona clienta hace comentarios o tiene exigencias que ofenden o estresan a las personas trabajadoras y/o propietarias, por ejemplo, decirles que “está muy fea la comida,” expresarles que dudan de la calidad de los ingredientes sin haber probado el alimento, expectativas poco realistas de la clientela, etc.

De igual forma, la carga de trabajo se extiende al hogar, porque las personas salen del trabajo y deben cubrir en casa actividades reproductivas como lavar los baños, barrer, cocinar, etc., aunque se observó que esta “doble jornada” no se circunscribe a las mujeres, pues, como lo expresaron en varias entrevistas, se reparten las actividades en familia hombres y mujeres. Este factor que juega en contra de un merecido descanso de las labores remuneradas, también se extiende, para las personas propietarias, a los días de descanso, cuando aprovechan algunos para ir a comprar los insumos para la semana. Una situación más que les afecta es la adversidad en cuanto la disminución de las ventas debido aún a las consecuencias presentes de la pasada pandemia, con lo que la preocupación por la disminución de ingresos o un posible cierre es una circunstancia latente de forma constante en algunos micronegocios.

Sin embargo, en este punto de las RPST deben mencionarse algunas condiciones positivas: una persona comentó que no dejaría este empleo porque le gusta mucho y que ama su trabajo porque es suyo, otra persona expresó que este negocio le brinda una mayor estabilidad económica y le permite estar más conectada con su familia, y un propietario opinó que al alimentar a la gente su trabajo tiene un aspecto positivo, ya que por el hecho de “manejar negocios tipo barra,” él puede ser una especie de “psicólogo de la gente.”

Identificar las diferencias que existen, a la luz del concepto de división sexual del trabajo, entre los hombres y las mujeres que laboran en los micronegocios gastronómicos en Querétaro: En las diferencias a la luz de la **división sexual del trabajo** se advirtió que, por lo general, en la zona estudiada, el sexo femenino se enfoca más a guisados y antojitos en general, en tanto que el sexo masculino parece decantarse más hacia las taquerías al pastor, y, por cierto, estas últimas son numerosas en la avenida Pie de la Cuesta y sus alrededores. Si se examinan las condiciones en el resto de la ciudad, es muy probable que estas condiciones sean similares. Por otra parte, en los establecimientos que se investigaron las personas manifestaron que no había diferencias en el trato o asignación de tareas salvo en los casos en que fuese requerido un hombre para tareas que suponen una gran fuerza física. Por esta razón sí se encontraron algunos locales donde las mujeres de manera preferente eran quienes atendían mesas o la caja y los varones se especializaban en la actividad de cocina, por ejemplo, en las taquerías al pastor, lo que supone una división sexual del trabajo en función de la capacidad de fuerza y resistencia física. En este sentido, en algunos lugares dicha división es inexistente por el hecho de que son sólo hombres, o sólo mujeres.

Identificar, mediante el concepto ampliado de trabajo, las personas actantes en el entorno de las cocinas de micronegocios gastronómicos queretanos: En una zona tan concurrida, la presencia de otros actantes en estos establecimientos, además de la clientela, a partir del **concepto ampliado de trabajo** -que debe verse como un medio para observar la actividad laboral, no una finalidad-, incluyen transeúntes y vendedores ambulantes. Sin embargo, esta presencia del “otro sujeto” se materializa de forma muy concreta con los repartidores de plataformas como *Uber*, *Rappi* y *Didi*, que intervienen en los procesos de trabajo, pero no forman parte de la microempresa. La colaboración entre algunos de estos establecimientos y las plataformas transforman a las personas propietarias, cambian como sujetos sociales que se taylorizan al someterse a un esquema de trabajo vinculado a una aplicación digital.

Encontrar cambios en los procesos de trabajo en cocina realizados para asegurar la calidad y temperatura de la comida en función del uso de plataformas

de reparto: En lo que se refiere a los **procesos de trabajo**, en algunos casos se ha conservado la dinámica de reparto a domicilio, aunque no siempre por medio de las plataformas -muchos negocios utilizan WhatsApp y/o el esquema de “llame y recoja”-, que se quedó como un residuo a partir de la pandemia y se consolidó, de modo que es una opción más para el consumo. Ello implica que luego de la preparación de los alimentos debe seguirse un proceso de trabajo distinto para asegurar que los alimentos lleguen a su destino en las mejores condiciones posibles de temperatura y presentación. En la post pandemia también quedaron en firme para algunas microempresas: el uso de cubrebocas para personal de cocina, e incluso de atención directa a clientes, así como la provisión y uso regular de gel antibacterial para clientes y personal; además, ciertas personas comentaron tener desde entonces una mayor atención a las medidas de sanidad dentro de los procesos de trabajo.

Averiguar cuáles estrategias que fueron implementadas durante la pandemia se conservaron post pandemia por su éxito: Las **estrategias productivas** implementadas para la supervivencia de estas microempresas (y que algunas conservaron en la post pandemia), incluyeron: mayor publicidad en las redes sociales, disminución de personal (durante la pandemia que luego recontrataron), reparto a domicilio y/o “llame y recoja,” o promociones de obsequio de refrescos con los pedidos. Algunas de estas estrategias productivas ya existían en algunos establecimientos antes de la pandemia, pero en otros no, y la adopción de estas acciones fue crucial para su supervivencia. Por otra parte, hubo negocios que con el fin de recuperar poco a poco lo perdido en la crisis sanitaria, al terminarse ésta ampliaron sus horarios de atención al público.

Conocer el grado de autonomía y control que la persona ejerce sobre su trabajo: El grado de **autonomía y control** sobre los procesos de trabajo fue desde luego más visible y mayor en las microempresas familiares. No obstante, las microempresas estudiadas son espacios laborales que carecen de la rigidez y estructura de las grandes empresas, porque se trata de emprendimientos familiares en los que, aunque trabajen personas empleadas ajenas a la familia, existe un cierto grado de flexibilidad aun cuando

existan reglas en torno a los procesos y tiempos de trabajo. Esta flexibilidad en ocasiones genera problemas a las personas propietarias. Por ejemplo, don Lauro, dueño de “Pollos Lauro,” se queja de que no encuentra empleados idóneos, ya que, luego de tener de forma temporal a su lado el apoyo de su mamá y hermana, y años después de una de sus hijas, ha contratado personal, pero sin éxito: “se hace bastante difícil ahorita encontrar gente de confianza que sea honrada, que sea cumplida, disciplinada” (Lauro, comunicación personal, enero 13, 2023).

Describir el contexto del territorio que ocupa la avenida Pie de la Cuesta en función de su dinámica y las actividades comerciales de esa zona como elementos que influyen en la naturaleza de los micronegocios: Sobre el **territorio**, se pudo observar que es una zona con gran vida comercial, de amplios horarios, pues el ajetreo del tráfico intenso se manifiesta desde las seis o siete de la mañana hasta las once o doce de la noche. Las áreas más concurridas en términos comerciales están alrededor del cruce con avenida Tláloc y en el área aledaña a la Universidad Tecnológica de Querétaro (en adelante UTEQ). Para realizar el trabajo de campo, resultó más conveniente ir a pie, o bien dejar el automóvil estacionado en alguna calle de cruce o en alguna plaza comercial, por las razones explicadas antes en cuanto al tráfico y falta de lugares de estacionamiento. Quienes apoyaron con la recolección de información de campo y que acudieron en autobús urbano no tuvieron problemas para movilizarse pues es una zona muy bien conectada por rutas de transporte. Un estudiante que participó en la aplicación de entrevistas comentó: “[...] nuestra primera impresión fue, que había bastante comercio en esa calle, mucho flujo de gente, vendedores, coches etc. Lo cual nos hizo preguntar si alcanzaríamos algún lugar donde estacionarnos.” Un repartidor de la plataforma *Rappi*, que utiliza motocicleta para su trabajo, señaló, por el contrario, algunos aspectos positivos y negativos para él en razón de su trabajo:

Prácticamente no hay vueltas a la izquierda ni retornos por lo que los tiempos de llegada a determinados comercios es muy alto en relación a su distancia. Es mucho más rápido circular ya que se mejoró el flujo del tránsito, sin embargo, afectó al no haber vueltas a la izquierda y no hay muchos retornos, al igual que el tráfico que se

genera viniendo desde el sur hacia el norte se incrementa en exceso durante las horas pico ya que muchos automovilistas se estacionan en un carril donde supuestamente no se puede estacionarse (Pepe, comunicación personal, 15 mayo, 2024).

A pesar de estas contrariedades, debido a la alta densidad poblacional y comercial de la avenida Pie de la Cuesta, en la actualidad el territorio ejerce su influencia a través de interacciones múltiples de tipo económico y social, con una vasta red de transporte público (autobuses, taxis), lo que se suma a otros elementos como la presencia de comercios, escuelas, plazas comerciales e instituciones, además de las áreas habitacionales.

Conocer las condiciones de antes, durante y después de la pandemia en la experiencia de personas trabajadoras y propietarias: De entre los informantes clave, hubo dos microempresas que subsistieron a la pandemia, y las demás se establecieron en ese periodo, por lo que de éstas últimas no se puede examinar un antes y un después. El caso más claro y representativo de la difícil navegación a través de la crisis sanitaria y en la post pandemia, se vio con el negocio de “Pollos Lauro,” que tenía clientela cautiva luego de muchos años en el mercado de la zona, y luego de las vicisitudes a las que sobrevivieron, han tenido que luchar una batalla en la post pandemia al haber perdido su base clientelar y asumir las deudas adquiridas para la supervivencia del establecimiento, con la inseguridad de una continuidad o un posible cierre permanente. No obstante, se subraya aquí el hecho de que en el recorrido de campo hubo negocios que ya habían cerrado de manera permanente, por lo que no fue posible entrevistar a nadie con el fin de saber cómo fue su enfrentamiento con la crisis sanitaria. Por ejemplo, durante el primer día de recorrido, en agosto de 2022, ante un establecimiento cerrado, el mecánico de un taller adjunto salió a atender a esta autora, y sólo pudo informar que el lugar ya había tenido que cerrar porque no pudieron mantenerse a flote.

En las siguientes tablas se muestran los datos resultantes del sondeo, obtenidos en los micronegocios, que permitieron profundizar en la investigación.

# de entrevista/ entrevistador(a)/ Fecha	Información general		RPST	CyMAT	Información complementaria
	Seudónimo/ Sexo (F/M) / Puesto/ Edad	Experiencia laboral previa/ en el negocio			
# 1 / RMMP 23 mayo 2023	Carmelita F Dueña y prestadora única del servicio N. 1960-63 años Tacos de guisos “El Nevado de Toluca”	En el tiempo en que se quedó sola con sus hijos pequeños, se dedicó a vender Yakult durante 20 años, nunca tuvo prestación de seguro social, comenta que los asegurados eran los que tenían el trabajo de oficina, mas no las vendedoras en la calle “jalando el carrito todo el día [...] Qué tristeza me da [...] ¿Y por qué el gobierno les permite eso, si es una compañía grandísima [...] ¿Por qué le permiten que venga a explotar a los empleados mexicanos? Porque ellos quieren limones para exprimir, no limones exprimidos [sic]”	Dice que anda muy bajo en el negocio, bajas las ventas, y está pensando en cerrar. Su hijo tiene un restaurante enfrente, y sus empleados (que son todos jóvenes) han tenido la costumbre de llegar al local de doña Carmelita, pedir alimentos fiados, que nunca pagan. Esta situación la ha molestado bastante, porque ni el hijo ni ellos se hacen cargo de pagar esas deudas, lo que representa para ella una merma. Por este motivo, ella ha tenido que poner orden, porque, además, estos empleados de su hijo hacen uso del equipo, dejan desorden en los contenedores y ensucian la plancha. Su hijo la ayudó a poner el negocio, pero a ella le molesta que, por una parte, él le ha dicho que el negocio es de ella y que está en libertad de hacer lo que	Paredes y techo blancos y limpios. Parrilla limpia, instalaciones en general ordenadas y aseadas. Mucho ruido del exterior, ya que las ventanas no tienen vidrio, quedan cubiertas hasta el cierre del negocio cuando se baja la cortina. Piso tipo ajedrez con loseta blanca y negra, que se mantiene limpio porque Carmelita lo trapea de forma constante. Baño limpio y bien equipado. A pesar de ya haber entrado yo a lavarme las manos y observarlo, ella insistió más adelante en el transcurso de la entrevista para que pasara a ver qué limpio y ordenado estaba. En las tres veces que he visitado este negocio no ha habido clientela, que es de lo que se queja doña Carmelita, aunque en dichas ocasiones yo sí he consumido. Saleros y servilleteros limpios. La cortina metálica del negocio está impecable porque se lava todos los días con agua y jabón.	<u>División sexual del trabajo:</u> Es divorciada, con hijos adultos jóvenes, al menos dos son profesionistas. Su esposo la abandonó cuando su niña (que hoy es arquitecta) tenía cinco años. Se quedó sola con sus tres hijos, y además en aquellos años también tuvo que cuidar de sus papás: “[...] el día que mi exmarido me dejó no recibí apoyo de nadie, ni de su familia, ni apoyo de mis papás. No fue hasta que mi hermano en Estados Unidos se enteró de eso, que él nos empezó a apoyar.” “Sí, yo tuve que salir a luchar para mantener a mis 3 hijos, la niña de 5 años el hijo de en medio con 7 años y mi otro hijo con 11 años.” Respecto al cuidado tuvo de que de sus padres cuando sus hijos eran pequeños, comenta la disparidad con sus hermanos, quienes la dejaron sola en esto: “Se van con la mujer a pasear a los restaurantes, y la hermana la pobre, es la que tiene tiempo, la pobre y la sola es la que tiene tiempo de todo. –‘Ah mi hermana, yo no puedo porque yo tengo mi trabajo, este, yo tengo que hacer esto...Eeeh, la esposa no, la esposa, pos, en lugar de decir yo voy a ayudar a mi

			quiera y tomar las decisiones que a ella le parezcan mejor, pero, por otra parte, existe una contradicción, porque el hijo toma decisiones sobre los ingresos del negocio de ella, como si fuera empleada, pero no le paga un sueldo. Un joven que trabaja en otro negocio, ella desconoce cuál, llega al lugar, se sienta, le “saca plática,” y mientras lo hace, en vez de consumir lo que ella vende, saca su recipiente que trae de casa y se pone a comer allí, “no respeta,” dice la señora Carmelita: “Yo soy bien directa.” Le pasó que una clienta, de apariencia clase media alta tenía sus dudas acerca de unas quesadillas porque desconfiaba de la calidad del queso (debido a que en muchos establecimientos utilizan un queso de muy baja calidad), por lo que doña Carmelita le dijo “Si mi queso no le gusta, yo le pago las cinco quesadillas.” La clienta aceptó, y al final le gustaron mucho. En este sentido, percibí en	cuñada, voy a aportar algo [...] de lo que le toca hacer [a mi esposo, que es el hijo], no, no pueden, nadie tiene tiempo para papá y para mamá, cuando están enfermos. Siempre, uno, el pobrecito, el que está solito, es el que tiene tiempo para todo sin sueldo.” En cuanto a aspectos relacionados con la “doble jornada,” indica que los sobrantes se los lleva a casa su hijo (el del restaurante) para que sean consumidos por esta familia, y aunque doña Carmelita llega a hacer quehaceres domésticos, no los hace sola, sino que entre sus hijos varones, su hija y ella, los ejecutan (incluido el que es dueño del restaurante). Tema gastronómico: Sí ha repartido volantes, “pero la gente pide solamente gorditas de chicharrón prensado. Yo les ofrezco comida sana, pero la gente sólo busca comer comida chatarra.” Al preguntársele sobre un cambio de menú, contestó que: “No, la verdad no. Estoy contenta con el menú que tengo ahora, porque yo lo que quiero es venderle a la gente comida saludable, si se tratara sólo de vender y obtener ganancias, vendería puras gorditas [...] tenemos las puertas abiertas a toda la gente que quiera comer sano.” Procesos de trabajo: Comenta que no utiliza aceite para cocinar los guisos, sólo agua, y un poco
--	--	--	---	--

			ella un cierto aire de que la actitud de esa clienta, su desconfianza, le habían molestado, pues doña Carmelita es una persona que se precia mucho de la calidad e higiene en el manejo de su negocio. Desanimada un poco por la falta de clientela, no pierde sin embargo el buen ánimo y comenta: “Yo no me agüito,⁴⁴ hasta de empleada doméstica en una casa me quiero ir.” También compartió que se acostumbró a que conforme va realizando el trabajo, limpia lo que se ensucie, y confesó que este hábito lo adquirió gracias a que lo vio en el programa de televisión Master Chef México.		de aceite para curar la plancha todos los días, ya que siempre al cierre del negocio el día anterior, ésta se lava escrupulosamente con agua y jabón.
# 2 / JRHA 06 junio 2023	Chef Mario M Dueño del negocio	10 años de experiencia en el giro gastronómico.	Se levanta a las 4am, llega al local entre 7 y 8am, para cerrar a las 6pm. En alguna ocasión, por el estrés laboral, requirió de atención psicológica. Sin embargo, el entrevistado, no abundó en más detalles.	En su negocio se cuenta con las medidas necesarias en términos de seguridad, acceso a atención médica, medidas dispuestas por protección civil, y en general lo previsto por ley. Cuenta con una empleada, por lo que en ciertos momentos él debe cubrir las funciones de cocinero y mesero. A pesar de esto, el entrevistado señaló que su trabajo no tiene una gran demanda sobre su cuerpo.	Él eligió esta ocupación, y el negocio tenía tres meses de haber abierto al momento en que el estudiante realizó la entrevista. Comentó que, aunque tuviera que cambiar de actividad, siempre lo haría dentro del rubro gastronómico.

⁴⁴ El mexicanismo “agüitarse,” muy utilizado sobre todo en la zona occidente- noroeste del país, expresa una idea semejante a entristecerse, desanimarse. La Academia Mexicana de la Lengua ofrece a propósito de esta palabra un interesante artículo que se puede consultar en <https://www.academia.org.mx/consultas/obras-de-consulta-en-linea/diccionario-minucias-del-lenguaje/item/agueitado>

	N. 07/ dic./ 1970 Café y comida corrida "Tía Paola"		El entrevistado comentó que le parece importante cuidar la vida personal y la salud mental. A pregunta expresa del estudiante entrevistador respecto de las bondades que tiene su trabajo, el entrevistado mencionó que siente que el hecho de alimentar a la gente, su trabajo tiene un aspecto positivo, ya que por el hecho de "manejar negocios tipo barra," él puede ser una especie de "psicólogo de la gente." En el tema de sugerencias, piensa que es necesario "trabajar en temas de salud mental de los colaboradores." Esta propuesta surgió por sus propias vivencias, ya que su anterior empleo lo absorbía todo el día, esto lo alejó de su familia y le acusó mucho estrés. En Liverpool (no indicó la temporalidad) trabajó como sous chef por un sueldo de 6 mil pesos al mes, de 7am a 9pm, lo que evidencia para él una carga excesiva	Sus mayores riesgos se hallan en el manejo con cuchillos y el contacto con superficies calientes. Ya tuvo una quemadura en el pie derecho por agua caliente.	Sus preferencias en comida son: sushi, hamburguesas y la comida mexicana. Exige mucha calidad en los insumos, proveedores y todo lo relacionado con su negocio. La mayor parte de su clientela proviene de una institución de educación superior cercana al negocio. Se preocupa por la calidad en el servicio, señala que hay que revisar la producción y no sacar ningún platillo que no esté bien servido.
--	--	--	--	--	---

			de trabajo con un sueldo bajo.		
# de entrevista/entrevistador (a)/ Fecha	Seudónimo/ Sexo (F/M) / Puesto/ Edad	Experiencia laboral previa/ en el negocio	RPST	CyMAT	Información complementaria
# 3 / RMMP 26 abril 2023	Juan y Leonardo M/M Son empleados del hijo de la dueña de “El Nevado de Toluca” Ambos tienen entre 16 y 18 años de edad. Se encuentran supliendo el puesto de doña Carmelita porque ella salió unos días de la ciudad. Ellos trabajan de forma regular	Son muy jóvenes, uno es estudiante de preparatoria y menor de edad. Juan estudia preparatoria, pero Leonardo no estudia.	Juan dice que sí le estresa un poco estar en la cocina, pero Leonardo dice que a él no tanto, nada más que sí le desespera a veces. Respecto a los horarios de trabajo prolongado, Juan comenta que le producen más que nada cansancio y estrés. Leonardo dice que a él igual le produce cansancio. Tienen que estar ambos siempre en contacto con la clientela, a quienes tienen que tratar con amabilidad, aun si algún día llegan a trabajar sin ganas. En esa interacción con la clientela, cuentan que una vez una persona les dijo “que la comida estaba muy fea.”	Leonardo dice que se tiene que agachar mucho en su trabajo. Juan comparte: “Yo me tengo que mover muy seguido, pero no me afecta.” En cuanto a factores de riesgo en torno a las CyMAT, Juan dice que hay quemadas y cortaduras, y recuerda: “a mí me cayó aceite hirviendo y tuve una quemadura de segundo grado.”	

	en el restaurante "Tijuan a."				
# 4/ RMMP 19 mayo 2023	Margarita F Dueña del negocio , la ayuda su hijo, de unos 17 años. "Pollos Torres"	A la pregunta sobre la forma en que adquirió sus conocimientos para manejar el negocio, respondió: "afortunadamente yo trabajé en muchas empresas, teniendo el privilegio de siempre estar cerca de los jefes y altos mandos, y siempre traté de absorber la mayor cantidad de conocimientos posibles." "Mi madre desde pequeña me enseñó a cocinar lo básico en la casa. Posteriormente, adquirí un gusto muy grande hacia la cocina, y tuve varios asaderos. De ahí proviene la experiencia previa que tengo." Su abuelo, quien era un experimentado cocinero, llegó de China y se estableció al sur del estado de Veracruz, donde tuvo un restaurante llamado "La Parroquia."	En cuanto a dificultades en el trato con la clientela, doña Margarita expone que "una vez una señora se molestó porque quería un pollo exactamente igual al de nuestra publicidad, que era el pollo entero sin partir, pero nosotros ya habíamos partido el pollo, entonces mejor les devolvimos su dinero." Al momento de hacer la entrevista, con el negocio de reciente apertura, comentó que aún era necesaria paciencia para que éste despegara, después de la crisis por pandemia.	"[...] procuramos mantener el lugar limpio para no tener que hacer una limpieza profunda tan seguido [...] sí se puede hacer una limpieza profunda de vez en cuando, pero que ya no sea tan pesada como si no se limpiara." Realizan la compra de insumos y suministros (más o menos una vez por semana). Cuando ella va sola, entre tanto, su hijo se queda en el local, para preparar todo. No han tenido accidentes, "solamente cosas ligeras como alguna quemadura al tocar algo caliente o que el aceite salte, pero algo de gravedad no hemos tenido." Aunque la señora Margarita se enfermó durante la pandemia, eso fue antes de que abrieran el negocio y no le quedó ninguna secuela. Pregunta: -Aquí en su trabajo, ¿hay alguna actividad en la que su hijo sea el encargado porque es una actividad más física? -Sra. Margarita: "Sí, yo manejo más las cosas de cocina y mi hijo se encarga de las cosas de limpieza como barrer, trapear o sacudir." Entre los dos atienden indistintamente a la clientela, en dependencia de las ocupaciones que cada quien tenga en el momento. "[...] los días que tenemos descanso vamos a comprar los insumos más esenciales que se requieren a diario, y los insumos que son más fáciles de	Tienen a su negocio en Facebook. El negocio se abrió en este año, e hicieron una inauguración en forma para la que contrataron un payasito. <u>Doble jornada:</u> "[...] mi hijo y yo procuramos tener la casa limpia todo el tiempo y que cuando lleguemos a la casa hacer cosas o tareas pequeñas [...] entre mi hijo y yo hacemos todo y tenemos nuestras reglas y organización para mantener limpia la casa." <u>Proceso de trabajo:</u> "Primero abrimos el negocio, mi hijo se encarga de limpiar la parte de enfrente del local, y yo me voy a la cocina a preparar toda la comida y marinar el pollo. Aproximadamente a las 9:00 de la mañana, ponemos a calentar el roscero." <u>Capacitación laboral:</u> "El encargado de la empresa que nos vendió el roscero nos ofreció una capacitación para usarlo." <u>Concepto ampliado de trabajo</u> Para los asuntos administrativos contrataron a un contador quien es el que se hace cargo de lo relativo a los gastos, las ventas, los impuestos, etc.

				conseguir, los compramos en el día a día [...] procuramos llevar la carga de los insumos entre los dos.” El proceso de trabajo más pesado es el de “el lavado del pollo, son muchas cosas las que se le tienen que hacer al pollo, y ocupan bastante tiempo.” El aspecto más molesto del trabajo es el calor, debido al rosticero. <u>Medidas de seguridad (CyMAT):</u> “Tenemos el extinguidor, los letreros de la ruta de evacuación y aparte el municipio nos pidió usar válvulas independientes de gas para la estufa y el rosticero, además de que siempre que salimos del local, cerramos todas las válvulas y apagamos todas las conexiones, salvo la de los enfriadores.”	
# 5/ JPJR 06 junio 2023	Clave (H-03), alias: Érika F Dueña 28 años de edad “Paleta ría El Compa dre”	Tiene 10 años de experiencia en el rubro de la venta de alimentos, a la cual se ha dedicado para apoyar al sustento de su familia. Eligió esta ocupación porque desde pequeña ayudaba a su papá en el negocio de venta de paletas. Desde hace tres años está en esta paletería.	Recibe retroalimentación de la clientela a través de las redes sociales. La clientela en general está compuesta por estudiantes y familias. El horario prolongado de trabajo, cuando va más de 12 horas, provoca cansancio y estrés. El ingreso mayor al salario mínimo, la facilidad de tomar ella u otorgar permisos a los empleados, y el ambiente laboral que califica como bueno, son beneficios que considera tiene su	Tienen todo en orden conforme a la normatividad de Protección Civil, y cuentan con botiquín. Tiene que estar parada muchas horas. El piso es resbaloso, a veces han ocurrido caídas. Cuando la jornada laboral se alarga más de ocho horas, se da a los empleados un ingreso extra en su sueldo.	Le gusta lo que hace, pero sí se cambiaría de ocupación, aunque no de momento, porque señala que se gana bien. Cree que para desempeñar este trabajo ella tiene como aptitudes la visión y la creatividad. Considera que otras personas que quieran emprender un negocio así deben esforzarse mucho y no desistir.

			empleo como propietaria del lugar.		
# 6/ Isaías, Karla, Nacho y Migue Castañón 07 junio 2023	Chabela F N. 13 feb. 1972 Ella es la jefa y cocinera principal. Cocina económica "Malena"	28 años de experiencia en el giro gastronómico. Su formación en ésta ha sido autodidacta. Antes de este negocio vendía jugos y licuados.	En este rubro laboral, pero en un trabajo previo, tenía problemas para poder convivir con su familia. La muerte de su mamá hace algún tiempo le afectó en su desempeño laboral. Los estudiantes que hicieron a entrevista no preguntaron cuándo fue esto. Ha podido ver actitudes de parte de clientela que ha humillado a algún mesero. El personal de cocina no cuenta con propinas, sólo el de servicio. Descansan en días festivos.	Todos los días va a la Central de Abastos y ella se encarga de comprar todo. Cuentan con seguro médico particular. En el negocio sólo han tenido cortes, caídas y quemaduras menores. En este negocio siente que tiene mayor estabilidad económica y más conexión con la familia.	No dejaría este trabajo porque le gusta mucho el ramo. Dice que ama su trabajo porque es suyo. Antes de la pandemia le tocó trabajar en un lugar donde les pedían "derecho de piso" pero ella nunca les dio nada a los delincuentes. En este negocio el refrigerador y algunas sillas han sido proporcionadas por Coca-Cola. Los ingresos bajaron debido a la pandemia. Han hecho uso desde antes de la pandemia de aplicaciones para atender a su clientela en pedidos para llevar.

En las siguientes tablas se encuentra la concentración de datos arrojados mediante las entrevistas realizadas, para definir las condiciones laborales y económicas en pandemia y post pandemia, lo que permitió visualizar los siguientes elementos: condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT), riesgos psicosociales del trabajo (RPST), y las características de la división sexual de trabajo (DST) de acuerdo con la información proporcionada por las personas entrevistadas. Así mismo, se presentan las estrategias productivas aplicadas tanto en periodo de pandemia como de post pandemia para posibilitar la supervivencia de la microempresa.

CONCENTRACIÓN ENTREVISTA
MATRIZ DE INDUCCIÓN PARA LOS RESULTADOS

Número de entrevista/ Fecha	PANDEMIA Y POST PANDEMIA				Diferencias y equidad en la división sexual del trabajo ⁴⁵	Inferencias con base en los objetivos/ Observaciones complementarias
	Micronegocio ⁴⁶ / observaciones	Consecuencias favorables y desfavorables	Estrategias productivas	Plataformas de reparto y/o medios electrónicos		
1/ 18 junio 2023	A.J.: Cocina económica “El Fuego.” Se encuentra a unos metros de Pie de la Cuesta en una calle que la atraviesa.	Antes de la pandemia tenían gran clientela de una institución educativa muy próxima al micronegocio. Después de la pandemia, “no regresaron en la misma cantidad.”	“Más publicidad en redes sociales.” Las estrategias se siguen llevando a cabo “y funcionaron, porque aún conservamos los clientes y tal vez hubo un aumento.”	<i>Rappi, Uber Eats</i>	“Todo es igual.”	Las respuestas a las consecuencias desfavorables y la puesta en marcha de estrategias productivas parecen ser contradictorias, pero se puede inferir que quizá, a lo que hace referencia la persona entrevistada es a que conservaron la clientela leal y ésta aumentó con relación a la fase previa cuando empezó la pandemia y hubo cierres y restricciones.

⁴⁵ Este aspecto se sale de la temática general del concentrado, que gira en particular alrededor de la pandemia y post pandemia. Se deja aquí de momento, y después se separará.

⁴⁶ Debe recordarse que, en aras de proteger la confidencialidad de las personas entrevistadas, tanto el nombre de éstas como el de sus negocios, se presentan aquí seudónimos.

2/18 junio 2023	A.J.: Mariscos “El Paseo.” Sobre calle colindante a Pie de la Cuesta.	N.A.	N.A.	N.A.	“Al igual que en otros lados, los hombres hacían el trabajo pesado, en este caso de cocinero (una sola persona) y las mujeres de meseras.”	“En este negocio se nos negó [a la y el estudiante de 4to semestre] la entrevista a pesar de que la chica que era la mesera, no estaba haciendo nada y estaba mirando el celular, nos dijo que estaba muy ocupada y nos retiramos de ahí.”
3/16 junio 2023	D. H.: Taquería “Reynosa”	“Bajó mucho la clientela y durante la pandemia hubo varios enfermos, gracias a Dios no hubo afectados en salud después de la pandemia.”	Estrategias: “Pensábamos abrir hasta más tarde, pero el gobierno impuso que se tenían que cerrar los negocios antes de las 12 de la noche, así que no podíamos hacer gran cosa, seguíamos trabajando igual, pero cerrábamos más temprano. Después de la pandemia ya pudimos abrir más tarde y así logramos vender un poco más.”	Sí, pero no se especificó cuáles.	“Sí, una mujer no puede hacer el mismo trabajo que un hombre, como en la parrilla o en el trompo de pastor, pero es mejor tenerlas como meseras o como la que cobra el dinero.”	
4/16 junio 2023	D.H.: Taquería “El Puerquito de Oro”	“En la pandemia se enfermaron todos los	“Seguir trabajando igual, pero teníamos que	“Sí, pero en cuanto se acabó la pandemia lo	“Sí, no es lo mismo; hombres arriba y	No se especifica si aquí trabajan mujeres, hay

		meseros, pero [al] día de hoy no hubo consecuencias en la salud de los trabajadores. Sigue habiendo poca clientela y la mayoría de gente pide para llevar.”	cerrar más temprano de lo normal. También pensamos en disminuir los empleados, como había menos clientes, se necesitaban menos personas para atenderlos. El disminuir los empleados si ayudó, pero en cuanto se terminó la pandemia volvimos a la normalidad. También después de la pandemia volvíamos a cerrar en la madrugada.”	dejamos de usar.”	mujeres abajo.”	que volver para verificar el dato.
5/ 13 junio 2023	J.P.: Taquería “El Puerquito de Oro”	J.P.: “A inicios de la pandemia, la taquería contaba con 2 meseros que servían como apoyo para llevar los tacos a los clientes, ellos tuvieron problemas de salud no tan grave presentando síntomas de resfriado y gripe. Tenían días buenos y días malos. Con el paso del tiempo, se	“Medidas de seguridad como uso de cubre bocas, gel antibacterial, y solamente era comida para llevar que se hacían bajo pedido por mensaje de WhatsApp.” Acerca de si estas estrategias se siguen llevando a cabo, la respuesta fue que sí.	WhatsApp	El estudiante comenta que: “Por estrategia para un mejor funcionamiento, se dividen las tareas, en donde el encargado es que hace el trabajo más pesado de preparar los tacos, mientras que su esposa es quien le ayuda en la parte de servicio debido a su gentileza para	

		fueron recuperando poco a poco y solamente se quedaron trabajando el encargado y su esposa. Los días más fuertes son sábado y domingo, mientras que los más débiles son martes y miércoles. La clientela bajó hasta un 50% en tiempos de pandemia, pero de igual manera ya se han ido recuperando.” Así mismo, como se informa en la concentración de los reportes de campo, este estudiante encontró que los meseros de la taquería no regresaron por voluntad propia, ya que encontraron otras ofertas de trabajo más cercanas.			los clientes. No tienen un sueldo fijo, simplemente si la semana fue buena obtienen más ganancias, dividiéndose su sueldo en un 60-40 aproximadamente.”	
6/13 junio 2023	J.P.: “Jay’s Antro.”	Comenta el estudiante que: “Aproximadamente, el restaurante permitía un aforo de 30	J.P.: “Comida para llevar, principalmente alitas y papas a la francesa. Los clientes mandaban mensaje por	WhatsApp	Todos tienen la misma carga de trabajo, existe mucho respeto y apoyo entre las y los empleados.	

		personas, respetando la distancia de separación de 1.20m, uso de cubre boca y gel sanitizante. Hubo un tiempo en donde tuvieron que cerrar a causa de que la ola masiva de COVID fue muy fuerte y varios empleados llegaron a presentar síntomas de dicha enfermedad. Con el paso del tiempo, los empleados fueron mejorando, no quedaron con secuelas ni nada por el estilo.”	WhatsApp y pasaban a recoger su pedido ellos mismos,” pero son estrategias que siempre han tenido.		No importa si es mujer u hombre, siempre les exigen lo mismo para dar un buen servicio. En cuestión de salarios, ganan aproximadamente \$1,200-\$1,500 a la semana por una jornada de 8 horas. No existe ningún aumento de sueldo, aunque trabajé más de las horas acordadas	
Número de entrevista/ Fecha	PANDEMIA Y POST PANDEMIA				Diferencias y equidad en la división sexual del trabajo	Inferencias con base en los objetivos/ Observaciones complementarias
	Micronegocio/ observaciones	Consecuencias favorables y desfavorables	Estrategias productivas	Plataformas de reparto y/o medios electrónicos		
7/13 junio 2023	MV: Tortería “El Púas Olivares”	“Ya nos recuperamos, en general no hubo tantas pérdidas porque es un negocio pequeño, dejamos de	A pesar de que dejaron de vender a la clientela de la preparatoria, siguieron teniendo consumidores, porque no	No las han necesitado: “No, porque nuestros clientes son personas que vienen a realizar trámites a la	La esposa respondió que: “No [hay diferencias], solo trabajamos yo y mi esposo y los trabajamos por igual, tal	El negocio se sustenta con los consumidores que transitan por avenida Pie de la Cuesta, los que van a la

		vender [de forma parcial] porque en la prepa ya no había clases, pero sí nos permitió seguir vendiendo.”	requirieron estrategias para salir a flote.	delegación y los que pasan por la avenida, entonces no tuvimos plataformas de reparto.”	vez en la preparación de alimentos yo aportó un poco más.”	Delegación Epigmenio González y, a excepción del periodo de pandemia, por aquellos que acuden a la “Prepa Norte” de la UAQ. (Se halla muy cerca de la Escuela de Bachilleres Plantel Norte de la UAQ, pero la estudiante no anotó el nombre ni se acuerda, hay que volver para averiguarlo).
8/13 junio 2023	V: Taquería y cocina económica “Malena”	“Al principio hubo un poco de baja clientela, pero conforme se fueron ajustando las cosas hubo mejores ingresos ya con las actualizaciones que se tuvieron que hacer con la pandemia. fue difícil volver a adaptarse a lo que era antes pues estuvimos bastante tiempo con estas limitaciones que no estaban en	“Mayor enfoque en las medidas de sanidad, y sacaron promociones de lo que vendemos para poder tener un poco más de ingresos, como [fue] poner promociones 2x1 o descuentos en algunas cosas, que, aunque fue difícil, es la manera que logramos para sobrevivir un poco. Sí [implementamos estrategias y eso] nos ayudó a mantenernos durante la	Sí, ya que por algún tiempo el local estuvo cerrado al público: “se volvieron nuestros aliados pues facilitaron que siguiéramos teniendo ventas.”	“Pues aquí trabajamos puros hombres, pero creemos que sí existen a veces algunas diferencias por lo mismo que llegan a ser trabajos algo pesados.”	El negocio se halla en una gran avenida que cruza Pie de la Cuesta.

		nuestras manos.”	crisis.” Algunas estrategias se siguen llevando a cabo, aunque esta estudiante no preguntó cuáles, por lo que se debe regresar a averiguar cuáles y cómo funcionan.			
9/ 13 junio 2023	D: Taquería “La Flecha”	[...] lo que más vendemos nosotros son los kilos de pastor, ⁴⁷ llegó la pandemia y tuvimos que cerrar durante mucho tiempo, cuando volvimos a abrir había poco movimiento en las calles y por	“Nosotros decidimos regalar un refresco de 1.5 litros por cada kilo que nos comprara un cliente.” “En un principio no nos ayudó mucho, pero fue cuestión de tiempo para ver que esto nos ayudaría a	“Considerable mente, nosotros no sabíamos mucho sobre el uso de estas plataformas, sin embargo, necesitábamos más ventas, nos percatamos que la gente no quería salir de sus domicilios y pedían su	“En nuestro caso no, pero si he tenido la experiencia con malos patrones, donde sí existe este tipo de discriminación hacia la mujer en todos los aspectos.”	

⁴⁷ En México uno de los platillos más populares, que caben dentro del concepto sombrilla de “antojitos” (que cubre una gran variedad de alimentos nacionales como tacos, tortas, gorditas, sopes, huaraches, etc.), son los tacos al pastor. Si bien su introducción al vasto panorama gastronómico del país data apenas del siglo XX, su presencia es notable a través de numerosas taquerías. De acuerdo con D. García-Garza (2010), estos tacos que fueron llamados “árabes,” tienen raíces culinarias que se remontan, en especial, a Irak y Líbano, y su “mexicanización” los llevó a convertirse en los ya famosos “tacos al pastor,” cuyo éxito se sostiene en dos hechos: que se parecen a los tacos mexicanos y en la capacidad de la cocina del país para adaptarse a las influencias gastronómicas del extranjero (p. 443). Las taquerías al pastor cuentan con uno o más trompos hechos de acero inoxidable, esto consiste en una superficie de horno vertical, frente a la cual está una varilla en la que se ensartan las piezas o bisteces de carne de cerdo adobada, y una plancha para freír y asar. Esta pieza es lo que se llama “trompo,” el que gira de manera constante y de esa forma se hornea la carne ante la superficie vertical de horneado. Por lo general, el trompo se remata en la parte superior con rebanadas de piña que se hornean junto con la carne al girar, así es que se dora todo de forma paulatina; cuando ya está listo, conforme da vueltas el trompo, el maestro pastorero rebana finas láminas de carne, que puede acomodar de inmediato sobre la tortilla, o bien, se pueden asar primero estos pequeños cortes en la plancha adjunta (puede depender del gusto del comensal). El taco resultante con aquella carne adobada de forma previa con una salsa -hecha de chiles y otros condimentos-, se adereza por el comensal con ingredientes tales como: cilantro, cebolla fresca picada, piña picada, salsa picante, guacamole (salsa de aguacate), y, desde luego, limón, infaltable en las taquerías al pastor. Jeffrey Pilcher, en este sentido, establece que la comunidad libanesa introdujo este platillo en el país a partir de las décadas de 1920-1930 (Pilcher, cit. por García-Garza, 2020, p. 444). De esta manera, el trompo de pastor mexicano recuerda, de modo muy claro, los establecimientos de este tipo, con su trompo de carne dorada tipo *kebab* o *shawarma* -en dependencia del lugar-, que se pueden ver en Líbano, Turquía, Qatar, Egipto, Arabia Saudita, etc.

		lo mismo pocas ventas.	subir en ventas considerablemente.”	comida con servicio a sus casas, por eso tomamos esta decisión y seguimos en este tipo de plataformas.”		
10/13 junio 2023	RR: Café Pet Friendly “Xalapa”	“No, se siguió teniendo clientela frecuente e inclusive más de la que se tenía antes.”	Se afiliaron a una plataforma de reparto que hasta al menos junio se utilizaba.	Actualización al 17 de octubre 2023: una empleada, al preguntársele sobre la plataforma que utilizan, respondió que de momento ya no suan ninguna, debido a que tanto Rappi como Didi “nada más se llevaban las cosas” y luego a ellos no les pagaban. Por ese motivo se desafiliaron, aunque están considerando regresar con <i>Didi</i> , que fue la menos problemática de las dos. Sin embargo, no han podido hacerlo por un problema técnico, debido a que, en <i>Didi</i> , al tratar de volver a afiliarse, les aparece como duplicado el negocio, y ése es el status	Aquí todas son mujeres y sus ingresos son similares.	

				hasta hoy (R. Martínez Pérez).		
--	--	--	--	--------------------------------	--	--

7.4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El “derecho a la ciudad” lleva consigo la pretensión de que sean sus propios habitantes quienes decidan, construyan y diseñen su espacio urbano. De alguna manera, en avenida Pie de la Cuesta este ideal se ha cumplido en parte, dado que ha sido la propia población, a lo largo de las décadas en que se ha desarrollado esta arteria, la que le ha impartido su naturaleza comercial. Las zonas habitacionales se hallan distribuidas a lo largo de ésta entre las calles que cruzan la avenida. Pero, por otro lado, la población no tuvo derecho a la toma de decisiones cuando se modificó la morfología de esta vía, lo que fue causa de molestia, pues, aun cuando el transporte público tiene una movilidad más eficiente, no así los vehículos particulares de quienes transitan en la zona porque allí viven, comercian o realizan otras actividades.

Así, Pie de la Cuesta se ha convertido en un “no lugar” desde la óptica de Marc Augé, una zona de paso, instrumental, que no facilita la posibilidad de quedarse, como se podría hacer en el Centro Histórico, por mencionar otro lugar. En términos laborales, el transporte público y sus usuarios han resultado beneficiados, pues para quienes trabajan allí y no cuentan con automóvil pueden llegar de manera más rápida y bajarse en los paradores que les permiten un lugar seguro para el descenso y ascenso de pasaje. Pero para la clientela de las microempresas gastronómicas puede representar un problema si no existe un estacionamiento cerca o en el lugar. Por último, como opinó el repartidor Pepe, el transporte en motocicleta tiene sus ventajas en este sentido, lo que a su vez facilita el trabajo colaborativo de plataformas y micronegocios.

Milton Santos identifica sistemas de objetos y sistemas de acciones en el espacio geográfico, que forman un marco interno único en el cual se desarrolla la historia (Santos, 2021, p. 35). En esta tesitura, la zona -tan poblada y transitada-, forma redes sociales, comerciales y económicas, tanto en las entidades fijas (comercios e instituciones) como en el mismo tránsito peatonal y vehicular. Es en esos términos que se puede interpretar la presencia de dichos sistemas, que remiten a un examen de la realidad allí, a través

del pensamiento complejo de Morin: hay mucho que ver, y también, mucho que probar en la oferta alimentaria. Así, en este espacio al norte de la capital queretana, para pensar la división territorial del trabajo, que supone la existencia de conflictos y la competencia por la organización del territorio adaptada a los intereses de diferentes sectores de la sociedad, viene a la mente la inconformidad de quienes usan Pie de la Cuesta y se quejan de la falta de esquinas, de retornos, de estacionamiento, en tanto que el gobierno del Estado pondera los beneficios al transporte público y a la ciudadanía de a pie.

Por otro lado, la división territorial del trabajo (Santos, 2021, p.83) puede ser examinada aquí como una cooperación mutua. Los micronegocios gastronómicos cubren, en términos laborales, una actividad -cocinar-, que de forma natural cae en el ámbito de la reproducción al interior del hogar, pero que, para la masa trabajadora y estudiantil de la zona, no es posible dentro de sus horarios de trabajo o de escuela. De esta manera se forma un sistema en el que el trabajo de unos alimenta a otros.

Al examinar este conjunto de entidades, espacios y personas, se advierte cómo unos elementos causan ciertos efectos, y estos efectos a su vez forman un bucle, a la manera de Morin en el pensamiento complejo. En este caso, la apertura de comercios e instituciones ha hecho crecer la zona, adquirir un perfil urbano vigoroso y comercial. Ello a su vez ha motivado el aumento en el tránsito vehicular. Esta circunstancia así mismo ha traído consigo más consumo, pero también dificultades para la circulación de automóviles.

Para terminar, las tres dimensiones con que se ha examinado el objeto de estudio son: el concepto ampliado de trabajo, las CyMAT y los RPST, y la división sexual del trabajo. Respecto del primero, no se busca identificarlo en la realidad como un fin a seguir, sino como una manera de explicar e interpretar las particularidades del servicio de alimentos y bebidas, pues dentro del sector terciario este giro laboral es del todo distinto a otros. Por ello, el CAT es un concepto que se adapta de forma precisa a las especificidades del trabajo: el proceso de trabajo no puede completarse sin la presencia del cliente, y el producto no puede almacenarse.

Las CyMAT y los RPST encontrados en el trabajo de campo abren una puerta importante para la mejora en la calidad de vida laboral de las personas trabajadoras. Existen trabajos, manuales y estudios que abordan la salud laboral y los riesgos en el lugar de trabajo, pero en este caso, los resultados de campo trascendieron la temática de los riesgos en el trabajo y la salud laboral, para analizar, en cierta forma a la familia emprendedora en su lugar de trabajo, sus sinergias y sus disyunciones. En este orden de ideas, el micronegocio gastronómico, como fuente de trabajo es el lugar en el que la familia, o la familia y sus empleados(as) comparten la experiencia de las CyMAT y los RPST, para luego compartir sus propios retos en casa, en el ámbito de la reproducción, hombres y mujeres.

La división sexual del trabajo, conceptuada por Oliveira y Ariza, determinó tres facetas que permiten su identificación, estudio e interpretación: la doble jornada, la compatibilidad de las tareas de la producción y la reproducción y la sobrecarga de trabajo. Las autoras se fijaron, sobre todo, en que por lo general es la mujer trabajadora quien lleva sobre sus hombros este peso. No obstante, en los hallazgos del trabajo de campo los resultados mostraron que estas responsabilidades eran compartidas en familia: trabajan juntos fuera de casa y trabajan juntos dentro de casa.

7.4.1 Intensidad del trabajo y tiempo de trabajo (incluyendo el estrés)

Cuando la carga de trabajo se intensifica, la llegada de una persona tras otra retrasa al personal del micronegocio en sus tiempos para comer, tomarse un descanso e incluso ir al baño. Los horarios de trabajo prolongados y el compromiso de atender a la clientela de manera tan intensa les producen estrés, con lo que se produce en las personas trabajadoras una contradicción interna porque, por un lado, sienten el cansancio y la presión, pero, por otro, se guardan para sí mismos este estado afectivo y mental, con el fin de brindar a su clientela un trato amable, que es la base del servicio. Es el caso, por ejemplo, de Leonardo y Juan, jóvenes empleados del restaurante “Tijuana,” quienes manifestaron esta problemática, pues señalan que, aunque trabajen sin ganas, deben ser amables con sus comensales. También Érika, dueña de la palettería “El Compadre,”

expresa el estrés y cansancio que le produce estar en horario laboral por doce horas o más.

7.4.2 Exigencias emocionales

Éstas se hacen presentes en cuanto a los desacuerdos y conflictos con clientes, por ejemplo, cuando éstos se comportan de manera agresiva, desconfiada, o desconsiderada. Doña Carmelita (taquería “El Nevado de Toluca”), quien como propietaria trabaja sola durante el día, y sólo en la tarde al cerrar un empleado de su hijo le ayuda a las labores de cierre, ha tenido desavenencias en ocasiones, y esta circunstancia la ha alterado, le ha causado enojo.

7.4.3 Grado de autonomía y de control

Una característica de las microempresas estudiadas es su carácter de “trabajo en familia.” La persona con mayor autoridad en la familia es quien toma las decisiones en cuanto a quién hace qué. Con todo, por ser estructuras de parentesco, o de personas solas (como doña Carmelita, que cocina y atiende a su clientela ella sola como dueña, o bien las dos vendedoras de tacos de canasta que trabajan en la calle), y estar imbricada en algunos casos una condición de informalidad o semi informalidad, el grado de autonomía puede depender de: las relaciones entre familiares trabajadores, el clima y/o la libertad de trabajar en cierta área (para quienes trabajan en vía pública y se instalan y desinstalan todos los días) y la carga de trabajo.

7.4.4 Calidad de las relaciones sociales en el trabajo

En los negocios de familias propietarias, los conflictos y la armonía se presentan como un reflejo de la relación entre miembros. Esto fue evidente en el caso de doña Margarita, quien tuvo una gran desavenencia con el hijo que la ayudaba y quien se fue al lugar de origen de la familia una temporada; más, cuando el joven quiso regresar, un familiar aconsejó a esta propietaria cabeza de familia que lo castigara un tiempo más y no le permitiera regresar a Querétaro todavía. Por otra parte, doña Carmelita (tacos “El Nevado de Toluca”) ha tenido fricciones con los empleados de su hijo (dueño del restaurante “Tijuana,” que se encuentra enfrente, al cruzar la calle), porque comen en el establecimiento de ella, prometen pagar después, y no pagan, ni el hijo (que es patrón de ellos) cubre esas deudas, lo que representa una merma para las ganancias de ella,

además que hacen uso del equipo y utensilios y no dejan limpio después. Así mismo, el hijo, quien financió el negocio a doña Carmelita, en el entendido de que ése sería el negocio de ella, a veces quiere decidir sobre los ingresos de ella.

7.4.5 Conflictos éticos y de valores

No se encontraron elementos de contradicción en este sentido. Pero sí fue evidente por parte de las personas trabajadoras y propietarias un compromiso con su clientela en términos de atención cortés y servicial, limpieza del local o del lugar donde se venden los alimentos, calidad de los insumos y trabajo duro.

7.4.6 Estabilidad o inseguridad de la situación de trabajo

Este punto es el que mejor refleja los residuos de la crisis económica como consecuencia de la pasada pandemia. Para doña Carmelita, las bajas ventas en su taquería la hicieron suponer un inminente riesgo de cierre, pues señaló que su negocio, de reciente apertura al momento de las entrevistas que se le realizaron, no lograba despegar, ya que aún estaban vigentes ciertas limitaciones vinculadas a la pandemia. Para don Lauro, (dueño de “Pollos Lauro”), la situación es bastante crítica, pues señala que existen secuelas en la post pandemia que se evidencian en un desequilibrio económico. Ha observado a su alrededor recortes de personal: liquidaron a muchos jefes, y lo más fácil para ellos fue abrir un negocio, entonces hay más competencia y más repartición en menor cantidad del dinero. En su caso específico, adquirió deudas para mantener su pollería a flote durante la pandemia, pero al regresar a la normalidad no se ha podido recuperar, por lo que avizora la probabilidad de tener que cerrar su establecimiento.

Otro caso es la cocina económica “El Fuego,” antes de la pandemia tenían gran clientela de una institución educativa muy próxima al micronegocio. Después de la pandemia, “no regresaron en la misma cantidad”. En este orden de ideas, es indudable que el golpe de la pasada pandemia sobre los negocios incide todavía en la seguridad de estas fuentes de ingresos para las familias trabajadoras.

8 CONCLUSIONES

8.1 CONCLUSIONES RESPECTO A LAS TRES PROPOSICIONES DEL SUPUESTO DE INVESTIGACIÓN

El supuesto de investigación se presentó en la forma de tres proposiciones en relación con las microempresas gastronómicas de avenida Pie de la Cuesta en un examen a la luz de los estudios laborales en el contexto del concepto de territorio, cuya temporalidad es el periodo de post pandemia.

8.1.1 Primera proposición

La pandemia por COVID-19 indujo modificaciones en los micronegocios del sector de servicios gastronómicos de avenida Pie de la Cuesta en Querétaro que influyeron en los procesos de trabajo e impactaron de forma positiva o negativa según la manera en que establecieron su relación con la clientela en el marco de la nueva normalidad. Los efectos de esta crisis aún se mantienen de forma parcial en el trabajo de este sector.

Respecto de este primer punto, la información encontrada se dirige en la misma dirección. Medidas preexistentes en algunos lugares, como el uso de gel antibacterial, se generalizaron y se quedaron como un elemento necesario en los lugares de trabajo. El uso de cubrebocas, aunque no en todos los casos, también se quedó como parte del equipo de higiene en la preparación y servicio de alimentos.

Otro aspecto de importancia crucial fue la migración desde un servicio en su mayor parte presencial, a un servicio mixto, tanto presencial como para llevar. Aunque en ciertos casos los micronegocios dependieron sólo de WhatsApp, o tuvieron un convenio con plataformas que al final abandonaron por no convenirles, la mayoría conservaron los vínculos de colaboración comercial con *Rappi*, *Uber* y *Didi*. En este sentido, esta alianza laboral pone sobre la mesa una serie de consideraciones que atienden a un análisis realizado bajo las premisas del pensamiento complejo: son dos partes que trabajan en conjunto -micronegocios y plataformas, es decir, personas trabajadoras y repartidores-, su relación expone de una manera clara la óptica del concepto ampliado de trabajo.

Pero, en este contexto, interviene así mismo la tecnología a través del internet, que es de suyo una compleja red de redes con fines de comunicación a nivel mundial que conectan entre sí a dispositivos en todo el mundo. Esta tecnología hace que suceda algo tan simple como ordenar comida para que llegue a domicilio. Aquí interviene, además, el uso de los dispositivos móviles para concretar la orden y el pago, la aplicación digital para que el sistema funcione. De igual forma, la colaboración con las plataformas implica, de parte de los repartidores, la intervención de un vehículo, con lo que los procesos de trabajo, vistos en conjunto, se complejizan. Se puede apreciar entonces, a vuelo de pájaro, cómo se encuentra asentado un sistema cuyos elementos persiguen un fin común -como lo interpretaría la TGS-. De esta manera, hoy día para este sector comercial, la que fuese llamada “nueva normalidad” dejó algunas prácticas dentro del trabajo que heredaron de la crisis sanitaria.

Pero no todas las microempresas que lograron llegar a la post pandemia quedaron en condiciones de subsistencia luego del esfuerzo por mantenerse a flote. A pesar de haber enfrentado la crisis y sobrevivir -lo que de suyo fue un éxito en comparación con sus contrapartes que quebraron-, las condiciones post pandemia de algunas de estas negociaciones las tienen al borde del precipicio. Por ejemplo, Carmelita, la dueña de los tacos “El Nevado de Toluca” expresó que tiene muy poca clientela y quizá tenga que cerrar, que no le da pena tener que buscar empleo como doméstica. Don Lauro, de “Pollos Lauro” vendió una casa en la pandemia para salvar su negocio, pero debe aún terminar de pagar el inmueble donde está la pollería, sin embargo, las bajas ventas ponen en riesgo el cumplimiento de esa responsabilidad legal, y con ello, a su propia microempresa. Así como sucedió en “Pollos Lauro,” otro negocio reportó que después de la pandemia la clientela no regresó “en la misma cantidad.” Si la recuperación total a nivel global tardará alrededor de diez años, como ya se comentó antes, éste será un periodo crítico para conocer qué microempresas sobrevivirán de manera efectiva al final.

8.1.2 Segunda proposición

Si bien la pasada pandemia afectó al personal de estos establecimientos, el daño en este sentido no fue significativo, y en cambio el producido por las CyMAT y los

RPST en la cotidianidad laboral tiene un mayor impacto en las personas trabajadoras, en especial, en las mujeres por ser un segmento de población que de suyo es más vulnerable.

Este segundo punto fue acertado en el sentido de que el daño de la pandemia sobre la salud de las personas en las microempresas estudiadas no fue significativo. Aun cuando hubo enfermos en el personal de estos establecimientos, en ninguno de los lugares investigados se reportó un paciente grave o una muerte. En cuanto a los daños generados, en cambio, por las CyMAT y los RPST en la cotidianidad laboral, se encontró que las CyMAT se presentan en una diversidad de formas, en dependencia de los procesos de trabajo y del sitio en que se desarrolla la actividad.

En esta tesitura, respecto de las CyMAT, uno de los rubros examinados fueron negocios desterritorializados, que eran manejados por mujeres solas. Se trató de dos vendedoras de tacos de canasta -que para los fines de este trabajo se denominaron como los negocios con seudónimo “la Papa” y “La Reina”-, quienes trabajan sobre la banqueta en plena vía pública. Así, se hallan expuestas a la exposición del ruido, del polvo y los contaminantes procedentes del tráfico vehicular, además, las vendedoras se hallan a merced de los elementos en caso de calor, lluvia, frío, etc.

En este estado de cosas, es claro de que se trata de negocios en la informalidad, que no les ofrecen la seguridad de la protección del Estado ni un lugar de trabajo bajo techo y en un entorno físico que sea cómodo. Casos como estos dos, que son bastante comunes -mujeres en la venta de tacos de canasta y otros antojitos mexicanos en la calle- ameritan quedar como una tarea pendiente para posteriores investigaciones, y se propone aquí que esta problemática se podría estudiar desde las perspectivas de la interseccionalidad y los estudios de género. Por otra parte, queda así mismo la evidencia de la necesidad de que el Estado genere mecanismos de apoyo a estas mujeres, que, por alguna razón, eligen o bien se ven forzadas a trabajar por su cuenta de esta manera. Para ello, deben considerarse las ventajas que les presenta este trabajo desde la informalidad (como la libertad en el horario, los ingresos diarios, la autonomía laboral, etc.) y por otro lado las desventajas de la informalidad que además está unida al trabajo

desterritorializado (la falta de prestaciones, la inseguridad de trabajar en vía pública, la desprotección por parte del gobierno, etc.).

Se pone, entonces, sobre la mesa, la propuesta de que desde el gobierno estatal se promueva la migración hacia la formalidad a través de incentivos que convenzan a las interesadas a través de apoyos para microempresarias -simplificación hacendaria y de trámites, financiamiento para abrir sus negocios- o mejoras sustanciales en los empleos formales -con salarios prósperos, suficientes, oportunidades de crecimiento y con estabilidad laboral-.

En cuanto a otros establecimientos en los que se estudiaron la afectaciones de las CyMAT, instalados en locales y dentro de un esquema formal, en general se observaron accidentes de cocina que sufrían tanto hombres como mujeres, pero que, desde la retórica de estas personas, parecían incidentes cotidianos a los que no prestaban importancia, como si fuera algo natural pues no veían en ellos consecuencias graves. Sin embargo, la seguridad laboral en materia de CyMAT debe conducir a evitar en la mayor medida este tipo de accidentes, pues en un entorno sano dentro de sus actividades, no debería haber accidentes. Entre los accidentes reportados por las personas trabajadoras están: una quemadura en un pie por agua caliente, lesiones en la espalda por inclinarse con frecuencia, quemaduras en el proceso de preparación de alimentos en la estufa, quemaduras con aceite caliente y cortaduras con cuchillos. Se propone que el gobierno municipal o el estatal debe intervenir, más allá de la exigencia de la llamada “tarjeta de Salubridad”⁴⁸ para trabajar en el SA&B, en la capacitación continua del personal, la revisión regular de las CyMAT y el apoyo para un trabajo seguro desde una postura no invasiva, sino amigable y de cooperación, más que de sanción, hacia estos micronegocios.

⁴⁸ Este documento es un trámite oficial cuya base jurídica es el Reglamento de la Ley de Salud del Estado de Querétaro en Materia de Salubridad Social. Se tramita de forma presencial y se denomina **Tarjeta de control sanitario para manejador de alimentos de establecimientos semifijos, tianguis, eventos y ferias**, bajo la homoclave TR-SESEQ-019 de los Servicios de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ).

Por otro lado, lo que sí fue evidente es que estas condiciones laborales, en términos de limpieza dependían en buena medida de las costumbres de las personas trabajadoras, y se hallaban relacionadas, en este tenor, con los procesos de trabajo. Así, trabajar en un lugar limpio, que constituye un factor a favor de la salud laboral, es una condición que el propio personal debe generar. No es que se hubiera hallado un lugar que pudiera llamarse desaseado, es sólo que había grados de limpieza.

En cuanto a los RPST, existieron incidentes menores con algunos clientes, la presión por los tiempos en el trabajo, etc. Por ejemplo, doña Carmelita, en las ocasiones que se le entrevistó, manifestó cierto desánimo por la falta de clientela, una situación que presagiaba el posible cierre del negocio y con ello, su fuente de ingresos; un empleado del restaurante “Tijuana” expresó que le estresaba trabajar en la cocina por la presión; doña Margarita también platicó un incidente con una clienta quien quería su pollo entero, sin partir, y le tuvieron que devolver su dinero para saldar el desacuerdo; a Érika, de la paletería “El Compadre” la estresan los horarios prolongados en su micronegocio.

Quizá el evento más significativo en los RPST que se encontraron fue la fractura familiar entre doña Margarita de “Pollos Torres” y su joven hijo, pues al regresar él a su tierra natal, la dejó sin el apoyo necesario en el negocio, que se sumó a la tristeza por esta situación, y el hecho de que, aunque él después reconoció su error, ya no se le permitió regresar por el consejo que le dio a Margarita un familiar, como ya se comentó antes. A la fecha, quien la ayuda en la pollería es su esposo, luego de un tiempo en que su hijo fue suplido por un joven que estuvo como empleado temporal. Es decir, estos micronegocios de naturaleza familiar entretienen las relaciones laborales con las familiares, y se encuentran presentes emociones y vínculos naturales entre los miembros, que en ocasiones sobresalen de entre las relaciones laborales. Aunque existen algunos trabajos de investigación sobre los negocios familiares, el campo examinado en esta investigación sugiere que aún hay mucho por hacer en un futuro para estudiar este entramado de relaciones en las microempresas que son manejadas por familias, e ir más allá de la perspectiva laboral para encontrar esas otras variables

derivadas de los afectos y desencuentros en las relaciones de estas personas, y la forma en que ello incide en el trabajo y la familia.

El último punto de este segundo presupuesto fue el impacto mayor de las CyMAT y los RPST sobre las mujeres por ser un grupo vulnerable. A este respecto debe decirse que no se halló ningún resultado significativo, y, por el contrario, en dos de los casos de informantes clave -Carmelita y Margarita, la primera sin pareja- se encontró que ellas, como microemprendedoras son mujeres fuertes, con capacidad de mando, que no se mueven solas, sino que, al trabajar en un esquema familiar, conservan, como madres de familia, la autoridad para apoyarse en los miembros del grupo. En otros casos, las mujeres son esposas y trabajan con sus maridos en un marco de colaboración eficiente. Lo que se rescata a partir de estos hallazgos es el valor del trabajo en familia, pues, como grupo se reparten funciones laborales y se apoyan para conseguir los fines de su micronegocio.

8.1.3 Tercera proposición

La presencia de las plataformas digitales de reparto a domicilio, tuvieron un papel fundamental durante la pandemia y fue una estrategia que permitió la subsistencia e incluso el crecimiento de los micronegocios gastronómicos. En la etapa presente de economía post pandemia permanecen como elemento constitutivo e indispensable del funcionamiento comercial de estas unidades económicas, clave para su éxito en el mercado, en un entorno urbano que, además, se considera “no lugar” por tener características que lo hacen un territorio de paso, que dificulta el tránsito y el estacionamiento, lo que agrega conveniencia a los servicios de reparto.

En relación con la propuesta de las plataformas de reparto, éstas sí constituyeron una efectiva estrategia productiva que no sólo permitió a muchos establecimientos sobrevivir, sino que incluso en un caso mencionaron que esta medida “ayudó a multiplicar las ventas” del lugar. Y, como ya se comentó antes, la mayoría de los micronegocios las conservaron en la post pandemia. En cuanto a las condiciones del territorio, las obras para la remodelación de avenida Pie de la Cuesta, en plena pandemia, fueron una incomodidad para la población de la zona, y al terminarlas el tráfico vehicular se complicó, por ello se determina éste como un “no lugar,” si se estudia bajo el concepto de Augé.

Para los repartidores es una ventaja porque transitan en motocicleta y circulan más rápido; para la clientela es práctico porque no tienen que salir a manejar sobre la saturada avenida. Pero mucha clientela también acude a estos negocios a pie, son los habitantes de la zona a quienes les resulta más fácil hacerlo así, o bien llegar a las inmediaciones de las zonas comerciales en automóvil, pero sin entrar a la avenida Pie de la Cuesta, ya que se estacionan en las calles transversales.

La reflexión en este último presupuesto es que, aunque las obras en Pie de la Cuesta propuestas por el gobierno dificultan la circulación en horas pico, ello no ha perjudicado la vida comercial, y se concluye que el territorio de las clases trabajadoras, en el escenario latinoamericano, está encadenado de manera fundamental con aspectos como el transporte público y con una oferta alimentaria acotada -enfocada en su mayor parte a la comida mexicana-, pero que enriquece el entorno con la comida callejera con una multiplicidad de negocios gastronómicos. Estos micronegocios resultan esenciales, desde otra perspectiva, para que el resto de las personas alrededor puedan ejercer sus funciones en sus respectivos lugares de trabajo.

8.2 LAS CYMAT Y LOS RPST

Como se mencionó antes, en ningún caso de las personas entrevistadas han sucedido accidentes de gravedad en el transcurso de la jornada laboral, los accidentes de trabajo han sido desvalorizados por las propias personas trabajadoras, y en este sentido, ellas mismas creen que son incidentes sin importancia que no merecen demasiada atención, como cortaduras, quemaduras, etc. De esta forma, tiene lugar un pensamiento de cierto estoicismo en el ambiente de trabajo.

Otro factor que resultó dentro de las CyMAT es el hecho de que administrar un micronegocio gastronómico no sólo involucra tareas relativas a la preparación de alimentos y atención a comensales, sino actividades de contabilidad, aseo y mantenimiento. En este orden de ideas, sobre el punto anterior, en particular el asunto del aseo, también se apreció que, si bien en todas las instancias de entrevista se hizo evidente el valor de mantener la limpieza en las instalaciones, no en todos los micronegocios se realizan las mismas actividades de limpieza, y, en consecuencia,

ciertos locales se encontraban más limpios que otros. Por ejemplo, en el negocio de doña Carmelita el techo está limpio porque no utiliza aceite para cocinar, y la cortina se lava a diario; en cambio en el negocio de doña Margarita, el techo no se lava, y aun cuando se pintó de blanco en su apertura, su color está más cerca del marrón oscuro, aunque el resto del local está bien aseado. Por otro lado, en una de las taquerías, muy concurrida desde el horario vespertino hasta altas horas de la noche, se constató a unas horas antes de que se abriera el negocio, que quizá no han lavado su cortina metálica nunca, pues la capa de cochambre⁴⁹ era gruesa y tenía un desagradable color que evidenciaba una mezcla de polvo, humo de cocina, grasa quemada y residuos ambientales del pesado tránsito vehicular de la zona.

Por otra parte, los RPST están asociados al sufrimiento en el trabajo, que es un aspecto a menudo invisibilizado o minimizado. A través de la exploración de las microempresas estudiadas en el territorio de avenida Pie de la Cuesta, se encontraron elementos relacionados con la presión para mantener a flote el negocio en la post pandemia (por ejemplo deudas por pagar adquiridas durante la crisis sanitaria, pérdida de la clientela regular); con la división sexual del trabajo en el contexto del negocio familiar, en razón de conflictos de algunas madres propietarias con sus hijos vinculados dentro del entramado laboral -y, en este sentido, el cruce de las relaciones familiares con las circunstancias del trabajo-; así mismo, la carga de trabajo y responsabilidades para aquellas personas que trabajan solas y sin ayuda de forma parcial o total en el desempeño de su trabajo para atender a la clientela -lo que a su vez repercute en una mayor carga psíquica y emocional.

Por el contrario, a pesar de los RPST, el trabajo en familia supone puntos de apoyo cercanos en afecto al individuo, en su entorno laboral; la digitalización a través de las plataformas de reparto supuso, para la mayoría de los micronegocios usuarios de éstas,

⁴⁹ En México, la palabra “cochambre” se utiliza para designar una “Capa de suciedad y grasa que suele formarse generalmente en las paredes, en los techos y en muchos utensilios de las cocinas,” su connotación tiene un uso en género masculino y se halla asociada, por lo general, a las condiciones de una cocina, como queda de manifiesto en la definición aquí proporcionada (El Colegio de México, 2025).

una ventaja competitiva al utilizarla como una estrategia productiva durante y después de la pandemia; y, por último, sobreponerse a los RPST surgidos en tiempos de pandemia es la evidencia de que, como lo ha subrayado Neffa (2018), es fundamental considerar el aspecto humano (p. 13), este aspecto es una fortaleza que permitió a micronegocios la supervivencia comercial post pandemia.

8.3 LA DIVISIÓN SEXUAL DEL TRABAJO

La relación entre hombres y mujeres dentro de estos micronegocios está caracterizada por factores jerárquicos y de género. En lo jerárquico, la autoridad en el hogar, en relación con los micronegocios familiares, está representada por la estructura familiar. Doña Margarita (“Pollos Torres”) es quien ejerce autoridad en el negocio, como madre de familia. Su hijo (hasta antes de irse de la ciudad), cumplía con sus obligaciones como lo haría un empleado. El ingeniero Raúl y su esposa, de igual forma, como microempresarios (cafetería “La Hiedra”) toman las decisiones en torno al manejo del lugar, y su hija adulta (ya profesionista) se acopla a la autoridad de ellos. Sin embargo, en las dos ocasiones que se le visitó, la esposa e hija estuvieron en cocina, y al menos en apariencia, él parecía ser quien detentaba el mayor rango de autoridad, pero esto es sólo una suposición que puede o no ser cierta, ya que en ningún momento se vio a la esposa en las dos ocasiones que se le visitó.

En el caso de doña Carmelita (tacos “El Nevado de Toluca”), su hijo (dueño del restaurant “Tijuana”), si bien se supone que no tiene derechos ni obligaciones en el negocio de ella, sí ejerce cierto dominio sobre el negocio de su madre, porque él le proporcionó los recursos para abrirlo. A doña Carmelita le molesta que, por una parte, él le ha dicho que el negocio es de ella y que está en libertad de hacer lo que quiera y tomar las decisiones que le parezcan mejor. Pero, por otra parte, existe una contradicción, porque el hijo toma decisiones sobre los ingresos del negocio de ella, quien expresa que es como si fuera empleada, pero no le paga un sueldo, un hecho que se ve que le molesta mucho.

Luego, en términos de las diferencias en la asignación de tareas en dependencia del género, se encontró que el punto más importante fue la división sexual en función de actividades que requieren el uso de una mayor fuerza física. También, las actividades se reparten en razón de la necesidad en el momento. El chef Mario, por ejemplo (Café y cocina económica “Tía Paola”), cuenta sólo con una empleada, por lo que en ciertos momentos él debe cubrir las funciones de cocinero y mesero, ya que es un negocio que se llega a saturar por estar en una esquina mucho muy concurrida y en las inmediaciones de la UTEQ.

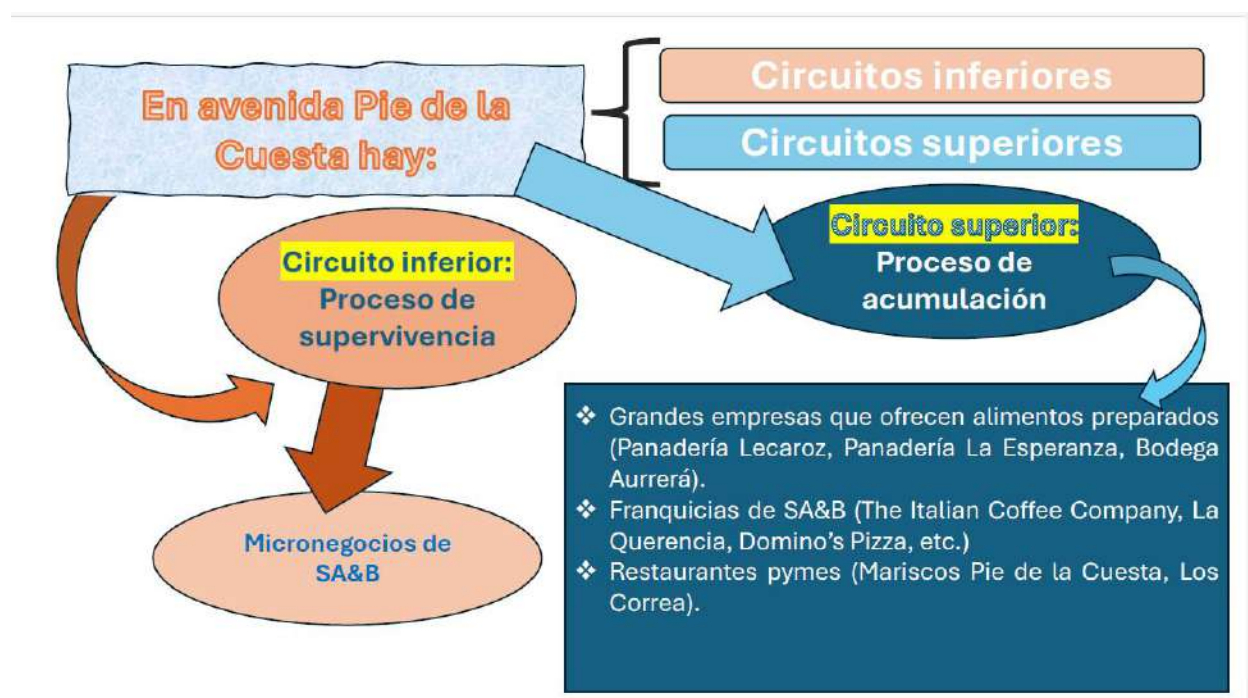
En este mismo tenor, respecto de la doble jornada, Doña Margarita comenta: “[...] mi hijo y yo procuramos tener la casa limpia todo el tiempo y que cuando lleguemos a la casa hacer cosas o tareas pequeñas [...] entre mi hijo y yo hacemos todo y tenemos nuestras reglas y organización para mantener limpia la casa.” Doña Carmelita indica que los sobrantes se los lleva a casa su hijo (el del restaurante) para que sean consumidos por esta familia, y aunque doña Carmelita llega a hacer quehaceres domésticos, no los hace sola, sino que entre sus dos hijos varones, su hija y ella, los ejecutan incluido el que es dueño del restaurante “Tijuana.” En estas circunstancias, ambas microempresarias prolongan su jornada laboral en el trabajo reproductivo en casa. Sin embargo, aquí también se hace patente que, dentro de la división sexual del trabajo, esta segunda jornada, así como la jornada de trabajo en la microempresa, se llevan a cabo en conjunto por el núcleo familiar.

8.4 REFLEXIÓN DE CIERRE SOBRE EL TERRITORIO, VISTO A TRAVÉS DE SANTOS Y DE AUGÉ

Se muestran aquí dos representaciones gráficas que permiten apreciar los elementos imbricados en la complejidad del territorio, a través de los ojos de Santos y Augé, con lo que se examina las características que componen todo el complejo urbano que supone la avenida Pie de la Cuesta.

Gráfica 6. Milton Santos y los circuitos inferiores y superiores en el territorio.

Las microempresas estudiadas en esta investigación pertenecen al circuito inferior. Son establecimientos que suponen la manutención de la familia propietaria, y, en su caso, de las familias de las personas contratadas dentro del personal, cuando son ajenas a la familia propietaria. Sus locales son pequeños, en ocasiones no cuentan con local, sino que son negocios desterritorializados que se hallan en vía pública. No cuentan con recursos para publicidad, estacionamiento propio (si acaso para uno o dos vehículos), por el contrario, las pequeñas y medianas empresas en las que se vende comida preparada (sea un autoservicio, un restaurante, una franquicia) tienen el derecho siempre al usufructo de un espacio físico vasto, con espacio suficiente para estacionarse -al contrario de las fonditas, las torterías, los puestos callejeros, etc.-.



Gráfica 7. Augé, lugares antropológicos y no lugares.

En esta zona de la ciudad, entre lugares antropológicos y no lugares, se entretienen relaciones de compraventa entre pasajeros que bajan de los autobuses, personas trabajadoras de lugares circundantes y residentes, que consumen en estos lugares de SA&B. Augé ve más allá del flujo de capital y la acumulación; para él, la importancia del territorio observado radica en los significados que construyen la cultura.



8.5 HALLAZGOS INESPERADOS

Deben resaltarse varias características que representaron desafíos dentro del escenario estudiado. En **primer lugar**, que el trabajo de campo se inició en pleno periodo de pandemia, por lo que las condiciones cambiaban conforme se transformaba el mundo debido a la crisis sanitaria, estos ajustes sociales, económicos y urbanos requirieron una actualización constante para poder observar la realidad laboral entre su complejidad y diversidad de elementos comerciales del rubro de servicio de alimentos y bebidas, dentro del territorio abordado para este fin. En **segundo lugar**, que, como se plantea en otras partes de la tesis, se partió de una visión basada en el estereotipo de que un establecimiento dedicado al servicio de alimentos y bebidas cuenta con una persona que funge como propietaria/jefa y existe personal bajo su mando, además de que se cuente

con una cocina y un área de comedor con sus respectivos integrantes trabajadores. La realidad es que con frecuencia estas microempresas son manejadas de manera directa por las familias o personas propietarias, sin personal, o con los miembros de la familia incorporados a las actividades laborales y, en muchos casos por el tamaño reducido o las circunstancias particulares de algunos negocios -en vía pública, por ejemplo-, no existe la distribución típica del restaurante, con área de cocina y área de comedor, con personal diferenciado de cocina y de servicio a mesas.

En **tercer lugar**, la concertación de la teoría con los aspectos metodológicos en el campo conllevó dificultades que se encuentran de forma característica en el medio de SA&B, las cuales se derivan de una desconfianza hacia quien desea conducir una entrevista, hacer preguntas, observar y, quizá interrumpir o quitar valioso tiempo de atención a la clientela o de labores propias del lugar. Estas barreras fueron encontradas en un proyecto de investigación anterior registrado bajo el número **FFI-2016-07** en la UAQ, que generó varios productos, (véanse R. M. Martínez, 2018 y Kuri & R. M. Martínez, 2018), y en cuyo transcurso fueron evidentes esta clase de situaciones para el equipo de investigadores(as), que en más de una ocasión recibieron un rechazo por parte de personal o personas propietarias de este giro comercial.

En **cuarto lugar**, los resultados aquí presentados no pretenden, desde luego, ser una cuestión agotada y completa, más bien, se deben considerar como una modesta avanzada hacia el interior del mundo laboral en el rubro del SA&B, que se ofrece con la intención de servir como un punto de reflexión y partida para futuros proyectos investigativos en este campo temático, poco estudiado y fuente de una riqueza muy amplia para indagar en ella. La concertación de los elementos teóricos, metodológicos y empíricos requirió la observación del trabajo dentro de un escenario y una temporalidad complicados, que, dentro de todo, debía tener en cuenta, de manera esencial, el componente humano, sus aspectos subjetivos y su entorno social y urbano.

Se encontraron diferentes puntos fundamentales para el análisis de los datos obtenidos:

- El papel fundamental de la familia en los micronegocios, ya que en aquellos que estuvieron más accesibles para colaborar, se pudo reconocer que, más allá de la persona trabajadora, es una familia trabajadora.
- La apreciación de otras tareas que por lo común no se tienen en cuenta al pensar el trabajo en el medio gastronómico: la limpieza general, la limpieza profunda, la eliminación de plagas, la contabilidad y administración del negocio.
- Aun cuando ya se superó a nivel global la pandemia, algunas microempresas aún se encuentran en peligro de desaparecer, porque la recuperación de clientela y las condiciones económicas no han sido favorables en todos los casos. Hay negocios que ya desaparecieron y que se examinaron en la fase inicial del trabajo de campo, como “Quesadillas La Bandera,” que tenía un esquema temático de dinosaurios en su local y los alimentos que vendía (dinoquesadillas, cajita feliz con temática en este sentido, etc.)
- Un elemento que resultó de extraordinaria influencia en la supervivencia de la mayoría de las microempresas fue el uso de estrategias productivas que sirvieron como un colchón para hacerle frente a la crisis por pandemia, y que, en ciertos casos se conservaron en la post pandemia. En particular, fue de capital importancia, como estrategia productiva, el vínculo con las plataformas digitales de reparto, y esta articulación modificó al trabajo, que en cierta forma se taylorizó.
- El rol preponderante que jugaron las plataformas, como *Didi*, *Rappi* y *Uber Eats* a partir de la pandemia se ha mantenido como una estrategia productiva que en la mayoría de los casos ha quedado integrada a la vida laboral de las microempresas de SA&B.
- Al paso de los meses dentro del periodo de trabajo de campo, se halló que las dos microempresarias (Margarita y Carmelita) tuvieron una aproximación distinta con respecto a la limpieza de sus respectivos locales. Es cierto que ambas procuran mantener el lugar de trabajo con gran higiene, y, con todo, existen diferencias.
- Doña Carmelita se precia de que todo su local se mantiene impecable: el baño, la pequeña área donde lava los trastes e insumos, la zona de la plancha, los lugares de los comensales, etc., a pesar de que no hay vidrios en las ventanas. La cortina

metálica se lava con jabón y agua todos los días. Cocina sus guisados sin aceite -sólo usa el aceite al inicio de la jornada para lubricar la plancha que se lava diario al final de la jornada-, por lo que el techo está blanco y limpio; lava los trastes conforme los desocupa en su proceso de trabajo.

- Doña Margarita, por su parte, aunque mantiene limpio su local, tiene el inconveniente de que sus hornos rosticeros carecen de campana, por lo que el techo que estaba blanco los primeros días de funcionamiento de su negocio - cuando se le realizó la primera entrevista-, ahora está de un color marrón oscuro. Es decir, para doña Carmelita la limpieza profunda es una actividad obligada en la cotidianidad laboral; para doña Margarita, si bien la limpieza es muy importante, pone más atención a las estrategias productivas para captar más clientela, como la oferta de paquetes armados y diversificación del menú con el pollo, como chilaquiles, tacos dorados, etc., con precios accesibles para la población estudiantil cercana.
- Otra situación inesperada fue la escasa cooperación de las personas trabajadoras a participar en el estudio, lo que incluso en ocasiones derivó en una actitud más o menos adversa. Por supuesto, en ningún caso se trató de convencerles, sino que se respetó su derecho de abstenerse, con lo que los casos estudiados fueron las oportunidades que se aprovecharon, que en su mayor parte se trató de propietarios(as).

8.6 CONCLUSIONES GENERALES

La situación presente de post pandemia plantea condiciones extraordinarias derivadas de la crisis global y local que causó esta coyuntura. Estas condiciones trajeron afectaciones sociales y económicas que afectaron el desarrollo a niveles macro y micro y, con ello, fueron decisivos para las condiciones y acceso al trabajo. En este orden de ideas, se ha presentado en este trabajo de investigación la relación entre el territorio y el trabajo como elementos constructores de los micronegocios gastronómicos,

dimensionados por las CyMAT y los RPST, por un lado, y por otro, la división sexual del trabajo.

Para analizar e interpretar el trabajo en estos micronegocios, así como establecer las relaciones entre los diversos aspectos que conforman el universo de estudio, fue útil el pensamiento complejo de Morin. Dentro de éste, existe un presupuesto de causalidad compleja en que causas mutuas establecen relación entre sí, se afectan unas con otras. Bajo este esquema, se pudo examinar a las microempresas gastronómicas, en el contexto de una realidad social y económica en la post pandemia, y con el análisis del territorio, que, por sus características urbanas, demográficas y comerciales, establece el entorno que alberga a estos establecimientos.

El territorio, la avenida Pie de la Cuesta, además fue examinado bajo la lente de Marc Augé se le puede definir como un “no lugar.” De acuerdo con la visión teórica de este autor, ya porque es un escenario de tránsito intenso, es una arteria vial comercial, con instituciones educativas y de gobierno, carece de lugares de estacionamiento suficientes, favorece la anonimidad y la impersonalización, no produce un acoplamiento, no establece bases para una cultura, no tiene un lazo con la historia ni con una identidad.

El pensamiento complejo de Morin ha sido el marco para observar la forma en que la realidad de la post pandemia, las características de Pie de la Cuesta, la naturaleza del trabajo con sus CyMAT y las RPST, y la división sexual del trabajo, afectan a los micronegocios gastronómicos, y tienen un efecto sobre las personas que laboran en ellos.

En cuanto a los RPST, ya se dijo que involucran afectaciones a la salud desde aspectos físicos, psíquicos, mentales y sociales, causados por determinantes socioeconómicos, la condición de empleo, la organización y el contenido del trabajo, y los factores relacionales que interactúan en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores (Gollac cit. por Neffa, 2018, p. 7). A este respecto, una afectación relevante fue el esfuerzo de las personas propietarias de estos micronegocios para conseguir mantenerse a flote y recuperar su posición en el mercado en medio de los efectos de la

crisis que dejó la pasada pandemia. Esta situación es motivo de inseguridad y preocupación para quienes no han logrado reponerse en términos económicos. Otro aspecto ha sido las características de saturación de tráfico de Pie de la Cuesta, que generan un exceso de ruido y polvo que entra los locales, pues es una vía que maneja mucho tránsito en un espacio de circulación insuficiente.

Por lo que respecta a la división sexual del trabajo, Oliveira y Ariza (1997, 1999, 2000) han puesto énfasis en la relación que se crea entre la familia y el trabajo, y en este escenario, las familias trabajadoras que manejan estos micronegocios revelan una rutina de interacción laboral fuera de casa y luego en el seno del hogar, en el trabajo reproductivo, son unidades conformadas por núcleos familiares que trasladan la estructura de relaciones existentes dentro y fuera de casa.

La mayor parte de las microempresas a las que se tuvo acceso por medio de la entrevista fueron emprendimientos familiares, por lo que quedó de manifiesto -en los casos vistos aquí- la transcendencia de la participación de la familia en estos negocios tradicionales como la forma de conseguir el sustento, y, en este contexto, se encontró que en este trabajo en equipo, se hace presente una división sexual del trabajo cuando unos miembros se hacen cargo de unas tareas y otros de otras; además, la dinámica familiar en función de sus relaciones y jerarquía se reproduce al interior de la microempresa.

Se encontró que un actante que se hallaba oscurecido antes de la pandemia -las plataformas digitales de reparto-, contribuyó con un rol que durante la pandemia fue decisivo para la supervivencia de las microempresas que hicieron uso de este recurso comercial, como una estrategia productiva. Los repartidores de plataformas como *Uber Eats*, *Rappi* y *Didi*, se transformaron en esos otros actores que intervienen en el proceso de trabajo al servir como intermediarios entre la microempresa y la clientela. La existencia de estas plataformas digitales impulsó el reparto a domicilio y en buena medida sustituyó a otras modalidades que en algunos casos ya existían, de forma modesta, y que utilizaban como medio de comunicación con la clientela redes sociales (WhatsApp, Facebook, etc.); no es que este último método haya desaparecido, sino que,

con la pandemia las plataformas se potenciaron como medio de reparto y fuente de empleo, sin que por ello hayan quedado como medio exclusivo de interacción con las personas clientas: hay microempresas que dejaron de utilizarlas porque no les convino conservar esta relación comercial y prefirieron hacerlo mediante los métodos de “llame/ envíe mensaje y recoja,” o las mismas redes sociales arriba mencionadas con repartidores de confianza de las personas microempresarias. Otras microempresas conservaron tanto las plataformas digitales como los modos de reparto tradicionales que había antes.

De esta manera, el trabajo en estas microempresas que conservaron el uso de estas plataformas se taylorizó y la tecnología ha intervenido en la organización del trabajo; el incremento de los pedidos para reparto a domicilio también ha generado cambios en los procesos de trabajo al cubrir la necesidad de un correcto empaquetado para el transporte eficiente de alimentos y bebidas hasta la puerta de las personas clientas.

Ya en la presencialidad del campo, se halló un natural recelo que en ocasiones exhiben las personas que son propietarias o que trabajan en negocios gastronómicos, así como la falta de tiempos disponibles para atender a la persona entrevistadora, debido a que este tipo de giro, como bien lo ha hecho notar Enrique De la Garza, se involucra de manera indispensable la presencia del cliente: éste entra en escena de forma directa porque es un “tercer actor clave,” que en muchas acciones dentro del servicio se involucra en el proceso de trabajo, con lo que el esquema es una tríada formada por el negocio o empresa, las personas trabajadoras y quienes son consumidores (De la Garza cit. por Reygadas, 2011, p. 26). Aquí, el concepto ampliado de trabajo remite entonces al hecho de que la presencia de la clientela complica el control del proceso de trabajo, se convierte en un agente más “en disputa por ese control” (De la Garza et al., 2009c, p. 126), en un escenario de acción relacional que en el presente caso se refiere a un espacio de pequeñas dimensiones, con frecuencia no del todo cerrado al exterior, e incluso en plena vía pública.

Todas estas condiciones están imbricadas por la compleja relación entre lo objetivable y lo subjetivable: no sólo se trata de la parte relativa a la producción y el trabajo material como elementos objetivables del proceso de trabajo, sino también, de lo subjetivable, esto es, lo inmaterial, que es intangible, y que, sin embargo, es la parte medular del proceso de trabajo: sin el cliente no se puede proceder, es el agente fundamental en los servicios, su presencia, de manera necesaria, es lo que activa el producto (De la Garza, 2011, p. 56). Ésta es la forma en que Enrique De la Garza visualizó el trabajo en el restaurante, y que, por extensión se aplica en estos micronegocios gastronómicos, por este motivo, la mecánica de las actividades guarda enormes diferencias con el trabajo en otros rubros, como la fábrica o la agricultura, por dar un par de ejemplos.

8.7 UNA ANALOGÍA DEL TERRITORIO COMO UNA APARATO DIGESTIVO

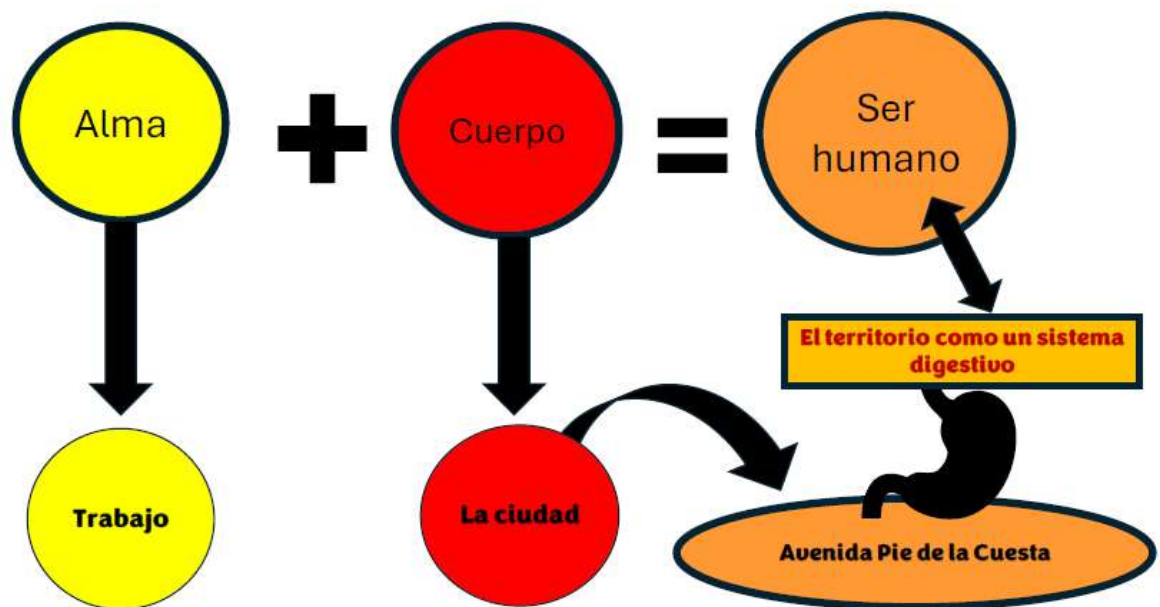
Por otra parte, el territorio, la avenida Pie de la Cuesta, como contexto, representa un escenario en el que se lleva a cabo el trabajo y la interacción social-económica-política, la vía de tránsito de los residentes y el público consumidor, que se representa en esta instancia como un sistema digestivo urbano, a través de tres gráficas. En la primera, se explica el fundamento desde la dualidad alma-cuerpo, bajo la proposición de que el alma informa al cuerpo, esto es, le da vida y lo mueve.

El vocablo “alma” proviene del latín *anīma*, que significa aire, aliento (Corominas, 1987, p. 42). En este sentido, la respiración y el aliento son entendidos como una manifestación de la vitalidad, una indicación genérica del principio de vida en los seres vivos (Salvati, 2011, p. 34). La ciudad es un ser vivo, animado por el trabajo, de forma análoga al ser humano, el trabajo es este principio vital que le da movimiento al territorio estudiado, la avenida Pie de la Cuesta. Aquí, las microempresas de SA&B alimentan a la zona y forman parte del entramado económico y social que nutre y con ello, proporciona energía al cuerpo. Si el alma es el principio de ser y le da forma al cuerpo (Verneaux, 1970, pp. 222-225), en el territorio en cuestión el trabajo es el alma que le

vivifica, y se alimenta a través del comercio, el tránsito, las relaciones sociales y las actividades cotidianas de la zona, todo ello es su fuente de sustento y energía.⁵⁰

Gráfica 8. Primera parte: fundamento. La avenida Pie de la Cuesta como un sistema digestivo.

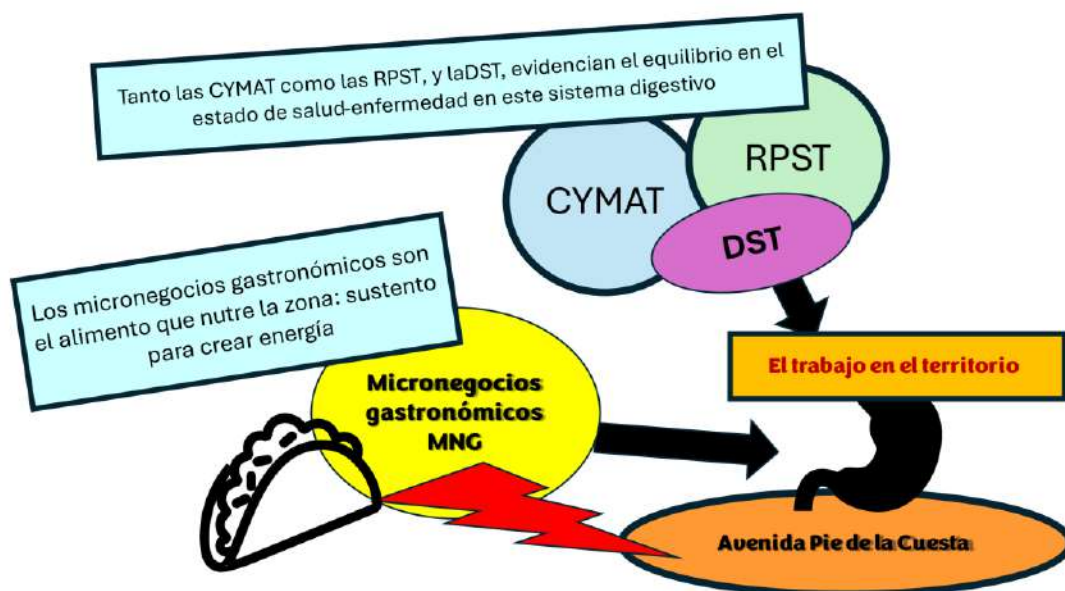
Desde la óptica de la filosofía aristotélico-tomista, la unión del alma y el cuerpo (un cuerpo espiritual, distinto al de los demás seres vivos), conforman a la persona humana. De manera análoga, se propone aquí que el alma es representada aquí por el trabajo, el cuerpo se caracteriza como la ciudad, y, dentro de este constructo, existe un sistema digestivo, a través de lo cual se propone una interpretación de la avenida Pie de la Cuesta.



⁵⁰ La analogía entre el cuerpo humano y la ciudad ha sido trabajada por diversos autores, entre ellos, el biógrafo inglés Peter Ackroyd, quien concibió a Londres como un cuerpo humano, un organismo viviente, con arterias y órganos para interpretar su dinámica urbana y la de las personas que coexisten en ese entorno todos los días (Ackroyd, 2000), sus parques son los pulmones, sus vías de tránsito las arterias (pos. 421); al propio tiempo, retoma esta forma de concebir a la ciudad en su analogía a un cuerpo vivo a través de los ojos de William Harvey (1578-1657), un cirujano que vio a Londres como una entidad voraz y carnosita, con apetito por la gente y la comida, por los bienes y las bebidas, que consume y excreta (Ackroyd, 2000, pos. 428); o bien, la visión de Daniel Defoe (el autor de *Robinson Crusoe*), quien imaginó a Londres como un gran cuerpo en el que “circula todo, exporta todo, y, por último, paga por todo” (Ackroyd, 2000, pos. 428).

Gráfica 9. Segunda parte: CyMAT y RPST y División sexual del trabajo en el territorio.

Las CyMAT, los RPST y la DST como indicadores de salud o enfermedad en el trabajo.



Al observar el trabajo dentro del territorio, las CyMAT, los RPST y la DST pueden servir como indicadores del estado de salud-enfermedad laboral en este sistema digestivo que es avenida Pie de la Cuesta, una observación del estado de equilibrio o desequilibrio en las condiciones de trabajo de la zona. Pero, dentro de esta ponderación, los micronegocios gastronómicos son el alimento que nutre sus alrededores, el sustento para crear energía. A estos establecimientos acuden las personas trabajadoras, residentes y estudiantes en el día a día: taquerías al pastor, comida corrida, tacos de guisos, antojitos mexicanos, sushi, tacos de canasta, barbacoa de borrego, etc.

Gráfica 10. Tercera parte: La etapas de la digestión.

Una aproximación desde la fisiología de la digestión.



La digestión se divide en seis etapas. A través de esta función fisiológica, que se enfatiza más que una visión anatómica, se expone aquí que el trabajo en los micronegocios gastronómicos transita por estas etapas que son: ingestión, propulsión, degradación mecánica, digestión química, absorción y eliminación. El cirujano francés Alexis Carrel -premio Nobel de Medicina en 1912-, en su obra *La incógnita del hombre* (1935), escribió que el organismo, a través de las sustancias nutritivas que conduce la sangre [y que llegan, desde luego, por medio de la alimentación con la digestión], “tiene la propiedad particular de construirse a sí mismo, de fabricar nuevas mezclas de las sustancias químicas de la sangre,” para “alimentar ciertos tejidos y para estimular determinadas funciones” (Carrel, 1962, p. 96). Queda aquí como una asignatura pendiente profundizar más en las funciones del sistema digestivo para encontrar, en sus propiedades y acciones, una analogía más acabada para la interpretación del territorio y el trabajo con relación a los micronegocios gastronómicos.

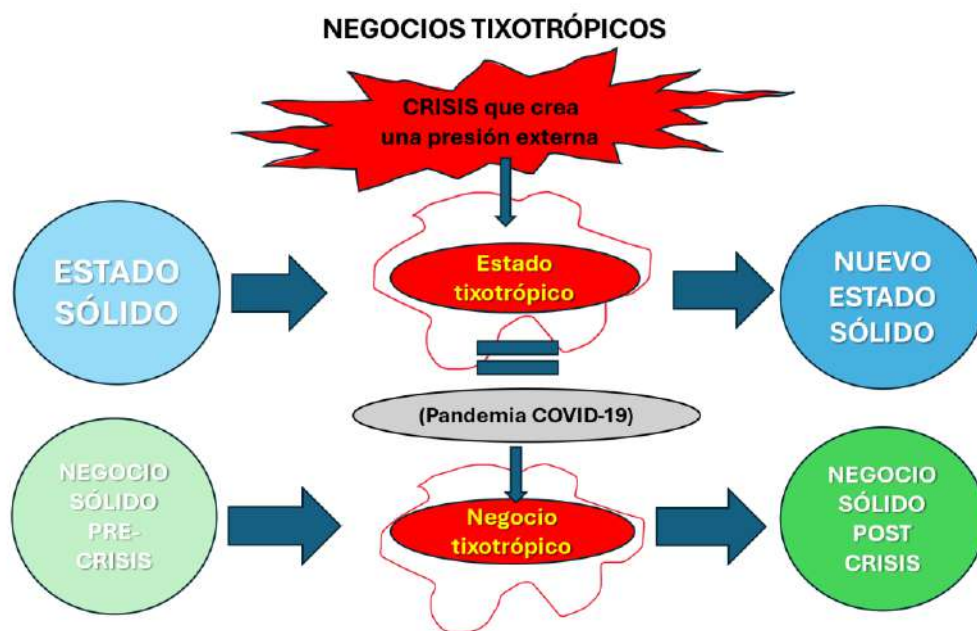
8.8 NEGOCIOS TIXOTRÓPICOS, UNA PROPUESTA DE INTERPRETACIÓN

La Real Academia de la Lengua Española define a la tixotropía como una propiedad que presentan determinados fluidos, como puede ser el caso de la gelatina o la miel, que tienden a licuarse cuando son agitados, pero cuando se hallan en estado de reposo pasan a un estado sólido (*Diccionario de la lengua de la Real Academia Española*, 2024). Es decir, cuando están en un estado estacionario, este tipo de fluidos se parece a un gel, es viscoso e incluso puede tener un estado sólido, pero cuando son sometidos a movimiento de agitación, tienden a un estado líquido; otros ejemplos de este tipo de fluidos son la salsa ketchup, el yogurt y la melaza. Con esta ilustración tomada de la física, se propone aquí que la pandemia fue un periodo que agitó la estabilidad del comercio y la vida cotidiana con lo que, en vez de tener un estado sólido, pasaron a un estado líquido -cargado de inestabilidad e incertidumbre en torno al día a día, al futuro inmediato, a corto y mediano plazo-. Esta interpretación se puede aplicar a las diversas crisis externas que crean presión sobre un negocio: devaluaciones, hiperinflación, desastres naturales, guerras, etc. En el caso aquí estudiado, fue la pandemia por COVID-19, una catástrofe sanitaria a nivel mundial.

Hubo negocios que, a través de diferentes estrategias productivas, después de esa agitación, lograron regresar a un estado de reposo, con cierta estabilidad ya en el periodo de la post pandemia, y esto es lo que se representa a través de la siguiente gráfica número 11:

Gráfica 11. Los negocios tixotrópicos.

Los micronegocios de SA&B en avenida Pie de la Cuesta se conducen entre la formalidad, la informalidad o un esquema mixto en este sentido. Hubieron de afrontar la crisis por la pandemia COVID-19, pero en este trance social, sanitario y económico, para sobrevivir, algunos establecimientos recurrieron a estrategias productivas que les ayudaron a mantenerse a flote y con ello, aseguraron su existencia en la post pandemia.



8.9 EL “BACKSTAGE DE LA HIGIENE”: UNA PROPUESTA DE VISIBILIZACIÓN LABORAL

Para la atención a los comensales es necesario un trabajo que se halla oscurecido, invisibilizado, que está allí y puede que no sea notado, salvo cuando ese trabajo no se lleva a cabo. Se trata de los procesos de trabajo referentes a la limpieza del local o el sitio en el que se labora, la desinfección, la fumigación, el lavado de trastes, etc.

En la observación del manejo de estas previsiones en las microempresas estudiadas, llamaron la atención, por ejemplo, el orgullo con el que doña Carmelita presumía la limpieza de todas las áreas de su local y la forma en que estos procesos de trabajo estaban incorporados de forma sistemática en su quehacer cotidiano; el ingeniero Raúl, cuyo local se encontraba muy limpio, salía a la banqueta con un matamoscas para atajar a los insectos voladores antes que entraran a su establecimiento.

En un negocio que se dedique al SA&B, se espera, de forma natural, que exista limpieza, pero cuando se reflexiona sobre el trabajo en este giro comercial, la atención se centra en los procesos de producción, en las lesiones de trabajo, etc., sin embargo, estas otras actividades forman parte del día a día en estas microempresas, y es un punto obligado -que desde luego, no todos cumplen a cabalidad-, por lo que se propone aquí el término “*backstage* de la higiene” o el “trabajo de higiene tras bambalinas,” como un aspecto que debe observarse al analizar este rubro laboral, porque es un aspecto de las actividades en este rubro laboral que es infravalorado. La clientela puede disfrutar de un lugar limpio y ordenado, sin plagas, pero no siempre le dan al esfuerzo realizado la valoración que puede merecer. **Cuando el lugar está limpio, es como si nadie lo notara: cuando está sucio, todo mundo lo nota.** Y el énfasis en la limpieza es infravalorado en ocasiones incluso por las personas trabajadoras, pues, como fue evidente en el trabajo de campo, los grados de limpieza variaban de un negocio a otro.

En la recta final de esta investigación, queda la reflexión de que el territorio, como escenario del trabajo de las microempresas gastronómicas en la avenida Pie de la Cuesta, no es tan solo un lugar donde suceden las actividades. Aquí, estos micronegocios forman parte esencial de la vida económica de la zona, la ocupan, la viven y coexisten con residentes, comercios e instituciones mediante la actividad comercial. La accesibilidad, por una parte, fortalecida por las rutas diversas de autobús, con paradores que brindan seguridad y sitios precisos para subir y bajar pasajeros; se ve, por otra parte, congestionada por el exceso de tráfico que dificulta la circulación motorizada y convierte a esta vía en un “no lugar” en las condiciones concebidas por Augé. Es en estas condiciones que el SA&B y los repartidores de las plataformas digitales como *Uber Eats*, *Rappi* y *Didi* coexisten, trabajan y circulan. Así, colaboran en la construcción del territorio y establecen construcciones sociales a través del trabajo.

La realidad de estos micronegocios trasciende la definición simplificada de la Secretaría de Economía que categoriza a la microempresa con hasta 10 personas trabajadoras e ingresos por ventas anuales hasta por 4 millones de pesos. Esta cortedad en la apreciación de la microempresa invisibiliza la diversidad existente, que fue posible

conocer en la avenida Pie de la Cuesta: hay negocios formales, semiformales e informales, hay negocios fijos, semifijos y desterritorializados. Por ejemplo, en esta investigación hubo contrastes entre micronegocios, como la presencia sobre la banqueta de vendedoras de tacos de canasta, puestos semifijos de barbacoa, carritos de papas fritas, etc., en comparación con algunas taquerías al pastor en locales con un aforo que puede llegar hasta alrededor de 50 comensales y una planta laboral de entre tres hasta unas ocho a diez personas trabajadoras. Así, a partir de esta investigación, también se deshizo la expectativa inicial de que los micronegocios gastronómicos serían establecimientos tipo restaurante.

Además, la familia es un motor de la microempresa, que es el sustento de muchos hogares mexicanos, y con ello impulsan de manera significativa la economía nacional, pues, como se señaló ya en el planteamiento del problema estos establecimientos cubren el 95 % del universo de MIPYMES en México (Secretaría de Economía, 2024, p. 15). De esta forma, la magnitud de la microempresa y su impacto social y económico hace necesaria una mayor atención para fortalecerla y apoyar así mismo a las familias trabajadoras, pero, por otra parte, hay que profundizar en la dinámica familiar dentro de estos negocios.

Por último, se reconoce que aún quedaron cuestiones por cubrir de manera más amplia y al detalle, que se quedan como propuestas pendientes para futuros proyectos, como el papel de la familia trabajadora en la microempresa, el trabajo de los repartidores de plataforma en el contexto del territorio y en su vínculo con el SA&B, los desafíos de las mujeres como emprendedoras y jefas de familia, los micronegocios de SA&B desterritorializados y las condiciones laborales dentro de las microempresas gastronómicas.

9 . REFERENCIAS

- Abramo, L. & Montero, C. (2000). Origen y evolución de la sociología del trabajo en América Latina. En E. De la Garza (Coord.), *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo* (pp. 65-94). El Colegio de México; Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales; Universidad Autónoma Metropolitana; Fondo de Cultura Económica.
- Ackroyd, P. (2000). *London. The biography*. Vintage.
- Adams, W. B. (1837). *English Pleasure Carriages*. Charles Knight and Company. <https://archive.org/details/englishpleasure01adamgoog/page/n7/mode/2up?view=theater>
- Adrià, F. (2019). *Qué es cocinar. La acción: cocinar. El resultado: cocina*. Bullipedia.
- Agence France-Presse. (2022, junio 14). Trabajos que buscan urgentemente empleados en España. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/mundo/europa/trabajos-espana-camareros-y-cocineros-los-oficios-mas-apetecidos-679811>
- Aguiar, F. (2004). Teoría de la decisión e incertidumbre. *Empiria. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, (8), 139-160. <http://revistas.uned.es/index.php/empiria/article/viewFile/982/899>
- Aguilar, S. & Barroso, J. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Revista de Medios y Educación*, (47), 73-88. doi: <http://dx.doi.org/10.12795/pixelbit.2015.i47.05>
- Ahmad, I. (2011). Religion and Labor: Perspective in Islam. Working USA. The Journal of Labor and Society, 14, 589-620. <https://icnacsj.org/wp-content/uploads/2015/03/religion-and-labor.pdf>
- Almanza, L. (2019). Crece 44.5% sector restaurantero en Querétaro. *El Financiero*. <https://www.elfinanciero.com.mx/bajio/crece-44-5-sector-restaurantero-en-queretaro/>
- Altschuler, B. (2013). Territorio y desarrollo: aportes de la geografía y otras disciplinas para repensarlos. *Theomai*, (27-28), 64-79. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12429901005>
- Álvarez, M. & Durán, J. E. (2009). *Manual de la micro, pequeña y mediana empresa. Una contribución a la mejora de los sistemas de información y el desarrollo de las políticas públicas*. GTZ; CEPAL; CENPROMYPE.

- Alonzo, R. M. (2020). La práctica de prosumir en internet. Universidad de Colima. http://www.ucol.mx/content/publicacionesenlinea/adjuntos/La-practica-de-prosumir-en-internet-ELECTRONICO_496.pdf
- Arce, R. S. (2020). Convergencias y diferencias entre el pensamiento complejo y la ecología de saberes. *Sophia. Colección de Filosofía de la Educación*, (29), 69-91. <https://doi.org/10.17163/soph.n29.2020.02>
- Augé, M. (1992). *Los no lugares. Espacios del anonimato. Una antropología de la sobremodernidad*. GEDISA Editorial.
- Aupers, S., Schaap, J. & De Wildt, L. (2018). Qualitative In-Depth Interviews: Studying Religious Meaning-Making in MMOs. En: Sisler, V., Radde-Antweiler, K. & Zeiler, X. (Eds). *Methods for Studying Video Games and Religion*, pp. 153-167. Routledge.
- AWID. Association for Women's Rights in Development. (2004). *Interseccionalidad: una herramienta para la justicia de género y la justicia económica* [Informe oficial]. https://www.awid.org/sites/default/files/atoms/files/interseccionalidad_-_una_herramienta_para_la_justicia_de_genero_y_la_justicia_economica.pdf
- Baena, G. (2004). *Instrumentos de investigación* (30ª ed.) Editores Mexicanos Unidos.
- Bain, C. (2013). *Promoting gender equality. CAFOD'S Policy and strategy: Just one world* [Informe oficial]. Catholic Agency for Overseas Development. <https://cafod.azurewebsites.net/CAFODGenderEqualityPolicyAndStrategy.pdf>
- Banxico Educa. (s/f). *¿Sabías que hay precios más sensibles a cambios que otros?*
Banco de México.
http://educa.banxico.org.mx/infografias_y_fichas/inflacion_infografias_/sabias-que-hay-precios-mas-se.html
- Banco Mundial. (2019, diciembre 20). *Resumen anual: El año 2019 en 14 gráficas*. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2019/12/20/year-in-review-2019-in-charts>
- _____. (2022, septiembre 14). *Pobreza. Panorama general*. <https://www.bancomundial.org/es/topic/poverty/overview>
- Banda, L. (2021, noviembre 3). Cae bien Escenario "A" a restaurantes. *Diario de Querétaro*. <https://www.diariodequeretaro.com.mx/local/cae-bien-escenario-a-a-restaurantes-7426610.html>
- Bárcena, A. (2021, marzo). *The coronavirus disease (COVID-19) pandemic: an opportunity for a systemic approach to disaster risk for the Caribbean* [Reporte].

Economic Commission for Latin America and the Caribbean-United Nations Office
for Disaster Risk Reduction.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46732/1/S2000944_en.pdf

Barcia, R. (1900). *Nuevo diccionario de la lengua castellana* (16a ed.). Librería de la Viuda de Charles Bouret.

Barner-Barry, C. (1986). An Introduction to Nonparticipant Observational Research Techniques. *Politics and the Life Sciences*, 5(1), pp. 139-147.
https://www.jstor.org/stable/pdf/4235494.pdf?refreqid=excelsior%3Ac8c4a5e34708e070f86d7b4622af6727&ab_segments=&origin=

Bauman, Z. (2006). *Vida líquida*. Paidós.

Becerra, J. (2018). *Nocturnidad y trabajo: laborando en la noche de los otros* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa]. Ciudad de México.

Benería, L. (2006). Trabajo productivo/ reproductivo, pobreza y políticas de conciliación. *Nómadas (Col)*, (24),8-21. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105116598002>

Bertalanffy, L. (1989). *Teoría general de los sistemas. Fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. Fondo de Cultura Económica.

Bevan, M. T. (2014). A method of phenomenological interviewing. *Qualitative Health Research*, 24(1), 136-144.
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1049732313519710>

Bocanegra, C. O. (2008). Para entender el comercio minorista en México a partir de los noventa. *Revista Nicolaita de Estudios Económicos*, III(2), 89-104.
<https://biblat.unam.mx/hevila/Revistanicolaitadeestudioseconomicos/2008/vol3/no2/5.pdf>

Buenrostro, E. (2022, marzo 20). Hoteles retoman paso del 2019 “a paso lento.” *Diario de Querétaro*. <https://www.diariodequeretaro.com.mx/local/hoteles-retoman-nivel-del-2019-a-paso-lento-8017967.html>

Burton, L. (2022, abril 9). “There are no staff”: desperate restaurants feel the heat as shortages bite. *The Telegraph*.
<https://www.telegraph.co.uk/business/2022/04/09/no-staff-desperate-restaurants-feel-heat-shortages-bite/>

Caballero, J. V. (2013). *La descripción e interpretación del paisaje en Paul Vidal de la Blache. La hermenéutica del Tableau de la Géographie de la France*. Centro de

Estudios Paisaje y Territorio; Grupo de Investigación “Estructuras y Sistemas Territoriales.

- Cabeza, A., & Feo, O. (1994). Desarrollo del conocimiento científico biológico y social en la teoría y la práctica de la salud de los trabajadores. En M. I. Rodríguez (Coord.), *Lo biológico y lo social. Su articulación en la formación del personal de salud* (pp. 129-142). Organización Panamericana de la Salud; Organización Mundial de la Salud.
- Calzada, F., & Osorio, M. A. (2019). El territorio como unidad de análisis en la investigación social. *Revista Trabajo Social UNAM*, 1(17), 11-19. <https://www.revistas.unam.mx/index.php/ents/article/view/69605>
- Capel, H. (2016). Las ciencias sociales y el estudio del territorio. *Biblio 3W. Revista bibliográfica de geografía ciencias sociales*, XXI(1.149), 1-38. <https://www.ub.edu/geocrit/b3w-1149.pdf>
- Carrasquer, P., Torns, T., Tejero, E., & Romero, A. (1998). El trabajo reproductivo. *Papers*, 55, 95-114. <https://papers.uab.cat/article/view/v55-carrasquer-torns-tejero-et-al/pdf-es>
- Carrel, A. (1962). *La incógnita del hombre* (7ª ed.). Editorial Diana.
- Carrillo, M. P. (2014). *El sazón de Querétaro*. Municipio de Querétaro.
- Castillo, J. J. (2000). La sociología del trabajo hoy: genealogía de un paradigma. En E. De la Garza (Coord.), *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo* (pp. 39-64). El Colegio de México; Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales; Universidad Autónoma Metropolitana; Fondo de Cultura Económica.
- Censos Económicos. (2019). *La industria restaurantera en México: Censos Económicos 2019*. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825199357.pdf
- Censos Económicos. (2009). *Micro, pequeña, mediana y gran empresa*. Instituto Nacional de Geografía, Estadística e Informática. https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ce/2009/doc/minimonografias/m_pymes.pdf
- CEPAL. (2019, abril 11). *Perspectivas económicas de México 2019* [Nota informativa]. Naciones Unidas. <https://www.cepal.org/es/notas/perspectivas-economicas-mexico-2019>

- _____. (2022, junio 6). Repercusiones en América Latina y el Caribe de la guerra en Ucrania: ¿cómo encontrar esta nueva crisis? [Nota informativa]. Naciones Unidas. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47912-repercusiones-america-latina-caribe-la-guerra-ucrania-como-enfrentar-esta-nueva>
- Chauca, P. M. (2014). Micro y pequeña empresa, actores sociales y contextos desde la perspectiva del desarrollo local. *Acta Universitaria*, 24(1),13-25. doi: 10.1517/au.2014.704
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2021). *Instituciones resilientes para una recuperación transformadora pospandemia en América Latina y el Caribe: aportes para la discusión* (LC/CRP.18/3). Naciones Unidas.
- Conti, S. (2016). Territorio y psicología social comunitaria, trayectorias/ Implicaciones políticas y epistemológicas. *Psicología & Sociedade*, 28(3), 484-493. <http://dx.doi.org/10.1590/1807-03102016v28n3p484>
- Convery, S. (2021, noviembre 20). Australia COVID protests: threats against “traitorous” politicians as thousands rally in capital cities. *The Guardian*. <https://www.theguardian.com/australia-news/2021/nov/20/australia-covid-protests-threats-against-traitorous-politicians-as-thousands-rally-in-capital-cities>
- Cooper, J., Lewis, R., & Urquhart, C. (2004). Using participant or non-participant observation to explain information behaviour. *Information Research*, 9(4), 1-16. <http://hdl.handle.net/2160/238>
- Corbusier, Le. (1985). *La ciudad del futuro*. Ediciones Infinito.
- Coriat, B. (1982). *El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa*. Siglo Veintiuno Editores.
- Corominas, J. (1987). *Breve diccionario etimológico de la lengua castellana* (3ª ed.). Editorial Gredos.
- Corominas-Murtra, B., Goñi, J., Solé, R. V., & Rodríguez-Caso, C. (2013). On the origins of hierarchy in complex networks. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 110(33), 13316-13321. <https://www.pnas.org/doi/pdf/10.1073/pnas.1300832110>
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage.

Cristancho, L. A. (2022). El concepto de trabajo: perspectiva histórica. *Secuencia*, (112), 1-23. doi: <https://doi.org/10.18234/secuencia.v0i112.1827>

D'Angelo, A. S. (2019). ¿De qué se habla cuando se habla de territorio? *Revista Cátedra Paralela*, (16), 69-87. <https://doi.org/10.35305/cp.vi16.4>

Datosmacro.com. (2022). *Comparar economía países: México vs. Estados Unidos. Expansión*. <https://datosmacro.expansion.com/paises/comparar/mexico/usa?sc=XE34>

De Gortari, R., y Santos, M. J. (Coords.). (2011). *Aprendizaje e innovación en microempresas rurales*. UNAM; Instituto de Investigaciones Sociales; Universidad Veracruzana.

De la Cruz, S. y May-Guillermo, E. G. (2021). Prácticas de innovación implementadas por las mipymes del sector restaurantero ante el COVID-19 en Tabasco, México. *Nova Scientia. Revista de Investigación de la Universidad La Salle Bajío*, 13(número especial), 1-32. <https://doi.org/10.21640/ns.v13ie.2834>

De la Garza, E. (2020a). Configuraciones productivas y circulatorias y trabajo no clásico en los servicios. En E. De la Garza y M. Hernández (Coords.), *Configuraciones productivas y circulatorias en los servicios y trabajo no clásico: fundamentos teóricos y estudios de caso* (pp. 61- 96). Universidad Autónoma Metropolitana; Editorial GEDISA.

_____. (2020b, julio 28). *COVID-19 en las Américas: Fortalecimiento del diálogo social, la negociación colectiva y los mecanismos en las relaciones laborales* [Panel de discusión]. Webinar Organización Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza. https://www.ilo.org/actrav/events/WCMS_751869/lang--es/index.htm

_____. (2020c, enero). El enfoque del trabajo no clásico. *Apuntes sobre el futuro del trabajo. Seminario sobre Trabajo y Desigualdades*, (1), 1-5. <https://trades.colmex.mx/el-futuro-del-trabajo>

_____. (1988). El positivismo: Polémica y crisis. En E. De la Garza (Coord.), *Hacia una metodología de la reconstrucción. Fundamentos, crítica y alternativas a la metodología y técnicas de la investigación social* (pp. 9-18). Universidad Nacional Autónoma de México; Editorial Porrúa.

_____. (2016). Estudio introductorio. En E. De la Garza (Coord.), *Los estudios laborales en América Latina. Orígenes, desarrollo y perspectivas* (pp. 7-16). Anthropos; Universidad Autónoma Metropolitana.

_____. (2009a). Hacia un concepto ampliado de trabajo. En E. De la Garza, *Hacia un concepto ampliado de trabajo. Trabajo, empleo, calificaciones*

- profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales*. Vol. I (pp.111-140). CAICyT; CLACSO.
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/qt/20160216041739/07.pdf>
- _____. (2009b). El trabajo no clásico y la ampliación de los conceptos de producción, control, relación laboral y mercado de trabajo. *Sociología del trabajo*, (67), 71-96. <http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/congresos/5Foro.pdf>
- _____, Garabito, G., Hernández C., J. J., Rodríguez, J. Olivo, M. A. (2009c). Hacia un concepto ampliado de control y relación laboral. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 66(2), 17-52. <https://www.redalyc.org/pdf/393/39348723003.pdf>
- _____. (2016). La transformación de los Nuevos Estudios Laborales en México (1993-2014). En E. De la Garza (Ed.), *Los estudios laborales en América Latina. Orígenes, desarrollo y perspectivas* (pp. 157-178). Anthropos; Universidad Autónoma Metropolitana.
- _____. (2004). *Los dilemas de los Nuevos Estudios Laborales en América Latina*. Ediciones Escuela Nacional Sindical.
- _____. (2011). Más allá de la fábrica: los desafíos teóricos del trabajo no clásico y la producción inmaterial. *Nueva Sociedad*, (232), 50-70. <https://biblat.unam.mx/hevila/Nuevasociedad/2011/no232/5.pdf>
- _____. (2017). ¿Qué es el trabajo no clásico? *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, 5-44. <https://sotraem.izt.uam.mx/wp-content/uploads/2023/02/Que-es-trabajo-no-clasico.pdf>
- _____. (2013). Trabajo no clásico y flexibilidad. *Cuaderno CRH, Salvador*, 26(68), 315-330. <https://periodicos.ufba.br/index.php/crh/article/view/19508/12593>
- Desilver, D. (2019, agosto 29). *10 facts about American workers*. Pew Research Center. <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2019/08/29/facts-about-american-workers/#:~:text=3Most%20American%20workers%20are,BLS%27s%20most%20recent%20employment%20report.>
- Dirección de Comunicación Social. (2020, octubre 2). El COVID-19 ha generado 12 millones de nuevos desempleados en América Latina. *Boletines UAM*. (500). <http://www.comunicacionsocial.uam.mx/boletinesuam/500-20.html>
- Editorial Team. (2020). China's fight against COVID-19. China Watch Institute; China Daily; Institute of Contemporary China Studies; Tsinghua University; School of Health Policy and Management; Peking Union Medical College.

- El Colegio de México. (2025). *Diccionario del español de México*. <https://dem.colmex.mx/ver/cochambre>
- Espinoza, C. (2012). ¿Cómo observar la realidad compleja? *Horizonte de la Ciencia*, 2(2), 33-38. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5420581>
- Estrella, V. (2021, noviembre 4). Restauranteros de Querétaro gestionan baja en tarifas de plataformas de envío a domicilios. *El Economista*. <https://www.eleconomista.com.mx/estados/Restauranteros-de-Queretaro-gestionan-baja-en-tarifas-de-plataformas-de-envio-a-domicilio-20211104-0101.html>
- _____. (2022, noviembre 22). Restaurantes de Querétaro, cerca de retomar niveles de prepandemia. *El Economista*. <https://www.eleconomista.com.mx/estados/Restaurantes-de-Queretaro-cerca-de-retomar-niveles-prepandemia-20221122-0142.html>
- _____. (2020, noviembre 30). Restricciones por COVID-19 merman la recuperan de la industria restaurantera de Querétaro: CANIRAC. *El Economista*. <https://www.eleconomista.com.mx/estados/Restricciones-por-Covid-19-merman-la-recuperacion-de-la-industria-restaurantera-de-Queretaro-Canirac-20201130-0119.html>
- Eurofound. (2020). *At your service: Working conditions of interactive service workers. European Working Conditions Survey 2015 series*. Publications Office of the European Union Luxembourg.
- European Institute of Innovation and Technology y Lantern. (2020, octubre 28). *EIT Food Foresight: Impact of COVID 19 on the Food Sector in Southern Europe*. https://www.eitfood.eu/media/documents/291020_Lantern_EIT_Food_Final_doc_compressed.pdf
- Fant, J. C. y Attanasio, D. (2009). Bars with marble surfaces at Pompeii: evidence for sub-elite marble use. *Fasti Online Documents and Research*. <http://www.fastionline.org/docs/FOLDER-it-2009-159.pdf>
- Feix, N. (Coord.) (2020, octubre). México y la crisis de la COVID-19 en el mundo del trabajo: respuestas y desafíos [Nota técnica]. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-mexico/documents/publication/wcms_757364.pdf
- Fernández, G. (2022, noviembre 16). Empresarios en Querétaro estiman que los restaurantes en horario matutino aumenten sus ventas en un 20 por ciento. *AM de Querétaro*. <https://amqueretaro.com/queretaro/2022/11/16/alistan-ofertas-en-restaurantes-de-queretaro-por-mundial/>

- Filgueira, F., Galindo, L. M., Giambruno, C., & Blofield, M. (2020). *América Latina ante la crisis del COVID-19. Vulnerabilidad socioeconómica y respuesta social*. Naciones Unidas.
- Flick, U. (2007). *El diseño de investigación cualitativa*. Ediciones Morata.
- Forbes Staff. (2024, junio 11). Economía mundial crecerá un 2.6% en 2024; México mantiene estabilidad en Latinoamérica. <https://www.forbes.com.mx/economia-mundial-crecera-un-2-6-en-2024-mexico-mantiene-estabilidad-en-latinoamerica/>
- Forni, P., & De Grande, P. (2020). Triangulación y métodos mixtos en las ciencias sociales contemporáneas. *Revista Mexicana de Sociología*, 82(1), 159-189. <https://www.scielo.org.mx/pdf/rms/v82n1/2594-0651-rms-82-01-159.pdf>
- Fresneda, F. J., Gómez, J. C., & Bascopé, H. (2013). Riesgo de cáncer de mama en trabajadoras de turno nocturno. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 59(230), 146-158. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v59n230/revision3.pdf>
- FWD.us. (2020, diciembre). *Immigrant essential workers are crucial to America's COVID-19 recovery*. <https://www.fwd.us/news/immigrant-essential-workers/>
- Galeano, M. E. (2018). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- _____. (2012). *Estrategias de investigación social cualitativa*. La Carreta Editores.
- Garazi, D. (2019). Cocina, espacio público y género: el trabajo en las cocinas del hotel (Mar del Plata, segunda mitad del siglo XX). *Historia Crítica*, (71), 113-133. <https://doi.org/10.7440/histcrit71.2019.06>
- García, A. K. (2022, agosto 21). Inflación hasta en la sopa: el encarecimiento de los alimentos desde la perspectiva de los restaurantes. *El Economista*. <https://www.eleconomista.com.mx/economia/Inflacion-hasta-en-la-sopa-el-encarecimiento-de-los-alimentos-desde-la-perspectiva-de-los-restaurantes-20220819-0056.html>
- García, C. M. (2010). Construcción de la subjetividad laboral en el contexto del trabajo contemporáneo: posibilidades de resistencia. *Revista Contextos*, (4), 1-10. http://www.contextos-revista.com.co/Revista%204/Revista4_a_02.html
- García-Garza, D. (2010). Prácticas alimenticias y clasificación social. ¿Los tacos son un alimento "popular"? *Civitas. Revista de Ciências Sociais*, 10(3), 430-449. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74221657005>

- García-Ramón, M. D. (1990). La división sexual del trabajo y el enfoque de género en el estudio de la agricultura de los países desarrollados. *Agricultura y Sociedad*, (55), 251-279.
https://www.mapa.gob.es/app/publicaciones/art_datos.asp?articuloid=1538&codrevista=AyS
- García, R. P. (2015). *La invención de la tradición gastronómica queretana. 1940-1950* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Querétaro]. Santiago de Querétaro.
- Garrido-Rodríguez, L.A. y Pérez-Campuzano, E. (2019). Situación del empleo en el sector servicios del México Metropolitano. *Papeles de Población*, [S.l.], 25(101), 83-111. <https://rppoblacion.uaemex.mx/article/view/8835>
- Garza, A. (1988). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales*. El Colegio de México.
- Gasca-Salas, J. (2017). Henri Lefebvre y el derecho a la ciudad. Exégesis desde sus "Tesis sobre la ciudad." *Bitácora Urbano Territorial*, 27(2), 19-26.
<https://doi.org/10.15446/bitacora.v27n2.63039>
- Génova, G. (1997). *Charles S. Peirce. La lógica del descubrimiento*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Navarra.
- Giard, L. (1999). Hacer de comer. En Certeau, M. D., Giard, L., & Mayol, P., *La invención de lo cotidiano 2. Habitar, cocinar* (pp. 151-256). Universidad Iberoamericana.
- Giordano, P. & Cató, J. M. (2012). Diez tesis sobre el trabajo inmaterial. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, 5(14), 17-31.
<https://www.revistagpt.usach.cl/es/revista-gpt-edición-nº-14-agosto-2012>
- Giudice, V. M., & Avendaño, F. J. (2021). La innovación empresarial en el contexto de la pandemia2020-2021. *Neumann Business Review*, 7(2), 36-68.
<http://dx.doi.org/10.22451/3006.nbr2021.vol7.2.10063>
- Gobierno del Estado de Querétaro. (2020). *Medidas vigentes en Escenario B*.
https://www.queretaro.gob.mx/covid19/assets/base/pdf/MedidasVigentes_escenarioB-1.pdf
- _____. (2021, abril 23). #Atención. Querétaro transita al Escenario A [Página de Facebook]. Facebook. Recuperado noviembre 01, 2022, de <https://www.facebook.com/GobQro/photos/a.10152384777526409/10158444245931409/?type=3>
- _____. (2022, septiembre 27). *Mensaje de la Vocería Organizacional*.
<https://www.queretaro.gob.mx/covid19/contenido/voceriaContenido.aspx?q=MLFTljKIJsM0ijLmFMkD+D+zOqNPZ0y8MFkQqS0mknBSBHCU0IzXDQ==>

- Gobierno Vasco. (c. 2006). *Identificación y prevención de riesgos laborales. Personal de cocina*.
https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/entrega_informacion_prl/es_def/adjuntos/procedimiento_informacion_personal_cocina_c.pdf.
- Gollac, M., & Bodier, M. (2011, septiembre 19-23). *Medir los factores psicosociales de riesgo en el trabajo para manejarlos. Resumen del Informe del Colegio de expertos sobre el seguimiento de los riesgos psicosociales en el trabajo, a pedido del Ministro de Trabajo de Francia* [Informe]. Seminario Internacional “Los riesgos psico-sociales en el trabajo,” Buenos Aires, Argentina.
https://www.trabajo.gba.gov.ar/informacion/Publicaciones%20Página/Medir%20los%20factores%20psicos_Golliac.pdf
- _____. (2012). *El desafío de los riesgos psicosociales del trabajo* [Diapositivas de Power Point]. Gobierno de la Provincia de Buenos Aires.
<https://www.trabajo.gba.gov.ar/informacion/Publicaciones%20Página/Golliac-RIESGOS%20PSICOSOCIALES%20DEL%20TRABAJO.pdf>
- Gómez, P. (1996). La construcción de la antropología compleja. Etapas y método. *Gazeta de Antropología*, (12), 1-11.
https://www.ugr.es/~pwlac/G12_02Pedro_Gomez_Garcia.pdf
- González, C. J. (2015). Sustentabilidad organizacional en Pymes familiares restauranteras de La Jonquera en Cataluña, España. *Noésis*, 24(número especial), 80-97.
- González, M. (2021, marzo 02). Coronavirus: “En México no es que no hayan sabido qué hacer con la pandemia, es que tomaron la decisión de no hacerlo.” *BBC News Mundo*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-56220420>
- Guba, E. y Lincoln, Y. S. (2002). Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa. En C. Denman y J. A. Haro (Eds.), *Por los rincones. Antología de métodos cualitativos en la investigación social* (pp. 113-145). El Colegio de Sonora.
- Gutiérrez, M. T. (2001). Homenaje a Milton Santos. *Investigaciones Geográficas*, (46), 170-171. <https://www.scielo.org.mx/pdf/igeo/n46/n46a14.pdf>
- Hartmans, A. (2022, febrero 3). Restaurants still can't find enough employees and it's probably not getting better anytime soon. *Insider*.
<https://www.businessinsider.com/restaurant-worker-shortage-continuing-through-2022-survey-2022-2?r=MX&IR=T>
- Henry, M. L. (2019). Presentación. En J. C. Neffa, *¿Qué son los riesgos psicosociales en el trabajo?: reflexiones a partir de una investigación sobre el sufrimiento en el trabajo emocional y de cuidado*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET; La Plata: Universidad

Nacional de la Plata. Facultad de Ciencias Económicas; Moreno: Universidad Nacional de Moreno; La Plata: Asociación de Trabajadores de la Sanidad Argentina.

- _____. (2020). Riesgos psicosociales del trabajo durante la pandemia: entre la proliferación de protocolos y la autonomía padecida. En J. C. Neffa, J. A. Kohen, M. L. Henry, S. Korinfeld, C. Lualdi y R. Padrón, *Pandemia y riesgos psicosociales en el trabajo. Una mirada interdisciplinaria y la experiencia sindical* (pp. 83-98). Homo Sapiens Ediciones.
- Hernández, A. (2017). *Factores organizacionales asociados al sentido de competitividad en la microempresa comercial chetumaleña: estudio de casos* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma Metropolitana]. Ciudad de México.
- Hernández, C. (2001). Reseña de "La naturaleza del espacio de Milton Santos" [Reseña del libro *La naturaleza del espacio*, de M. Santos]. *Economía, Sociedad y Territorio*, III(10), 379-385. <https://www.studocu.com/es-ar/document/instituto-superior-de-profesorado-n0-8-almirante-guillermo-brown/historia/resena-la-naturaleza-del-espacio-de-milton-santos/61254809>
- Hernández, L. (2014). *Supervivencia y mortandad de microempresas de la Región 101 en Cancún. Aproximación mediante análisis narrativo* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma Metropolitana]. Chetumal, Quintana Roo.
- Hernández, M. (2014). Presentación. En M. Hernández (Coord.), *Los nuevos estudios laborales en México. Perspectivas actuales* (pp. 5-16).
- Hernández, M. (2001). *Subjetividad y cultura en la toma de decisiones empresariales, tres estudios de caso en Aguascalientes* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa]. Ciudad de México.
- Hernández, N., & Valdés. (2022, junio 14). *Las tres velocidades de la recuperación. Análisis de la recuperación sectorial de la economía mexicana*. Instituto Mexicano para la Competitividad, A. C. <https://imco.org.mx/de-20-sectores-economicos-solo-4-se-han-recuperado/>
- Hierneaux, D. (2020). El ordenamiento del territorio: una relectura desde la geografía humanista. *Punto Sur*, (2), 111-126. <https://doi.org/10.34096/ps.n2.8093>
- Hochschild, A. R. (2003). *The managed heart. Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Huang, K., Jacobs, Tia Koonse, T., Perry, I. E., Riley, K., Stock., L, y Waheed, S. (2020, febrero). *The Fast-Food Industry and COVID-19 in Los Angeles* [Reporte]. UCLA Labor Center and Labor Occupational Safety and Health; UC Berkeley Labor Center and Labor Occupational Health Program.

- Huesca, L., Llamas, L., Jara, H. X., Vargas, C. O., & Rodríguez, D. (2021). The impact of the COVID-19 pandemic on poverty and inequality in Mexico. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 16(3), 1-19. <https://www.remef.org.mx/index.php/remef/article/view/633/779>
- Hultgren, F. H. (1990). [Reseña del libro *Researching lived experience: Human science for an action sensitive pedagogy*, por M. Van Manen]. *Phenomenology + Pedagogy*, 8, 361-366, 1990. <https://journals.library.ualberta.ca/pandp/index.php/pandp/article/view/15124/11945>.
- Hurley, T., Murray, C., Medcalf, P. y Rolph, J. (2019). *Antiquity 2. Interpreting the past* (4th edition). Oxford University Press.
- Ibarra, S., Sarache, W. A., & Suárez, M. (2004). La estrategia de producción: una aproximación al nuevo paradigma en investigación en manufactura. *Revista Universidad EAFIT*, 40(136), 65-77. <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/865>
- Instituto Municipal de Planeación del Municipio de Querétaro. (2018). Delegación Epigmenio González: Delimitación. Municipio de Querétaro. Municipio de Querétaro; IMPLAN; Centro de Información Estratégica Territorial. http://implanqueretaro.gob.mx/im/c/2/3/2/Del-Delimitacion02_EG.pdf
- Instituto Nacional de Estadística. (2008). *Índice de comercio al por menor. Manual metodológico*. INE. <https://www.ine.es/daco/daco43/notaccm05.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (2021, marzo 22). El INEGI presenta el segundo conjunto de resultados del Estudio sobre la Demografía de los Negocios 2020 [Comunicado de prensa]. <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/OtrTemEcon/EDN2020.pdf>
- _____. (2004). *Comercio al por menor*. http://centro.paot.org.mx/documentos/inegi/comercio_menor.pdf
- _____, & CANIRAC. (2021). *Conociendo la industria restaurantera*. INEGI; CANIRAC. https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bviniegi/productos/nueva_estruc/889463903369.pdf
- _____. (2022, mayo 23). Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, Nueva Edición (ENOEN). Ciudad de México. Primer trimestre de 2022 [Comunicado de prensa].

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2022/enoe/enoent/enoent_2022_05_DDMX.pdf

_____. (2009). *Micro, pequeña, mediana y gran empresa*. Secretaría de Economía.

https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ce/2009/doc/minimonografias/m_pymes.pdf

_____. (2015). *Perfil de los servicios no financieros en México*. Sistema Integrado de Encuestas en Unidades Económicas. INEGI.

_____. (2020). *Cuéntame de México. Población. Población rural y urbana*. Secretaría de Economía. https://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/rur_urb.aspx?tema=P#:~:text=Debido%20a%20la%20constante%20migraci3n,de%20las%20rurales%20ha%20disminuido.&text=En%201950%2C%20en%20M3xico%2043,es%20de%2079%20por%20ciento.

International Labour Office (2020). *Asia Pacific Employment and Social Outlook 2020. Navigating the crisis towards a human-centred future of work*. International Labour Organization. https://www.ilo.org/asia/publications/WCMS_764084/lang--en/index.htm

International Labour Organization. (2018a). *Employment in Asia-Pacific continues to grow but often remains of poor quality*. ILO. https://www.ilo.org/asia/media-centre/news/WCMS_615872/lang--en/index.htm

International Labour Organization. (2018b). *Sectoral distribution of work in Asia-Pacific. Change in employment shares by sector, 2010-2017*. ILO. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/multimedia/maps-and-charts/enhanced/WCMS_650049/lang--en/index.htm

_____. (2015). *Small and medium-sized enterprises and decent and productive employment creation*. ILO. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_358294.pdf

Islas-Carmona, J. O. (2008). El prosumidor. El actor comunicativo de la sociedad de la ubicuidad. *Palabra Clave*, 11(1), 29-39. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64911103>

Jiménez, G., & Heau, C. (2014). En C. Oemichén, (Ed.). *La etnografía y el trabajo de campo en las ciencias sociales* (pp. 347-364). UNAM; Instituto de Investigaciones Antropológicas.

- Joint Research Centre. (2020). *The impact of COVID confinement measures on EU labour market* [Nota técnica]. European Commission. https://ec.europa.eu/jrc/sites/default/files/jrc.120585_policy.brief_impact_of_covid-19_on_eu-labour_market.pdf
- Jurgens, U. (1995). Shaping the Future of Work. *British Journal of Industrial Relations*, 33(4).
- Kergoat, D. (2002). División sexual del trabajo y relaciones sociales entre los sexos. En H. Hirata, F. Laborie, H. Le Doaré, & D. Senotier (Orgs.), *Diccionario crítico del feminismo* (pp. 66-75). Editorial Síntesis.
- Kishimoto, M., & Kaji, M. (2022, octubre 8). Now hiring: sushi chefs lured out of Japan by higher wages. *Nikkei Asia*. <https://asia.nikkei.com/Business/Food-Beverage/Now-hiring-sushi-chefs-lured-out-of-Japan-by-higher-wages>
- Kohen, J. A. (2020). La salud, el trabajo y los factores de riesgos psicosociales en el devenir de la pandemia. Anticipando hipótesis y la tesis XI. En J. C. Neffa, J. A. Kohen, M. L. Henry, S. Korinfeld, C. Lualdi y R. Padrón, *Pandemia y riesgos psicosociales en el trabajo. Una mirada interdisciplinaria y la experiencia sindical* (pp. 49-82). Homo Sapiens Ediciones.
- Korczynski, M. (2009). The Mystery Customer: Continuing Absences in the Sociology of Service Work. *Sociology*, 43(5), 952-967. doi:[10.1177/0038038509340725](https://doi.org/10.1177/0038038509340725)
- Kreimer, R. (2020). El patriarcado no existe más. Editorial Galerna [Edición Kindle].
- Kuhn, T. (2004). *La estructura de las revoluciones científicas*. Fondo de Cultura Económica.
- Kuri, M. L. y Martínez, R. M. (Coords.) (En prensa). *La industria de servicio de alimentos y bebidas en el Centro Histórico de la ciudad de Querétaro: pasado, presente y perspectivas, 1940-2017*. Manuscrito en prensa.
- Kuri, M. L. (2018). Los establecimientos de servicio de bebidas y alimentos en la ciudad de Querétaro: puente entre la tradición y la globalización. En A. Ramírez (Ed.), *Imágenes de Poslatinoamérica. Selección de actas*. The Institute for Latino and Latin American Studies.
- Laurell, A. C. (1993). La construcción teórico-metodológica de la investigación sobre la salud de los trabajadores. En A. C. Laurell (Coord.), *Para la investigación sobre la salud de los trabajadores* (pp. 13-35). Organización Panamericana de la Salud; Organización Mundial de la Salud.

- _____. (1993). Presentación. En A. C. Laurell (Coord.), *Para la investigación sobre la salud de los trabajadores* (pp. 9-11). Organización Panamericana de la Salud; Organización Mundial de la Salud.
- Laitón, S. Y., & López, J. (2018). Estado del arte sobre problemáticas financieras en pymes: estudio para América Latina, *Revista de Escuela de Administración de Negocios*, (85), 163-179. DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n85.2018.2056>
- Lefebvre, H. (1978). *El derecho a la ciudad* (4ª ed.). Ediciones Península.
- _____. (2013). *La producción del espacio*. Capitán Swing Libros.
- Lima, J. C. & Carneiro, A. M. (2016). En E. De la Garza (Ed.), *Los estudios laborales en América Latina. Orígenes, desarrollo y perspectivas* (76-102). Anthropos; Universidad Autónoma Metropolitana.
- Lippert, J. F., Furnari, F. B. y Kriebel, C. W. (2021). The Impact of the COVID-19 Pandemic on Occupational Stress in Restaurant Work: A Qualitative Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(19), 1-15. <https://doi.org/10.3390/ijerph181910378>
- Llanos-Hernández, L. (2010). El concepto de territorio ya la investigación en las ciencias sociales. *Agricultura, Sociedad y Desarrollo*, 7(3), 207-220. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-54722010000300001&lng=es&tlng=es.
- Lorca, S., Carrera, X., & Casanovas, M. (2016). Análisis de herramientas gratuitas para el diseño de cuestionarios on-line. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (49), 91-104. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36846509007>
- Llanos-Hernández, L. (2010). El concepto de territorio y la investigación en las Ciencias Sociales. *Agricultura, Sociedad y Desarrollo*, 7(3), 207-220. <https://www.scielo.org.mx/pdf/asd/v7n3/v7n3a1.pdf>
- López, S., Chapela, M. C., Hernández, G., Cerda, A., & Outón, M. (2011). Concepciones sobre la salud, la enfermedad y el cuerpo durante los siglos XIX y XX. En M. C. Chapela & M. E. Contreras (Coords.), *La salud en México* (pp. 51-90). Universidad Autónoma Metropolitana.
- Lozano, O., & Niebla, J.C. (2011). El emprendedor de la empresa familiar mexicana, una visión crítica. *Gestión y Estrategia*, (40), 65-72.
- Maldonado, G., Ojeda, J. F., Uc, L. J., Valdez, L. E., & Medina, M. (Coords.). (2017). *La microempresa en México: un diagnóstico de su situación actual*. Universidad Autónoma de Aguascalientes; Instituto Tecnológico de Sonora; Universidad Autónoma de Coahuila; Universidad Autónoma de Yucatán; Universidad Politécnica de Guanajuato.

- Marín, J. T., Martínez, M. C., & Vega, J. E. (2017). Metodología de investigación aplicada en las microempresas. En G. Maldonado, J. F. Ojeda, L. J., Uc, L. E. Valdez & M. Medina (Coords.), *La microempresa en México: un diagnóstico de su situación actual* (pp. 21-36). Universidad Autónoma de Aguascalientes; Instituto Tecnológico de Sonora; Universidad Autónoma de Coahuila; Universidad Autónoma de Yucatán; Universidad Politécnica de Guanajuato.
- Martín, M. L., & Díaz, E. (2011). Un análisis del impacto de la estrategia de producción en los resultados empresariales. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 20(2), 53-72. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3661898.pdf>
- Martínez, E. R. & Belmont, E. I. (2020). Alcances y límites para abordar la problemática de la relación salud trabajo. En E. C. Uribe y M. A. Carrillo (Coords.), *Heterogeneidad laboral: desarrollo laboral e inclusión social*. CONCYTEQ.
- Martínez, R. M. (2018). Transformación de la oferta alimentaria en el Centro Histórico de Querétaro globalizado: del alimento mexicano tradicional a la invasión de la *fast food*. En A. Ramírez (Ed.), *Imágenes de Postlatinoamérica. Cuarto Congreso Internacional Latinoamérica: Tradición y Globalización en el Siglo XXI. Selección de Actas*. The Institute for Latino and Latin American Studies.
- Memon S. U. R., Pawase, V. R., Pavase T. R., Soomro M. A. Investigation of COVID-19 Impact on the Food and Beverages Industry: China and India Perspective. *Foods*. 2021; 10(5), 1-28. <https://doi.org/10.3390/foods10051069>
- Mera, M., Petrone, L., & Echandi, J. (2022, febrero). *Nuevos desafíos en el sector gastronómico: la crisis de la pandemia y la expansión de las plataformas de reparto* [Documento de trabajo]. CIPPEC; BID; LAB. <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2022/08/DT-211-PS-Nuevos-desafios-en-el-sector-gastronomico.-La-crisis-de-la-pandemia-y-la-expansion-de-las-plataformas-de-reparto.pdf>
- Meza, E. (2022, agosto 17). Exceso de trámites e inseguridad son obstáculos para la apertura de negocios. *El Economista*. <https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Exceso-de-tramites-e-inseguridad-evitan-abrir-negocios-20220816-0088.html>
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. (2016). *Resolución 118/2016. Boletín Oficial de la República Argentina*. <https://www.boletinoficial.gob.ar/pdf/linkQR/ZjlaQXpuZm9CNIerdTVReEh2ZkU0dz09>
- Molano, F. (2016). El derecho a la ciudad: de Henri Lefebvre a los análisis sobre la ciudad capitalista contemporánea. *Folios: Revista de la Facultad de Humanidades*, (44), 3-19. <https://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/RF/article/view/3954/3433>

- Morduchowicz, A. y García, V. A. (2021, julio). El impacto de la pandemia COVID-19: sus consecuencias educativas y laborales en el largo plazo [Nota técnica del Banco Interamericano de Desarrollo; 2225]. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El-impacto-de-la-pandemia-COVID-19-sus-consecuencias-educativas-y-laborales-en-el-largo-plazo.pdf>
- Moreno, S. (2014). La entrevista fenomenológica: una propuesta para la investigación en psicología y psicoterapia. *Revista da Abordagem Gestáltica: Phenomenological Studies*, XX(1), 71-76. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357733920009>
- Morin, E. (1984). *Ciencia con consciencia*. Anthropos Editorial del Hombre.
- _____. (1999). *Introducción al pensamiento complejo*. GEDISA.
- _____. (2004). La epistemología de la complejidad. *Gazeta de Antropología*, (20), 1-14. https://www.ugr.es/~pwlac/G20_02Edgar_Morin.pdf
- _____. (2019, mayo 24). *Por una reforma del pensamiento*. El Correo de la UNESCO. <https://courier.unesco.org/es/articles/por-una-reforma-del-pensamiento#:~:text=La%20contribución%20de%20Von%20Foerster,constituir%20espontáneamente%20un%20conjunto%20coherente>.
- Morrow, R., Rodriguez, A. and King, N. (2015). Colaizzi's descriptive phenomenological method. *The Psychologist*, 28(8), 643-644. http://eprints.hud.ac.uk/id/eprint/26984/1/Morrow_et_al.pdf
- Naciones Unidas. (2021, 2023). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Naciones Unidas. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Neffa, J. C. (2020a). *Aportes para pensar la pospandemia COVID-2019. Innovaciones y nuevos procesos de trabajo*. Universidad Nacional de Moreno.
- Neffa, J. C. (2016, mayo 31). *Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT)*. Tercer Documento de Trabajo. El Sistema de Protección Social en la Argentina y en América Latina contemporánea. https://issuu.com/emilianovalles/docs/documento_g_lunes_30-5/23
- _____. (con Coriat, B.). (1990). *El proceso de trabajo y la economía de tiempo. Contribución al análisis crítico de K. Marx, F. W. Taylor y H. Ford*. Centre de Recherche et Documentation sur L'Amérique Latine; Editorial Humanitas.

- _____. (2015). Introducción al concepto de condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). *Voces en el Fénix*, 6-17. <http://www.vocesenelfenix.com/content/introducci%C3%B3n-al-concepto-de-condiciones-y-medio-ambiente-de-trabajo-cymat>
- _____. (2015a). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Ciencias Económicas; Universidad Nacional del Nordeste. Facultad de Ciencias Económicas; Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET; Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo. Centro de Innovación para los Trabajadores; Universidad Nacional de Moreno. Departamento de Economía y Administración.
- _____. (2018). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: el marco teórico de la investigación*. Editorial de la Universidad Nacional del Nordeste.
- _____. (2019b). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: enfoques y problemáticas* [Boletín]. Superintendencia de Riesgos del Trabajo. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/julio_cesar_neffa_0.pdf
- _____, Kohen, J. A., Henry, M. L., Korinfeld, S., Lualdi, C. y Padrón, R. (2020b). Introducción. En J. C. Neffa, J. A. Kohen, M. L. Henry, S. Korinfeld, C. Lualdi y R. Padrón, *Pandemia y riesgos psicosociales en el trabajo. Una mirada interdisciplinaria y la experiencia sindical* (9-12). Homo Sapiens Ediciones.
- _____. (2002). *¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una perspectiva*. Área de Estudio e Investigación en Ciencias Sociales del Trabajo (SECYT); Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CONICET); CREDAL-Unidad Asociada N° 11 al Centre National de la Recherche Scientifique (CNRS); Editorial Humanitas.
- _____. (2019). *¿Qué son los riesgos psicosociales en el trabajo?: reflexiones a partir de una investigación sobre el sufrimiento en el trabajo emocional y de cuidado*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET; La Plata: Universidad Nacional de la Plata. Facultad de Ciencias Económicas; Moreno: Universidad Nacional de Moreno; La Plata: Asociación de Trabajadores de la Sanidad Argentina.
- _____. (Coord.) (2020c). *Riesgos psicosociales en el trabajo no docente universitario*. Editorial de la Universidad Nacional del Nordeste.
- _____. (2015b). Working conditions and environment and health. *Orientación y Sociedad*, 15, 1-26. <https://revistas.unlp.edu.ar/OrientacionYSociedad/article/view/8351>

- Nicolas, G. (1981). Paul Vidal De La Blache entre la filosofía francesa y la geografía alemana. *Geo Crítica. Cuadernos Críticos de Geografía Humana*, (septiembre). <https://www.ub.edu/geocrit/geo35.pdf>
- Novick, M. (1993). Alcances y críticas de los métodos de medición objetivos de las condiciones de trabajo. En A. C. Laurell (Coord.), *Para la investigación sobre la salud de los trabajadores* (pp. 99-134). Organización Panamericana de la Salud; Organización Mundial de la Salud.
- Nubiola, J. (2001). La abducción o lógica de la sorpresa. *Razón y Palabra*, (21), s/p. http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n21/21_jnubiola.html
- Observatorio de la OIT. (2021, octubre 27). *La COVID-19 y el mundo del trabajo. Estimaciones actualizadas y análisis* (8va. edición) [Nota técnica]. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_824097.pdf
- OCDE. (2022). *Estudios Económicos de la OCDE: México 2022. Resumen ejecutivo*. <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/8b913f19-es/index.html?itemId=/content/publication/8b913f19-es>
- _____. (2022, noviembre). *Panorama económico de México. Nota de país-México*. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. <https://www.oecd.org/economy/panorama-economico-mexico/#:~:text=Se%20prevé%20que%20el%20crecimiento,elevada%20inflación%20le%20restará%20fuerza>.
- Office for National Statistics. (2019). *Employees in the UK by industry: 2018*. Office for National Statistics. <https://www.ons.gov.uk/employmentandlabourmarket/peopleinwork/employmentandemployeetypes/bulletins/employeesintheukbyindustry/2018>
- _____. (2020). *Employees in the UK by industry: 2019*. Office for National Statistics. <https://www.ons.gov.uk/employmentandlabourmarket/peopleinwork/employmentandemployeetypes/bulletins/employeesintheukbyindustry/2019>
- Oficina Internacional del Trabajo. (2021). *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo. Tendencias 2021*. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_825200.pdf
- _____. (2017). *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*. Organización Internacional del Trabajo.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/normativeinstrument/wcms_546341.pdf

OIT/ Oficina Regional para América Latina y el Caribe. (2020). *Panorama laboral 2020*. Organización Internacional del Trabajo.

Oliveira, O. y Ariza, M. (1997). División sexual del trabajo y exclusión social. *Revista Latino-americana de Estudos do Trabalho*, 3(5), 183-202.

_____. (2000). Trabajo femenino en América Latina: un recuento de los principales enfoques analíticos. En E. De la Garza (Coord.), *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo* (pp. 644-663). El Colegio de México; Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales; Universidad Autónoma Metropolitana; Fondo de Cultura Económica.

_____. (1999). Trabajo, familia y condición femenina: una revisión de las principales perspectivas de análisis. *Papeles de Población*, 5(20), 89- 127. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11202005>

Organización Internacional del Trabajo. (2021, junio 2). *Daños de la COVID-19 a largo plazo: Lenta recuperación del empleo y riesgo de mayor desigualdad*. <https://apastyle.apa.org/style-grammar-guidelines/references/examples/webpage-website-references#4>

_____. (2020, mayo). Nota informativa de la OIT. El impacto de la COVID-19 en el sector del Turismo [Nota técnica].

Organización Mundial de la Salud. (2020, julio 10). México se encuentra en una situación “extremadamente compleja” por la pandemia de COVID-19, dice OPS. [OPS/OMS México - México se encuentra en una situación “extremadamente compleja” por la pandemia de COVID-19, dice OPS \(paho.org\)](#)

Organización Mundial del Comercio. (2019). *Informe sobre el comercio mundial 2019. El futuro del comercio de servicios*. OMC. https://www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/00_wtr19_s.pdf

Okuda, M. y Gómez-Restrepo, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(1), 118-124. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n1/v34n1a08.pdf>

Packer, M. (2018). *La ciencia de la investigación cualitativa* (2ª ed.) Universidad de Los Andes.

Paus, E. (2016). Un golpe de timón para evitar la trampa del ingreso medio: del fomento de la IED a políticas productivistas coherentes. En A. Puyana y A. Costantino

- (Coords.), *La inserción de América Latina en la economía globalizada* (pp. 39-72). FLACSO México.
- Pérez, B., Tenias, J. M., Tolosa, N., Bautista, D., & Zanón, V. (1998). Accidentes de trabajo en un hospital de agudos. *Revista Española de Salud Pública*, 72(2), 127-136. <https://www.scielosp.org/pdf/resp/1998.v72n2/127-136/es>
- Pérez, M. M. (2021, octubre 8). Acuerdo en el que se determina el Escenario “A” en el Estado de Querétaro. *La Sombra de Arteaga*, 46277.
- Pineda, R. F., García, M.T. J., Ochoa, A. C. y Hernández, J. A. (Eds.). (2020). *Análisis y perspectivas sobre la pandemia COVID-19 en Querétaro*. Universidad Autónoma de Querétaro.
- Pérez, M. (2010). *Empresa y familia en México. Una visión desde la antropología*. Universidad Iberoamericana.
- Pérez, S. (2004). Reseña de *Los “no lugares” espacios del anonimato. Una antropología de la sobremodernidad*, de Marc Augé. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 2(1), 149-153. <https://www.redalyc.org/pdf/881/88120113.pdf>
- Pinzón, S. Y. (2017). Introducción. En G. Maldonado, J. F. Ojeda, L. J. Uc, L. E. Valdez & M. Medina (Coords.), *La microempresa en México: un diagnóstico de su situación actual* (pp. 17-20). Universidad Autónoma de Aguascalientes; Instituto Tecnológico de Sonora; Universidad Autónoma de Coahuila; Universidad Autónoma de Yucatán; Universidad Politécnica de Guanajuato.
- Pitte, J. R. (1999). The rise of the restaurant. En J. L. Flandrin y M. Montanari (Eds.), *Food. A culinary history from Antiquity to the present* (cap. 35, párr. 1). Columbia University Press.
- Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro (noviembre 02, 2022). *Medidas vigentes*. <https://www.queretaro.gob.mx/covid19/default.aspx>
- Quero, L., Moreno, M. A., De León, P., Coronel, C. (2021). Estudio del impacto emocional por la pandemia por COVID-19 en niños de 7 a 15 años en Sevilla. *Revista de Psiquiatría Infanto-Juvenil*, 38(1), 20-30. <https://www.aepnya.eu/index.php/revistaaepnya/article/view/406/335>
- Ramírez, J. C. (2020, diciembre 18). Acuerdo en el que se determina el escenario “C” en el Estado de Querétaro y se emiten medidas de seguridad sanitarias. *La Sombra de Arteaga*, 30518-30524.

Real Academia Española. (2019). *Diccionario histórico de la lengua española*. <https://apps2.rae.es/DA.html>

_____. (2023). *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/territorio?m=form>

Redacción. (2020, septiembre 25). Restaurantes recuperan 50% de ventas en Querétaro. *La Voz de Querétaro*. <https://lavozdequeretaro.com/queretaro/restaurantes-recuperan-45-de-ventas-en-queretaro/>

Redacción. (2021, enero 17). 90 mil restaurantes han cerrado en México por la pandemia de COVID-19: CANIRAC. *El Financiero*. <https://www.elfinanciero.com.mx/economia/15-o-90-mil-restaurantes-han-cerrado-en-mexico-por-la-pandemia-de-covid-19-canirac/>

Redacción. (2021, agosto 29). Martina Pérez Rendón a SESEQ. Próxima Secretaria de Salud. *Plaza de Armas*. <https://plazadearmas.com.mx/martina-perez-rendon-a-seseq/>

Registro Municipal de Trámites y Servicios. (2022). *Tramita la apertura de tu negocio (Apertura de negocios)*. Municipio de Querétaro. [https://tramitesgro.municipiodequeretaro.gob.mx/cedula.php?id=TR-170303-002#:~:text=Horario%20de%20ingreso%20de%20trámite,%24600.41%20\(6.24%20UMA%202022\).](https://tramitesgro.municipiodequeretaro.gob.mx/cedula.php?id=TR-170303-002#:~:text=Horario%20de%20ingreso%20de%20trámite,%24600.41%20(6.24%20UMA%202022).)

Reygadas, L. (2011). Introducción. Trabajos atípicos, trabajos precarios: ¿Dos caras de la misma moneda? En E. Pacheco, E. De la Garza, & L. Reygadas (Coords.), *Trabajos atípicos y precarización del empleo* (pp. 21-45). El Colegio de México.

Ricaurte, F. J. (2006, febrero 21). *Radicación no. 24954, acta no. 13, Corte de Suprema Justicia, Sala de Casación Laboral, Bogotá, Colombia*. Avance Jurídico Casa Editorial. https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/csj_scl_24954_2006.htm

Richter, J. (2011). El concepto ampliado de trabajo: los diversos trabajos. *Gaceta Laboral*, 17(2), 169-189. <https://www.redalyc.org/pdf/336/33619713002.pdf>

Rimal, S. (2021, mayo 12). *Pandemic Dramatically Alters Path of Migrant Workers*. The Asia Foundation. <https://asiafoundation.org/2021/05/12/pandemic-dramatically-alters-path-of-migrant-workers/>

Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. *Cuicuilco*, 18(52), 39-49. <https://www.redalyc.org/pdf/351/35124304004.pdf>

- Rodríguez, J. G. (2022, julio 21). *Actividades atípicas en el mundo del trabajo femenino. Mujeres emprendedoras en el noroeste de México* [Presentación en Power Point]. X Congreso de la Asociación Latinoamericana de Estudios del Trabajo, Santiago de Chile, Chile.
- Rojas, R. (2000). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Plaza y Valdés Editores.
- Ruiz, G. (2009, junio 30). Acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas. *Diario Oficial de la Federación*. http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5096849&yfecha=30/06/2009
- Rudo, L. (2022, septiembre 14). Lo mejor de la gastronomía en Querétaro. *AM de Querétaro*. <https://amqueretaro.com/vsd/2022/09/14/lo-mejor-de-la-gastronomia-en-queretaro/>
- Sack, R. D. (1983). Human territoriality. A theory. *Annals of the Association of American Geographers*, 73(1), 55-74. <https://www.jstor.org/stable/2569346>
- Saldaña, I. (2024, febrero 05). Moderado crecimiento en México y el mundo hasta 2025: OCDE. *El Universal*. <https://www.eluniversal.com.mx/cartera/moderado-crecimiento-en-mexico-y-el-mundo-hasta-2025-ocde/>
- Salvati, G. M. (2011). Alma. En L. Pacomio y V. Mancuso (Eds.), *Diccionario etimológico enciclopédico* (6ª ed., pp. 33-34). Editorial Verbo Divino.
- Sánchez, A., y Nava, R. M. (2020). Perspectiva de las PYMES restauranteras en el escenario actual de la crisis del COVID-19. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico. Edición Especial COVID-19: Empresa, China y Geopolítica*, 129-147. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2020.edicion ESPECIAL1.129-147>
- Sansores, E. A. (2014). *La toma de decisiones estratégicas en la microempresa: el caso de "La Terraza de Tito"* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma Metropolitana]. Ciudad de México.
- Sant'Anna, T. (2021). *"Um pé na cozinha": uma análise sócio-histórica do trabalho de cozinheiras negras no Brasil* [Tesis doctoral], Universidade de Brasília. Brasília.
- Santos, M. (2021). *The nature of space*. Duke University Press.
- _____. (2018). *The shared space. The two circuits of the urban economy in underdeveloped countries*. Routledge.
- Schafran, A., McDonald, C., López-Morales, E., Akyelken, N. y Acuto, M. (2018). Replacing the Services Sector and Three-Sector Theory: Urbanization and Control

- as Economic Sectors. *Regional Studies*, 52(12), 1708-1719. <https://doi.org/10.1080/00343404.2018.1464136>
- Schneider, D. y Harknett., A. (2021, junio). *Shift. Half of service sector workers are not yet vaccinated for COVID-19: What gets in the way?* [Nota técnica]. Harvard Kennedy School. Malcolm Wiener Center for Social Policy.
- Schuster, M. (2018, marzo). ¿Qué pasa con el sector servicios en América Latina? Entrevista a Nanno Mulder. *Nueva Sociedad*. <https://nuso.org/articulo/que-pasa-con-el-sector-servicios-en-america-latina/>
- Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural. (2022, octubre 10). *Avanza México en contener inflación en alimentos y evitar desabasto, en el marco de la crisis global*. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/agricultura/prensa/avanza-mexico-en-contener-inflacion-en-alimentos-y-evitar-desabasto-en-el-marco-de-la-crisis-global?idiom=es>
- Secretaría de Economía. (2010). *Microempresas*. Administración Pública Federal [2006-2012]. <http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexico-emprende/empresas/microempresario>
- _____. *MiPymes mexicanas: motor de nuestra economía*. Gobierno de México. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/923851/20240626_Dossier_MIPYMES_SALIDA_Interactivo_5_.pdf
- _____. (2019, febrero 28). Reglas de Operación del Fondo Nacional Emprendedor para el ejercicio fiscal. *Diario Oficial de la Federación*. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5551413&fecha=28/02/2019#gsc.tab=0
- _____. (2009, junio 06). Acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas. *Diario Oficial de la Federación*. https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5096849&fecha=30/06/2009#gsc.tab=0
- Solís, O., y Silva, J. A. (2017). Las negociaciones entre tradición y modernidad: un recorrido histórico por el trabajo de las mujeres en Querétaro. En M. A. Carrillo (Coord.), *Expresiones del trabajo en Querétaro* (pp. 77-102). UVEST; CONCYTEQ.
- Suárez-Núñez, T. (2009). La gestión de la pequeña empresa: una perspectiva desde la complejidad. En V. G. Sánchez Trejo (Coord.), *La investigación académica en la Mipyme: realidades, oportunidades y retos* (pp.45-66). México: Consorcio de

- Universidades Mexicanas; Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; Association Internationale de Recherche en Entrepreneuriat et PME (AIREPME).
- Seguel, P. (2015). Reflexiones sobre el proceso de trabajo. Entrevista a Enrique De la Garza. *Revista de Sociología*, (30), 113-123. <https://core.ac.uk/download/pdf/132236368.pdf>
- Silva, L. (2020). ¿Trabajos esenciales pero no reconocidos? Una mirada desde la economía popular frente a la pandemia del COVID-19. *Trabajo y Sociedad*, 21(35), pp. 27-49. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/109680>
- Smith, A. (1997). *Investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones*. Fondo de Cultura Económica.
- Somavía, J. (2014). *El trabajo decente. Una lucha por la dignidad humana*. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_380833.pdf
- Song, W. (2020). China's global engagement to fight the novel coronavirus pandemic. *Global Health Research and Policy*, 5(44), 1-4. <https://doi.org/10.1186/s41256-020-00172-1>
- Steimberg, R. (2012). Espacio, lugar, territorio. *Una cuestión de escala. Prácticas de oficio. Investigación y Reflexión en Ciencias Sociales*, (9), 1-7. <https://static.ides.org.ar/archivo/www/2012/05/STEIMBERG-ARTICULO.pdf>
- Taddei-Bringas, G. A., Santillana-Macedo, M. A., Romero-Cancio, J. A., & Romero-Téllez, M. B. (1999). Aceptación y uso de herbolaria en medicina familiar. *Salud Pública de México*, 41(3), 216-220. <https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/6151/7258>
- Tan, H., Wilson, A. y Olver, I. (2009). Ricoeur's Theory of Interpretation: An Instrument for Data Interpretation in Hermeneutic Phenomenology. *International Journal of Qualitative Methods*, 8(4), 1-15. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/160940690900800401>
- Tremps, S. (2017). Prevención de riesgos en restaurantes y establecimientos hoteleros. *Revista Hostelería*, (83), s/p. [https://www.revistahosteleria.com/texto-diario/mostrar/3396595/prevencion-riesgos-laborales-restaurantes-establecimientos-hoteleros#:~:text=Riesgos%20biológicos%3A%20La%20manipulación%20de,y%20aditivos%20alimentarios%20\(amilasa%2C%20ácido](https://www.revistahosteleria.com/texto-diario/mostrar/3396595/prevencion-riesgos-laborales-restaurantes-establecimientos-hoteleros#:~:text=Riesgos%20biológicos%3A%20La%20manipulación%20de,y%20aditivos%20alimentarios%20(amilasa%2C%20ácido)
- UMEST. (2021). *Unidad Multidisciplinaria de Estudios Sobre el Trabajo*. Universidad Autónoma de Querétaro. <http://www.umest.mx/index.php>

- Unidad del Servicio Nacional de Empleo. (2020, marzo). *Diagnóstico del Mercado Laboral del Estado de Querétaro*. Secretaría del Trabajo y Previsión Social; Servicio Nacional de Empleo. <https://www.observatoriolaboral.gob.mx/static/estudios-publicaciones/Queretaro.pdf>
- United Nations. (2020, abril 20). *Policy brief: The impact of COVID-19 on women* [Nota técnica]. <https://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/2020/04/policy-brief-the-impact-of-covid-19-on-women>
- Vargas, E. (2021, noviembre 15). *Afectados más de 250 restaurantes por la pandemia*. *Diario El Independiente*. <https://www.diarioel independiente.mx/2021/11/afectados-mas-de-250-restaurantes-por-la-pandemia>
- Van Manen, M. (1997). *Researching lived experience: Human science for an action sensitive pedagogy* (3a ed.). Routledge.
- Vázquez, G. (2009). ¿Una masculinidad culinaria? Los varones kekchíes y los saberes alimentarios. *Alteridades*, 19(37), 119-132. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-70172009000100009
- Vergara, R. (2021). El comportamiento del sector servicios en México, 2014-2019. *Economía Actual*, 13(1), 21-24. http://economia.uaemex.mx/Publicaciones/e1301/4.El_comportamiento_del_sector_servicios_en_Mexico_2014-2019.pdf
- Verner, J. (2018). What's for dinner? Diet, drink and daily life in Pompeii. *Ancient History Magazine*, (13), 29-35. https://www.academia.edu/39236890/What_s_for_dinner_Diet_drink_and_daily_life_in_Pompeii
- Vidal, J. (2012). Teoría de la decisión: proceso de interacciones u organizaciones como sistemas de decisiones. *Cinta Moebio*, (44), 136-152, <https://www.moebio.uchile.cl/44/vidal.html>
- Vidal de la Blache, P. (1977). El principio de Geografía General. *Didáctica Geográfica*, (2), 49-59. <https://didacticageografica.age-geografia.es/index.php/didacticageografica/article/view/485>
- Vilar, P. (c. 1999). *¿Qué es estructura y qué es coyuntura?* [Documento de estudio]. Centro de Estudios de Gobierno (CEGOB); Universidad Católica Argentina. <https://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/Campus%20Rosario/CEGOB/Qué%20es%20estructura%20y%20qué%20es%20coyuntura%20-%20Pierre%20Vilar.pdf>

- Watkins, K, & Rojas, M. (2019). Ocupaciones y bienestar: ¿Hay desigualdad de género? En A. Puyana y M. Rojas (Eds.), *Desigualdad y deterioro de las condiciones laborales. Un círculo vicioso en América Latina*. FLACSO México.
- Weller, J., Gómez, M., Martín, A. y Ravest, J. (2018). Introducción. En J. Weller, M. Gómez, A. Martín y J. Ravest, *El impacto de la crisis sanitaria del COVID-19 en los mercados laborales latinoamericanos* (pp. 7-9). CEPAL; Deutsche Zusammenarbeit.
- Wolf, M. (2021, agosto 23). *The global labor shortage. How COVID-19 has changed the labor market* [Nota técnica]. Deloitte Insights. <https://www2.deloitte.com/xe/en/insights/economy/global-labor-shortage.html>
- Wolkowitz, C. (2006). *Bodies at work*. Sage Publications.
- Wolman, B. (1980). *Teorías y sistemas contemporáneos en psicología*. Ediciones Martínez Roca.
- World Health Organization. Regional Office for Europe. (2022). *Coronavirus disease (COVID-19) pandemic*. <https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/novel-coronavirus-2019-ncov>
- Wu, J. (2013). Hierarchy Theory: An Overview. En Rozzi, R., Pickett, S., Palmer, C., Armesto, J., & Callicott, J. (Eds.), *Linking Ecology and Ethics for a Changing World: Values, Philosophy, and Action, Ecology and Ethics 1* (pp. 281-301). Springer Science; Business Media Dordrecht.

10 ANEXOS

10.1 EL CASO DE LA FAMILIA DE MILENI Y ENRIQUE: LAS CONSECUENCIAS DEL COVID-19 EN LA PANDEMIA

El caso particular de la familia del señor Enrique y la señora Mileni⁵¹ ejemplifica de manera muy evidente cómo se experimentan las implicaciones de la crisis por COVID-19 en la post pandemia. Se trata de un matrimonio con dos hijas y un hijo, en edades escolares que van desde nivel preescolar hasta primaria. La señora Mileni es ama de casa, aunque elabora artesanías de madera para ayudar al sostenimiento del hogar. Sus hijos estudian en casa con el sistema del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), y, hasta antes de la pandemia, el señor Enrique sostenía a la familia con la venta de frijoles a la leña envasados. Esta familia vive en una pequeña localidad del sureste del país. Si bien su micronegocio no es de forma específica un servicio de alimentos y bebidas, sí se halla en el sector gastronómico. Se basa en la distribución de este alimento que prepara él mismo, en vasos de plástico de 355 gramos, que distribuye en tortillerías de lunes a sábado y los deja a consigna. El negocio se basa en preparar los frijoles, molerlos en la licuadora, sazónarlos en la estufa con manteca y cebolla hasta que hiervan, y por último envasarlos.

El 19 de julio de 2021 el señor Enrique ingresó a un hospital público con un cuadro grave de COVID-19. El 21 de julio fue intubado, y estuvo en coma inducido en estas condiciones por 16 días. Después lo pasaron a piso para recuperación otras dos semanas, y por fin fue dado de alta el día 22 de agosto del mismo año. Estuvo sin caminar alrededor de un mes luego de dejar el hospital. Debido al daño que sufrieron sus pulmones, su período de recuperación en casa se prolongó por cinco meses, en los que su esposa señala que “padeció de muchos calambres en los pies, y ya sabemos que fue por las hernias discales que estando hospitalizado y tal vez en posición boca abajo le pudo lastimar más” (Mileni, comunicación personal, 01 noviembre 2022).

⁵¹ Se utilizan sus nombres de pila con permiso de ellos.

Otras secuelas sufridas por el señor Enrique al volver al hogar fueron: caída del pelo, sensibilidad emocional, dificultad para respirar -ya que estuvo el primer mes en casa con un concentrador de oxígeno-, fatiga, mareos, y también tuvo problemas durante los tres primeros meses en casa para conciliar el sueño por las noches, debido a tantos “medicamentos muy fuertes, su sueño se afectó a tal grado de requerir Tafil en dosis mínima,” además, necesitó rehabilitación tanto muscular como pulmonar. (Mileni, comunicación personal, 01 noviembre, 2022).

En enero de 2022, el señor Enrique ya estuvo ya en condiciones de regresar al comercio con sus vasos de frijoles a la leña, pero, luego de estar seis meses ausente de la vida comercial activa, otros competidores se habían quedado con parte de su nicho de mercado. Al momento de realizar la presente entrevista, seguía en revisión médica de recuperación y control. Sin embargo, la neumóloga en su momento le informó que “sólo podrá recuperar un 80% de la funcionalidad en sus pulmones” (Mileni, comunicación personal, 01 noviembre, 2022).

10.2 LA EXPERIENCIA DE LA SEÑORA LULÚ, EXTRABAJADORA DE UN MICRONEGOCIO

GASTRONÓMICO EN AVENIDA PIE DE LA CUESTA

La señora Lulú⁵² trabajó en un restaurante de comida mexicana durante dos años, entre 2010 y 2012, ubicado en la avenida Pie de la Cuesta, al norte de la ciudad de Querétaro, cerca de una institución académica y una diversidad de negocios alrededor. En ese micronegocio trabajaban de 5 a 6 personas: tres cocineras (entre ellas la señora Lulú), dos personas meseras y una lavatrastes quien iba sólo los fines de semana. El trabajo de la señora Lulú era muy precario, aun cuando tenía la ventaja de que el negocio estaba a unas pocas cuerdas de su casa. Su horario de trabajo era de 3pm a 12pm. Madre soltera, se hacía cargo de la alimentación de su único hijo, quien para ese entonces ya estudiaba en la Universidad. Su expareja contribuía con los gastos correspondientes al resto de las necesidades del hijo en común (Lulú, comunicación personal, 25 marzo, 2022).

La señora Lulú y su expareja se habían separado hacía 20 años, y, dado que ella dejó inconclusos sus estudios de preparatoria cuando decidió unirse en concubinato, y no cuenta con algún oficio o formación especializada, ha enfrentado numerosas dificultades en diferentes trabajos precarios. Por ejemplo, prestó sus servicios como cajera de Caminos y Puentes Federales (CAPUFE) durante varios años, sin embargo, a pesar de que tenía una mayor seguridad laboral allí por tratarse de un empleo a nivel federal, se vio obligada a dejarlo debido a que la autoridad a cargo de la plaza de CAPUFE donde ella se encontraba quiso obligar a las mujeres a trabajar el turno de noche, aun cuando había un previo acuerdo tácito con ellas de que no se les sometería a este horario.

Como parte de las tres cocineras del establecimiento mencionado, recuerda que una de ellas era la encargada, aunque las tres realizaban más o menos las mismas actividades. La encargada, una mujer de unos 56 años entonces, era nueve años mayor que la señora Lulú, y recuerda de ella que “había mucha rotación de cocineras porque era medio gacha, era grosera.” Según la señora Lulú, la alta rotación también se debía

⁵² Los nombres y demás referencias en esta entrevista han sido modificados y/u ocultados para proteger la identidad de las personas involucradas.

a que, entre las distintas personas que llegaron a trabajar allí en la cocina, la encargada “luego tenía sus favoritos,” por ejemplo, en alguna ocasión entró un joven cocinero a quien “no le cargaba la mano,” sino que concentraba la fuerza de trabajo en la otra persona de cocina, de tal forma que el cocinero pasaba parte de su tiempo laboral distraído con su teléfono celular. Al cierre del negocio cada noche, entre todos debían dejar limpia la cocina y el área de comedor, no obstante, el joven cocinero, “consentido de la encargada,” no participaba de esta labor, sino que se quedaba en la barra mientras atendía su celular y platicaba con ella.

De igual forma, la encargada también era abusiva con el personal femenino de mesas. Este personal estaba compuesto por dos mujeres jóvenes entre semana, y sábados y domingos -los días más pesados-, se hacían cargo del servicio a mesas dos sobrinos de la dueña. Con las meseras esta encargada se portaba de forma autoritaria y prepotente, no así con los meseros de fin de semana. De igual forma, en una ocasión en que una de las meseras renunció, la encargada llevó a cubrir el puesto a su hija, quien, desde luego, también gozó de un trato preferente, lo que generó muchas quejas entre el personal, que no se hacían llegar a la dueña, sino a su hijo mayor, quien por entonces era el administrador, aunque éste iba sólo dos o tres veces por semana, “de entrada por salida.”

Otra forma de conflicto que se presentaba en cocina era que la encargada obligaba al personal de cocina a servir alimentos que a toda vista estaban echados a perder: agua turbia y con sabor metálico –“como si la hubieran sacado del tambo”-, carne cocida de pollo o de cerdo ya con coloración verde; o bien, cuando se caían al piso por ejemplo, las papas o zanahorias fritas para las enchiladas, les prohibía a las cocineras tirarlas a la basura, sino que debían “enjuagarlas” y colocarlas en el plato, porque, decía ésta, no deberían desperdiciar. Estas situaciones generaban desacuerdos fuertes con las de las cocineras que trabajaron con ella.

En cuanto a la experiencia de la señora Lulú como mujer trabajadora en ese lugar y período de tiempo, señala que lo que la frustraba más “era que trabajaba mucho y ganaba una miseria, y luego se encajaban conmigo, porque como yo le entraba a todo, decían, ah, al fin que Lulú lo hace.” En este sentido, la señora Lulú dice que: “Era tan

poquito el sueldo, que no me alcanzaba.” En ese momento, su hijo ya trabajaba, pero como al mismo tiempo estudiaba, a ella le resultaba difícil hacerse cargo de otras cosas como la mensualidad de su casa por crédito bancario, sus gastos personales, los servicios de agua, electricidad y gas, además de una deuda en una tienda de muebles y electrodomésticos. Además, la señora Lulú, al igual que el resto del personal, no contaba con la prestación del Seguro Social. Por otra parte, si al cierre por la noche las personas terminaban antes sus tareas, la encargada no les dejaba retirarse hasta que ella saliera: “Nos daban las doce allí, pudiendo haber salido once y cuarto, once y media.”

Por otro lado, en ese micronegocio la encargada hacía precario el trabajo para las mujeres, pero no para los hombres. La señora Lulú dice que no sabe si la razón para la preferencia por el cocinero era debido a que “ella le había echado el ojito a él para su hija,” pues coincidieron en el mismo periodo de trabajo. Dice que al final, decidió dejar ese empleo, porque señala: “me cansé porque yo hacía muchas cosas, y no sé qué trabajo me salió entonces, y pues me fui.” Señala que sí le dieron un finiquito al salir.

La señora Lulú se enteró de que tiempo después de que ella renunció, un suceso lamentable obligó al administrador a incorporar a toda su planta de personal en el Instituto Mexicano del Seguro Social, porque una excompañera de la señora Lulú, la señora Chayito, quien era cocinera, fue víctima de un asalto. Chayito, una madre trabajadora, debido a su necesidad económica urgente había asegurado de forma falsa que vivía cerca del negocio para que sí la contrataran.

En realidad, Chayito vivía bastante lejos, a distancia a pie como de una hora, para lo cual tenía que atravesar -a medianoche- tanto algunas colonias populares como una extensión de terrenos despoblados y silvestres. Ella y sus hijos venían de otra ciudad, de donde había huido de su marido por violencia intrafamiliar. Un día no llegó al trabajo, desde donde trataron de localizarla sin éxito, hasta que más tarde su hermano llegó a avisar que la habían asaltado y golpeado. No sólo le arrebataron el exiguo sueldo que llevaba en su monedero, también la golpearon con una piedra, y, según supo la señora Lulú, cuando por fin pudieron verla en persona, Chayito tenía los dos ojos sumamente hinchados y amoratados, estaba muy golpeada en general, aunque el incidente no pasó a mayores.

Esto culminó las solicitudes no atendidas por parte del personal de cocina hacia el administrador, en el sentido de que era indispensable que estuvieran aseguradas las cocineras por los graves riesgos a que se exponían en una cocina muy pequeña, de quizá un poco más de dos metros de ancho en donde las tres cocinaban con grandes ollas que representaban un peligro evidente, en un proceso de trabajo muy precarizado para ellas: piso resbaloso, riesgo de caída, de quemaduras de todo tipo, dificultades para la movilidad en ese espacio, etc. Hizo falta, pues, que sucediera algo grave, para que pudieran tener esa prestación de ley. Tiempo después, según se enteró la señora Lulú, el hijo menor de la dueña se hizo cargo del negocio, y a partir de entonces brindó mejores condiciones laborales al personal (Lulú, comunicación personal, 25 marzo, 2022).

10.3 ENTREVISTA A DENNIS, PROPIETARIO DE UNA CAFETERÍA CÉNTRICA EN LA CIUDAD DE QUERÉTARO EN PLENA PANDEMIA

Los temas que se trataron en la entrevista a este microempresario, realizada el 28 de agosto de 2021, giraron en torno al marco legal y tramitología, los desafíos por el COVID -ya que se le entrevistó durante plena pandemia-, el empleo, las políticas públicas y gobierno, y, por último, las microempresas y el desarrollo regional.

Dennis⁵³ es un joven emprendedor. Se encuentra en su negocio sólo los viernes y sábados, ya que tiene un empleo bien pagado en una gran empresa. Su cafetería, que tiene en sociedad con otras dos personas, es un micronegocio con una sola empleada, quien cocina y atiende a los comensales. El aforo del lugar es de unas ocho a diez personas como máximo. Dennis cuenta con una licenciatura en el área de ingeniería, además de otra licenciatura en el área de ciencias sociales y humanidades. Estudió ambas licenciaturas al mismo tiempo, y, asegura, aunque el perfil de ambas es disímulo, sí le son útiles en su papel como microempresario. Sin embargo, adquirió el gusto por la actividad culinaria en la década de 2010, ya que su mamá fue chef en un restaurante de cocina japonesa, y él mismo se desempeñó entre los 19 y 20 años laboró como jefe de cocina en un micronegocio. Además de esto, ya fue propietario de dos cafeterías previas.

Esas dos cafeterías tuvieron que cerrar debido a la pandemia. La primera estuvo en funcionamiento alrededor de cinco años. La segunda fue primero propiedad de su mamá, quien la administró más o menos desde 2008 a 2020. En ambos casos, la ubicación era excelente: se hallaban muy cerca de instalaciones de instituciones de salud y escuelas, desde donde provenía el grueso de los ingresos que percibía en estos establecimientos, uno de los cuales no tenía espacio para recibir a más de 3 personas en su aforo. Cuando llegó la pandemia, Gobierno del Estado de Querétaro les pidió cerrar entre las seis y las diez de la mañana, orden que no acató debido a que es un horario clave, por lo que en dos ocasiones fue sancionado. Debido a la crisis económica generada por la pandemia COVID-19, los egresos en insumos, renta de local y gastos fueron excesivos, y ello motivó la quiebra de ambos micronegocios.

⁵³ Se utiliza un seudónimo con el fin de proteger la identidad de la persona y de su negocio.

Por lo que respecta al manejo de su negocio actual, un aspecto crucial es que no almacena lo que no se venda en el día, algo que en parte aprendió de su mamá, y en parte lo decidió al considerarse el a sí mismo como consumidor. Si bien el consumo de insumos frescos, del día, es un hábito que le representa un gasto, por otra parte, se traduce en un alto nivel de calidad e higiene para sus comensales. Por ello, la comida que ofrece, tanto en su cafetería actual como en las dos anteriores es del día, sólo la carne para hamburguesas si tiene una preparación previa. Aparte de lo anterior, todo lo que se saca del refrigerador, se vuelve a meter en cuanto se desocupa, con lo que hay un mayor control sobre la higiene de los alimentos. Otra medida de higiene en el área de cocina es el uso de equipo en acero inoxidable y color blanco en superficies. Los vegetales necesarios en las preparaciones se pican en el momento para elaborar las recetas, que son todas creación de Dennis.

Los desafíos en cuanto a tramitología se centran sobre todo en la Licencia Municipal de Funcionamiento, para lo cual debió presentar evidencia fotográfica de sus instalaciones equipadas por completo y limpias. El costo de su licencia cuando abrió fue de 890 pesos (Dennis, comunicación personal, 28 agosto, 2021). El Municipio de Querétaro cita como requisitos para la apertura de un negocio los siguientes: 1) Formato Único de Apertura de Negocios lleno de forma correcta (FM170303-022); 2) Identificación oficial vigente del solicitante o su representante legal, así como del/de la propietario/a del predio en su caso; 3) Para personas físicas: Clave Única de Registro de Población. Para personas morales: Constancia de Situación Fiscal con fecha de impresión no mayor a 3 meses y con estatus activo, 4) Dictamen de Uso de Suelo, 5) Dos fotografías del inmueble a puerta cerrada que muestren: la altura, niveles y colindancias del predio, 6) Fotografías del espacio de trabajo, vista general del interior del local, del centro de carga eléctrica y, en su caso, de las instalaciones de gas. Mínimo una de cada una (Municipio de Querétaro, 2021).

Con todo, Dennis se queja de que hay competencia desleal del comercio informal, y de que la burocracia -que abona a la informalidad- retrasa los trámites, a veces redactados con vocablos que le parecen incomprensibles, con pagos que se acumulan

para las personas propietarias, por lo que algunas optan por no solicitar los permisos necesarios, con el riesgo de perder sus negocios, ya que, de no poder abrir, hay una incapacidad para atender al público (Dennis, comunicación personal, 28 agosto, 2021).

Dennis, con sus dos socios, se enfrentó durante la pandemia al hecho de que no pudieron rescatar muchos pedidos debido a la precariedad económica de su clientela, por ese motivo no tenían suficiente consumo, y es, dice, “cuando se rompe esa cadena,” en referencia a la circulación comercial que tiene lugar entre oferta y consumo. En cuanto al *layout* del negocio, la cocina cedió espacio a las mesas de comensales, con el fin de que éstos estuvieran más cómodos. Según lo aprecia Dennis, adaptarse al público es bastante complicado (Dennis, comunicación personal, 28 agosto, 2021).

Otra dificultad que ha enfrentado al lado de sus socios tiene que ver con el menú. Éste tiene que hacer la diferencia, para que el negocio sea apreciado, tiene que proponer cosas nuevas, y considerar tanto los horarios de consumo -desayunos, comidas, cenas- como aquellas preparaciones que a la gente le gusten, además de estar adaptado para consumir en el local y para llevar (Dennis, comunicación personal, 28 agosto, 2021), aspectos desafiantes toda vez que la competencia cercana es numerosa, ya que se encuentra cerca de un gran centro educativo y además en la zona de Centro Histórico.

En su presupuesto para la fase inicial del negocio, cuya apertura sumó la dificultad del período más crítico de la emergencia sanitaria, Dennis y sus socios han dedicado un 30% a la cocina, un 20% a los insumos, y el resto a adaptaciones necesarias en sus instalaciones. Las medidas de higiene en plena pandemia fueron: sana distancia con la clientela, limpieza continua con desinfectantes y cloro en las mesas, además de que antes de servir se vuelven a limpiar, y lavado continuo de los trastes utilizados (Dennis, comunicación personal, 28 agosto, 2021).

Dentro de las precauciones de seguridad en cocina, señala Dennis que lo más frecuente son las quemaduras, por lo que indica el uso del mandil en todo momento para evitarlas en la medida de lo posible. Quien cocine debe usar cubrebocas y tener las manos limpias. Él mismo realiza la compra de los insumos y los carga hasta el local, debido al peso de éstos, con lo que evita que su empleada tenga que hacerlo. Debido a

su formación como ingeniero, Dennis señala que está al día en la aplicación de la Norma Oficial Mexicana sobre Condiciones Seguridad, Prevención y Protección de Incendios en los Centros de Trabajo (NOM-002-STPS-2010), en lo que respecta a la prevención de incendio en la cafetería. Por ello, cuenta con una freidora de aire, que además de reducir de forma significativa el riesgo de incendio, permite además cocinar alimentos con un 80% menos de grasa y menos sal. En este sentido, un gran reto ha sido la capacitación de su personal en temas de seguridad e higiene, además del aprendizaje de las recetas. Un último cuidado que comentó Dennis es el referente al destino que le da al aceite ya usado en su negocio, para lo cual aplica la norma ISO 14001 que está orientada al manejo ambiental, por lo que recolecta este aceite y lo traslada a la empresa donde trabaja para que sea reciclado de forma respetuosa con el entorno natural (Dennis, comunicación personal, 28 agosto, 2021).

10.4 SONDEO PARA EXPLORACIÓN DEL TERRENO EN MATERIA DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO (RPST) Y SOBRE CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO APLICABLE EN ARGENTINA.

AUTOR: JULIO CÉSAR NEFFA (UNIVERSIDAD NACIONAL DE MORENO; CEIL/CONICET).

El siguiente instrumento, elaborado por el doctor Julio César Neffa, fue facilitado a la autora de esta tesis por él, y permitió identificar aspectos clave que se deben considerar al explorar el terreno en el trabajo de campo dentro de los estudios laborales en general. A través del análisis de preguntas presentadas en el instrumento original, se identificaron algunas preguntas que, por su naturaleza, se adaptan bien al estudio del trabajo en el medio gastronómico, que tiene particularidades que lo distinguen de otros giros laborales, por ejemplo, el trabajo en maquiladoras o la venta al público en una tienda de autoservicio.

En este tenor, se deja aquí testimonio del instrumento metodológico para que sirva a futuras investigaciones como un elemento de consulta para reconocer, en el mismo, facetas de las diversas actividades laborales en la sociedad que es necesario observar. Sin embargo, debe existir la previsión de que, en dependencia del tipo de trabajo que esté bajo estudio, puede ser que ciertas preguntas sean aplicables, en tanto que otras no lo sean. Incluso, para el caso de México, las preguntas relacionadas con la cantidad de ingresos podrían, en un momento dado, resultar incómodas e incluso invasivas para las personas, no sólo por aspectos culturales, sino por la extendida situación de inseguridad que se ha agudizado en la última década, y que, de forma natural, vuelve a las personas más reservadas respecto de sus finanzas: cobro de piso, secuestros, asaltos a transportistas, etc.

Por último, otra bondad de este instrumento como fuente de consulta es su propia estructura y orden, que hacen patente una lógica en la secuencia de los temas tratados. Y si bien el diseño original fue pensado para una metodología cuantitativa, es una fuente de inspiración para generar cuestionamientos que le den forma a una entrevista, e incluso, a guías de observación participante y no participante en un contexto del todo cualitativo.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MORENO

ENCUESTA SOBRE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO (RPST) Y SOBRE CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO APLICABLE EN ARGENTINA

Las respuestas deben referirse sólo a la actividad del establecimiento donde se está realizando la encuesta.

IDENTIFICACIÓN

Nombre encuestador/a	Nº de encuestado por el encuestador en orden correlativo	Fecha de realización de la encuesta			Código de establecimiento
		Día	Mes	Año	

ELIJA UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS O AFIRMACIONES. RECUERDE MARCAR CON X.

1.1 ¿Cuántas HORAS efectivamente trabaja usted POR SEMANA en este empleo? (horas reales)	
1. entre 1 y 9 hs.	
2. entre 10 y 34 hs.	
3. entre 35 y 44 hs.	
4. 45 o más horas.	

	Si	No
1.2. ¿Realiza usted horas extraordinarias?		

TB 1- En este empleo, ¿cuántos DÍAS trabaja normalmente POR SEMANA?	
1. menos de 2 días.	
2. entre 3 y 4 días.	
3. 5 días.	
4. 6 días.	
5. 7 días.	

	Siempre	A veces	Nunca
TB 2- ¿Tiene Ud. al menos 48 hs (o más) seguidas de descanso en una semana?			
TB 3- ¿Usted trabaja los días sábados?			
TB 4- ¿Usted trabaja los días domingos? (Si responde "Nunca" pasa a TC1)			

TB 5- Por las horas realizadas en domingos y días feriados, o no laborables, ¿recibe una compensación especial...	Siempre	A veces	Nunca
1. El pago de horas extraordinarias?			
2. horas o francos compensatorios?			

TC 1- Sus horarios de trabajo...	Siempre	A veces	Nunca
TC 1.1- ... están definidos por la empresa en forma estricta (si responde "Siempre", pasa a T.C. 2).			
TC 1.2- ...son definidos por usted, con autorización de la empresa?			
TC 1.3- ... los organiza usted mismo, sin consultar a nadie?			

	SI	NO	No corresponde	NS/NC
TC 2- En caso de imprevistos o problemas, ¿puede modificar sus horarios, arreglándose con sus compañeros o colegas?				

TC 3- ¿Conoce Ud. los horarios que tendrá que cumplir...	Siempre	A veces	Nunca
1. ...en el próximo mes?			
2. ...en la próxima semana?			
3.mañana o el día siguiente?			

Vamos a hablar ahora de sus horarios cotidianos

TD 1- ¿Sus horarios de trabajo cotidianos son... (marcar una opción)	
1. ...los mismos todos los días?	
2. ...alternados, en <u>2 turnos</u> (de 6-8 horas)? (Ej.: de 6 a 14 y de 14 a 22 horas)	
3.alternados, en <u>3 turnos</u> , (de 6-8 horas)? (Ej.: de 6 a 14, de 14 a 22 y de 22 a 6 horas)	
4. ...cambian con frecuencia y de un día para otro?	
5. No sabe / No contesta	

	Siempre	A veces	Nunca
TD 2-¿Trabaja Ud. entre medianoche y las 6 hs de la mañana? (si contesta "Nunca", pasa a T.E. 1).			

	Siempre	A veces	Nunca
TD 3- Por las horas realizadas durante la noche ¿recibe alguna compensación en... (varias opciones son posibles)			
1. pago de horas extraordinarias?			
2. horas o francos compensatorios?			
3. reducción de la jornada (Ej. pasar de 8 a 6 horas diarias)?			

	Siempre	A veces	Nunca
TE 1- ¿Es frecuente que usted trabaje más horas de las que corresponden a su horario legal, o del Convenio Colectivo de Trabajo? (si contesta "Nunca", pasa a T.E. 3)			

	Siempre	A veces	Nunca
TE 2- Esas horas que Ud. trabaja superando su horario normal, ¿le son compensadas con...			
1. pago de horas extraordinarias?			
2. horas o francos compensatorios?			

	Siempre	A veces	Nunca
TE 3- ¿Tiene que realizar periodos <u>de guardia</u> o debe estar rápidamente <u>disponible</u> para efectuar un trabajo, <u>fuera</u> de sus días y horarios habituales? (si contesta "Nunca", pasa a T.E. 6).			

	Cantidad de días	NS/NC
TE 4- ¿Aproximadamente, <u>cuántas veces</u> fue convocado rápidamente a su lugar de trabajo en el <u>último año</u>, por fuera de sus días y horarios habituales? (Respuesta abierta: poner número de días)		

	Siempre	A veces	Nunca
TE 5- ¿Estas guardias son recompensadas con...			
1. pago de horas extraordinarias?			
2. horas o francos compensatorios?			

	Siempre	A veces	Nunca
TE 6- ¿Es contactado por su empleador, sus compañeros/colegas o sus superiores, <u>por fuera de sus horarios de trabajo, por asuntos laborales?</u> (vía teléfono, mensajes, redes sociales, etc.)			

	Siempre	A veces	Nunca
TE 7- ¿Lleva trabajo para realizar en su domicilio? (si contesta "nunca" pasa a T.E. 9)			

	Cantidad de horas	NS/NC
TE 8- Si se lleva trabajo a casa, ¿cuántas horas le dedica Ud. en promedio al trabajo en su domicilio <u>en una semana?</u> (Respuesta abierta: poner número de horas)		

TE 9- ¿Su trabajo lo obliga a dormir fuera de su domicilio?	
1. Una vez por mes	
2. Entre 2 y 5 veces por mes.	
3. Más de 5 veces por mes	
4. Nunca.	
5. No sabe /No contesta	

Vamos a hablar ahora de sus vacaciones, licencias y días de ausencia autorizados

	SI	NO	NS/NC
TE 10- ¿Tiene legalmente derecho a vacaciones / licencias?		(Pasa a TE 14)	

TE 11- ¿Cuántos días de licencia o vacaciones se está tomando <u>por año?</u>	
1. menos de 6 días	
2. 7 días	
3. de 8 a 15 días	
4. de 16 a 21 días	
5. de 22 a 28 días	
6. de 29 a 35 días o más	
7. Más días, porque usted tiene periodos acumulados	

	Siempre	A veces	Nunca
TE 12- ¿Usted puede proponer el período para tomar sus vacaciones y lo obtiene?			

TE 13- El año pasado ¿tomó todos los días de vacaciones que le correspondían?		
1. Sí		
2. No, pero pude pasar todos los días no tomados para el año próximo		
3. No, y perdí aquellos días no tomados (algunos o todos)		
4. Ese año no me correspondían		
5. No sabe/ No contesta		

	Siempre	A veces	Nunca
TE 14- En caso de una situación imprevista o inesperada (personal o familiar) ¿tiene la posibilidad de ausentarse de su trabajo, aunque sean algunas horas?			
TE 15- Sus horarios de trabajo ¿le quedan bien para compartir momentos de ocio con amigos y familiares? (compatibilizar vida social con el trabajo)			

Vamos a hablar ahora de su situación de trabajo

RA 1- ¿Cuándo realiza su trabajo, usted debe...	Siempre	A veces	Nunca
<i>Para cada una de las preguntas que siguen, debe marcar una opción ("siempre", "a veces" o "nunca") obligatoriamente.</i>			
1. permanecer largo tiempo parado?			
2. permanecer largo tiempo sentado?			
3. permanecer en una postura incómoda, sin poder cambiar de posición o trabajar en un ambiente con poco espacio para moverse?			
4. efectuar largos o frecuentes desplazamientos a pie?			
5. llevar o desplazar cargas pesadas?			
6. efectuar movimientos dolorosos o cansadores?			
7. soportar sacudidas o vibraciones?			
8. estar atento y no poder quitarle los ojos al trabajo?			
9. leer letras o cifras muy pequeñas, mal impresas, mal escritas?			
10. examinar objetos muy pequeños, detalles muy finos?			
11. prestar atención a señales luminosas o sonoras breves, imprevisibles o difíciles de detectar?			
12. trabajar con pantallas de computadoras pequeñas, o con teclados incómodos?			
13. Forzar la voz?			

RA 2- Su lugar habitual de trabajo ¿presenta alguna de las dificultades o inconvenientes que siguen:	Siempre	A veces	Nunca
<i>Para cada una de las preguntas, debe marcar una opción ("siempre", "a veces" o "nunca") obligatoriamente.</i>			
1. suciedad?			
2. humedad?			
3. corrientes de aire?			
4. malos olores?			
5. temperaturas elevadas?			
6. temperaturas bajas?			
7. ausencia o mal estado de los baños?			
8. Ausencia de vista al exterior? (falta de ventanas)			
9. hacinamiento? (amontonamiento de gente)			
10. mala iluminación?			
11. Ruidos fuertes?			

	Siempre	A veces	Nunca
RA 3- ¿Utiliza un vehículo (auto, moto, bicicleta) <u>para realizar su trabajo</u> (aparte de los trayectos domicilio-trabajo)?			(Pasa a RA.5)

	Cantidad de Km	NS/NC
RA 4- ¿Cuántos kilómetros en promedio recorre Ud. en ese vehículo por su trabajo? (Respuesta abierta. Valores expresados en km por mes)		

RA 5- ¿Dentro de su lugar de trabajo, o establecimiento, tiene que...	Siempre	A veces	Nunca
<i>Para cada una de las preguntas que siguen, debe marcar una opción ("siempre", "a veces" o "nunca") obligatoriamente.</i>			
1. respirar humo o polvo?			
2. estar en contacto con productos peligrosos?			
3. está expuesto a riesgos infecciosos?			
4. corre el riesgo de herirse o accidentarse?			
5. corre el riesgo de sufrir accidentes de tránsito en el transcurso de la jornada de trabajo? (ej. porque entran y salen vehículos del establecimiento)			

RA 6- ¿Cuándo Ud. trabaja, si una persona, ubicada a una distancia de 2 ó 3 metros le habla...	
1. la escucha, si ella habla normalmente.	
2. la escucha, sólo si sube la voz.	
3. No puede escucharla.	
4. No sabe / No contesta	

	Si	No
RA 7- La empresa ¿le provee de elementos de protección personal adecuados, según los riesgos o enfermedades profesionales a los que está expuesto?	(Pasa a RA 7.2)	(Pasa a RA 7.1)
RA7.1- ¿Por qué no se los provee?: (Pasa a OA.1)		
RA7.2- ¿Cuáles?		

	Sí, <u>siempre y todos</u>	Sí, pero no todos. O no siempre	No	NS/NC
RA 8- ¿Ud. utiliza esos elementos de protección personal?			Pasa a RA 8.1	
RA 8.1. ¿Por qué?				

Vamos a hablar ahora de la organización y ritmo de su trabajo

OA 1- Vamos a hablar ahora de su ritmo de su trabajo, es decir de la velocidad con que debe ejecutarlo. ¿Esa velocidad o ritmo está regido por....	Siempre	A veces	Nunca
<i>Para cada una de las preguntas que siguen, debe marcar una opción ("siempre", "a veces" o "nunca") obligatoriamente.</i>			
1. el trabajo de uno o varios compañeros? (Ej. debe esperar a que ellos terminen su tarea para hacer la suya)			
2. metas de producción (ej. cantidades) o plazos de tiempo que debe <u>respetar en una hora o menos</u> ?			
3. por metas de producción (ej. cantidades) o plazos de tiempo que <u>debe respetar en un día o más</u> ?			
4. las demandas o pedidos urgentes de clientes o público, que requieren una rápida respuesta?			
5. los controles o vigilancias cotidianos ejercidos por quienes supervisan su trabajo?			
6. un control o un seguimiento informatizado?			
7. el desplazamiento automático de productos o piezas?			
8. el ritmo de una máquina o sistema?			
9. Su ritmo de trabajo ¿está dado por sus propios tiempos y prioridades?			

	SI	NO	NS/NC
OA 2- ¿Trabaja en una cadena de montaje o en una cinta transportadora? (que va llevando un producto de forma continua y automática)			

	Siempre	A veces	Nunca
OA 3- ¿Está Ud. obligado a apurarse en su trabajo?			

	SI	A veces	NO	NS/NC
OA 4- ¿Ocurre con frecuencia que Ud. deba interrumpir la tarea que estaba haciendo para realizar otra que no estaba prevista? (si contesta "No", "NS/NC", pasa a O.A. 6)				

OA 5- Ud. diría que ese tipo de interrupción generalmente es... <i>(marque una sola opción)</i>	
1. es un aspecto negativo de su trabajo?	
2. no tiene consecuencias para su trabajo?	
3. es un aspecto positivo de su trabajo?	
4. No sabe/ No contesta	

	SI	NO	NS/NC
OA 6- En su actividad ¿tiene que alcanzar metas predeterminadas (por ej. cantidades de producción o de tareas en un cierto tiempo)? <i>(Si contesta "No", "NS/NC", pasa a O.A. 11)</i>			

	Siempre	A veces	Nunca
OA 8- ¿Tiene dificultad o inconvenientes para alcanzar estas metas que son fijadas?			

	SI	NO	NS/NC
OA 7- ¿Tiene Ud. la posibilidad de modificar estas metas?		<i>(Pasa a O.A. 11)</i>	<i>(Pasa a O.A. 11)</i>

OA 7.1- En caso de poder modificar estas metas, ¿cómo lo hace generalmente... <i>(elegir una sola opción)</i>	
1. por su propia iniciativa (sin consultar a nadie)	
2. conversando con su superior	
3. conversando con sus compañeros	
4. No sabe/ No contesta	

	Minutos diarios
OA.11- En un día típico de trabajo, ¿Cuántos minutos tiene autorizados de pausa para descansar? <i>(Pregunta abierta. Poner cantidad de minutos diarios.)</i>	minutos

	SI	NO	NS/NC
RB 1- Durante los últimos 12 meses, ¿recibió alguna formación o información sobre los riesgos que su trabajo puede ocasionar en su salud o en su seguridad?		(Pasa a RB.3. 11)	(Pasa a RB.3)

RB 2- ¿La información o formación fue brindada por.... <i>Para cada una de las preguntas que siguen, debe marcar una opción ("siempre", "a veces" o "nunca") obligatoriamente.</i>	SI	NO
1. la empresa?		
2. Consultores o servicios especializados?		
3. Aseguradora de Riesgos del Trabajo (ART)?		
4. El Sindicato?		
5. El Ministerio de Trabajo?		

	SI	NO	NS/NC
RB 3- Durante los últimos 12 meses, ¿la empresa elaboró algún documento, instructivo o cartelera escrita que describa los riesgos vinculados al trabajo en el establecimiento? <i>(Si contesta "No" o "NS/NC", pasa a RB 5).</i>			
RB 4- ¿Ha sido consultado para la elaboración de esos documentos o instructivos?			
RB 5- ¿Existe en su establecimiento un Servicio de Medicina del Trabajo? <i>(si contesta "No" o "NS/NC" pasa a RB.7)</i>			
RB 6- En caso afirmativo ¿tiene la obligación de hacer una visita médica periódica a dicho Servicio de Medicina del Trabajo?			

RB 7- ¿Cuándo fue su última consulta a un <u>médico del trabajo</u> (profesional del establecimiento o médico de la ART) por razón de enfermedad, luego de su ingreso?	
1. Menos de un año.	
2. Entre 1 y 2 años.	
3. Entre 2 y 5 años.	
4. Más de 5 años.	
5. Nunca tuvo una visita o consulta con un médico del trabajo luego del ingreso.	
6. No sabe/ No contesta	

	SI	NO	No corresponde (no trabajo siempre en lugar fijo)	NS/NC
RB 8- Durante los últimos 12 meses, ¿algún médico del trabajo, un Ingeniero o Técnico de Higiene y Seguridad visitó su lugar de trabajo?				

	SI	NO	NS/NC
RB.9- ¿Tiene usted instrucciones por escrito o carteles sobre la seguridad en su puesto de trabajo (además de las instrucciones para evacuación en caso de incendio)? (Si contesta "No" o "NS/NC", pasa a RC 1)			

	Siempre	A veces	Nunca
RB 10- ¿Piensa que puede poner en práctica esas instrucciones? (Si contesta "Siempre", pasa a RC.1)			

	SI	NO	NS/NC
RB 11- Su superior (o los responsables de la empresa) ¿saben que NO puede aplicarlas, o que sólo puede hacerlo en parte?			

	NO	SI (1 accidente)	SI (2 o más accidentes)	NS/NC
RC 1- En los últimos 12 meses, en su trabajo, ¿sufrió algún accidente leve, incluso no grave, que lo obligó a hacerse atender por un servicio médico, dentro o fuera de su lugar de trabajo?				
	(Pasa a S.1)			(Pasa a S.1)
RC 1.1- ¿Qué tipo de accidente? (Pedir que describa brevemente el accidente. Si tuvo más de uno, pedir que <u>describa el último</u>)				
.....				
.....				
.....				
.....				

Vamos a interesarnos ahora en el último accidente ocurrido

	SI	NO	NS/NC
RC 5- ¿Tuvo que abandonar o interrumpir su trabajo a causa de ese accidente? (Si contesta "No", "NS/NC", pasa a RC 7).			

	Cantidad de días	NS/NC
RC 6- ¿Cuántos días tuvo que abandonar o dejar de hacer su trabajo por esa causa? (Respuesta abierta: poner número de días).		

	SI	NO	NS/NC
RC 7- ¿Le informó ese accidente a su empleador?			
RC 8- Ese accidente ¿fue reconocido e indemnizado por la Seguridad Social o la ART a título de accidente de trabajo? (Reembolso íntegro de los gastos de cuidados, indemnización desde el primer día de interrupción). (Si contesta "No" o "NS/NC", pasa a RC. 9).			

	Sí, totalmente	Medianamente adecuada	Inadecuada
RC 8.1- ¿Esta compensación le resultó adecuada?			

	SI	NO	NS/NC
RC 9- A partir de este último accidente, ¿la empresa tomó medidas para reducir los riesgos en cuestión?			

Vamos a hablar ahora de su salud...

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	NS/NC
S 1- ¿Cómo cree que es su estado de salud general?					

S 2- Luego de un arduo día de trabajo, y para compensar la fatiga, Ud. siente la necesidad o trata de... (Para cada una de los ítems que siguen, debe marcar una opción obligatoriamente)	Si	A veces	No
1. Realizar algún deporte o actividad física.			
2. Pasar tiempo con algún entretenimiento, un hobby.			
3. Tomar alguna medicación, calmante o droga.			
4. Continuar con sus actividades habituales.			
5. Dormir/ descansar			

S 3- Durante la jornada de trabajo o después de concluirla, ¿usted toma <u>medicamentos</u> para...	Siempre	A veces	Nunca	NS/NC
<i>En cada fila, marcar una opción obligatoriamente y <u>no</u> leer en voz alta lo que figura entre paréntesis.</i>				
1. ... la acidez,				
2. ... dolores o contracturas musculares (mio-relajante)				
3. ... subir la moral o el ánimo (antidepresivos)				
4. ... disminuir o calmar el dolor (analgésicos)				
5. ... reducir la ansiedad o el nerviosismo (ansiolíticos)				
6. ... ayudarse a dormir (sedantes)				
7. ... aumentar el rendimiento, tener más energía o mantenerse despierto (estimulantes)				

S 4- Con el correr del tiempo ¿Ud. piensa que su trabajo...? (marcar una opción)	
1. No tendrá ninguna influencia sobre su salud.	
2. Será bueno para su salud	
3. Será malo para su salud	
4. No sabe/ No contesta	

	SI	NO	NS/NC
S 5- Desde que ingresó a la empresa ¿sufre o ha sufrido alguna enfermedad o molestia relacionada con su trabajo?	Pasa a S 5.1		
S 5.1. ¿Cuáles? (hacer breve descripción)			
.....			
.....			

	SI	NO	NS/NC
S 6- En el transcurso de los últimos doce meses, ¿ha ido a trabajar sabiendo que no debía hacerlo <u>por estar enfermo</u> ?		(Pasa a E.1)	(Pasa a E.1)
S 7- ¿Cuántos días le ocurrió en el transcurso de los últimos doce meses?			
(Respuesta abierta, de 1 a 365: poner número de días)			
S 8- ¿Cuál fue la <u>principal</u> razón para ir a trabajar aun estando enfermo?			
.....			
.....			

	SI	NO	NS/NC
E 1-¿Está Ud. en contacto directo con el público? (clientes, proveedores, usuarios, empleados de otras empresas)		(Pasa a E.4)	(Pasa a E.4)

E 2- Ese contacto con el público es... (Para cada una de los ítems que siguen, debe marcar una opción obligatoriamente)	Siempre	A veces	Nunca
1. cara a cara			
2. por teléfono			
3. correo electrónico			
4. redes sociales			
5. a través de servicios de mensajería (whatsapp, SMS,)?			
6. videollamada (zoom, meet, Skype, etc.)			
7. sistemas diseñados por su propia organización (intranet)			

	Siempre	A veces	Nunca
E 3- ¿Sufre Ud. situaciones de tensión en sus relaciones con el público (clientes, proveedores, usuarios, etc.)?			

	SI	A veces	NO	NS/NC
E 4- Mientras trabaja, ¿está en contacto con personas en situación de angustia?				
E 5- Mientras trabaja, ¿usted <u>debe calmar</u> personas angustiadas, preocupadas, nerviosas, enojadas?				

E 6- ¿Con qué frecuencia vive cada una de las siguientes situaciones dentro de su trabajo? (Para cada una de los ítems que siguen, debe marcar una opción obligatoriamente)	Siempre	A veces	Nunca
1. Tiene que esconder sus emociones o fingir que está de buen humor			
2. Tiene que evitar dar su opinión			
3. Tiene miedo (Si contesta "Nunca", pasa a E.7)			

E.6.1- ¿Qué aspecto le genera “miedo” dentro de su trabajo?

.....

.....

	Siempre	A veces	Nunca
E.7. ¿Sufre Ud. situaciones de tensión en la relación con sus compañeros de trabajo?			

	Siempre	A veces	Nunca
OB 1- ¿Recibe Ud. órdenes o indicaciones contradictorias?			

OB 2- Para realizar correctamente su trabajo, ¿Ud. tiene en general...	Siempre	A veces	Nunca
1. el tiempo suficiente?			
2. los medios para hacer un trabajo de calidad (máquinas, herramientas, recursos, insumos)?			

OB 3- ¿Con qué frecuencia vive Ud. cada una de las siguientes situaciones dentro de su trabajo...?	Siempre	A veces	Nunca
1. Trabaja bajo presión.			
2. Tiene que pensar en muchas cosas a la vez.			
3. Sigue pensando en su trabajo cuando ya no está trabajando.			
4. Tiene que hacer demasiado rápido una operación que requeriría más tiempo y cuidado para hacerla bien.			

	Siempre	A veces	Nunca	No corresponde
A 1- En general, sus superiores o las personas que supervisan su trabajo ¿le dan consignas <u>precisas y estrictas</u> sobre QUÉ hacer, y CÓMO hacerlo?				

A 3- Cuando en el transcurso de su trabajo, se produce algo fuera de lo habitual (un problema, un desperfecto)...	Siempre	A veces	Nunca	NS/NC	No corresponde
1. arregla <i>personalmente</i> el incidente, sin consultar a nadie?					
2. consulta con un superior o un encargado?					
3. consulta con <i>compañeros de trabajo</i> ?					
4. consulta con <i>personal a su cargo</i> ?					
A 4- En su trabajo ¿debe seguir procedimientos estrictos de calidad? (Ej: protocolos, procedimientos certificados ISO, acreditación de calidad total, otras normas de calidad)					

	SI	A veces	No	NS/NC
A 5- Su trabajo ¿consiste en repetir continuamente una misma serie de acciones? (Si contesta "No" o "NS/NC", pasa a A. 7)				

	SI	NO	NS/NC
A.6- Cada serie de esas acciones repetitivas ¿dura al menos un minuto?			

	Siempre	A veces	Nunca	NS/NC
A.7- ¿Su trabajo implica tareas <u>monótonas</u> , sin variación ni cambio en la forma de hacerlas?				
A.8-¿Su trabajo le permite aprender cosas nuevas?				

	Siempre	A veces	Nunca	NS/NC	No corresponde
A.9- ¿Puede organizar su trabajo de la manera que mejor le conviene?					

	Siempre	A veces	Nunca	NS/NC
A.10- ¿En su trabajo, tiene la oportunidad de desarrollar sus capacidades profesionales o sus conocimientos específicos?				

A 11- ¿En su trabajo, ¿con qué frecuencia Ud. siente que...	Siempre	A veces	Nunca	NS/NC
1. Se aburre, que está desmotivado				
2. Tiene la posibilidad de hacer cosas que le gustan				

S.A.1-¿Cuál de estos niveles de sueldos o ingresos percibe usted <u>mensualmente</u> en la empresa? (Montos en pesos, "de bolsillo")	
1. menos de 50.000	
2. de 50.000 a menos de 100.000	
3. de 100.000 a menos de 150.000	
4. de 150.000 a menos de 200.000	
5. de 200.000 a menos de 250.000	
6. de 250.000 a menos de 300.000	
7. de 300.000 a menos de 350.000	
8. de 350.000 a menos de 400.000	
9. Más de 400.000	
10. No sabe/ No contesta	

S.A.2-Teniendo en cuenta el trabajo que realiza, Ud. considera que está...	
1. Muy bien pago	
2. Bien pago	
3. Regular	
4. Mal pago	
5. No sabe/ No contesta	

SB 1- Su preparación para el puesto que ocupa es...	
1. Sobre-calificado	
2. Bien formado	
3. Poco formado	

SB.2-¿Piensa que para realizar correctamente este trabajo, le faltan algunos conocimientos y competencias?	
1. Sí, totalmente	
2. Le faltan algunos	
3. No le falta ninguno	
4. NS/NC	

	Siempre	A veces	Nunca	NS/NC
S.B.3-¿Piensa que algunos de los conocimientos o competencias que usted tiene NO son utilizados en su trabajo?				

Vamos a hablar ahora de sus relaciones con otras personas en el marco de su trabajo

S.C.1- Si Ud. tiene dificultades para hacer un trabajo delicado o complejo, ¿es ayudado por...	Siempre	A veces	Nunca	NS/NC
1. sus superiores jerárquicos?				
2. los compañeros con los cuales trabaja habitualmente?				
3. otras personas de su lugar de trabajo?				
4. otras personas externas a su lugar de trabajo?				
S.C.2- ¿Trabaja solo, de manera autónoma y sin colaborar con otros compañeros?				

	Siempre	A veces	Nunca	NS/NC
S.C.3- ¿Ud. habla con sus compañeros de trabajo sobre el funcionamiento y la organización de la actividad laboral? (Por ej. distribución del trabajo, del material y de los equipos, desperfectos e incidentes, pausas, reemplazos, horarios, condiciones de trabajo y de seguridad, etc.) (Si contesta "Nunca" o "NS/NC" pasa a SC.5)				
S.C.4- Estas conversaciones sobre temas laborales ¿se hacen en reuniones formales o programadas para ello (dentro o fuera del establecimiento)?				

	Siempre	A veces	Nunca	NS/NC
S.C.5- ¿Suele suceder que esté en desacuerdo con sus superiores sobre la manera de realizar correctamente su trabajo? (Si contesta "Nunca" o "NS/NC" pasa a SC.7)				
S.C.6- En caso de desacuerdo, ¿puede conversar sobre el tema con sus superiores?				

	Siempre	A veces	Nunca	NS/NC
S.C.7- ¿Suele suceder que esté usted en desacuerdo con sus compañeros acerca de la manera de hacer su trabajo correctamente? (Si contesta "Nunca" o "NS/NC" pasa a SC.9)				
S.C.8- En caso de desacuerdo, ¿usted puede conversar y negociar con ellos?				

S.C.9- ¿Sufre situaciones de tensión...	Siempre	A veces	Nunca	NS/NC	No corresponde
1. en sus relaciones con sus superiores jerárquicos?					
2. en sus relaciones con sus compañeros?					
3. en sus relaciones con el personal a su cargo?					

Le voy a leer unas frases y le pido que responda <u>con qué frecuencia</u> le ocurren las siguientes situaciones:	Siempre	A veces	Nunca	NS/NC
S.E.1- Mis superiores prestan atención a lo que digo.				
S.E.2- Mi superior o encargado me ayuda a realizar correctamente mis tareas.				
S.E.3- Las personas que evalúan mi trabajo lo conocen bien.				
S.E.4- Mi superior trata de igual manera y correctamente a las personas que trabajan bajo sus órdenes.				
S.E.5- Los compañeros con quienes trabajo me ayudan a realizar correctamente mis tareas.				
S.E.6- Los compañeros con quienes trabajo son amistosos.				

S.E.7-Teniendo en cuenta todos sus esfuerzos, ¿recibe el respeto y la estima que merece su trabajo por parte de...	Siempre	A veces	Nunca	No corresponde	NS/NC
1. Superiores					
2. Compañeros					
3. El personal que está a su cargo?					

	SI	Algunas	NO	No corresponde	NS/NC
S.E.8- Teniendo en cuenta todos sus esfuerzos, ¿tiene expectativas de ser ascendido o de promoción?					

S.F.1- En el transcurso de los últimos 12 meses, en su trabajo ¿una o varias personas se han comportado en forma frecuente de la siguiente manera...:

(Enfatizar que se refiere comportamientos recurrentes y constantes)

	SI				NO	NS/ NC
	Superiores	Compañeros	Público/ Clientes	Otra/s persona/s		
1. lo han ignorado, como si usted no estuviera allí (lo "ningunean")						
2. no lo han dejado expresarse o hablar.						
3. lo han ridiculizado en público.						
4. han criticado injustamente su trabajo.						
5. lo han cargado de tareas inútiles.						
6. han saboteado su trabajo, le han impedido trabajar correctamente						
7. han dejado entender que usted tiene alguna patología mental						
8. lo han agredido verbalmente o lo insultan						
9. le han hecho propuestas de carácter sexual de manera insistente						
10. lo han agredido físicamente						
11. le han hecho bromas hirientes o de mal gusto, se han burlado de usted						

(Si respondió "No" a todas las preguntas de este bloque, pasa a SF.4)

S.F.2- Según su opinión, ¿a qué se debe o debió ese comportamiento?

(No leer las opciones al entrevistado)

1. su aspecto físico.	
2. el hecho de ser un hombre o una mujer.	
3. por su orientación sexual.	
4. su estado de salud o una discapacidad.	
5. su color de piel.	
6. su lugar de origen o su nacionalidad.	
7. su ideología política y/o afiliación sindical.	
8. su edad.	

9. su profesión o por el cargo que Ud. ocupa.	
10. sus creencias u opciones religiosas.	
11. Otra razón	
12. Desconoce la razón.	

S.F.4- ¿Usted siente en su trabajo ... (no son excluyentes)	Siempre	A veces	Nunca	NS/NC
1. el orgullo del trabajo bien hecho?				
2. la impresión de hacer algo útil para los demás?				
3. el sentimiento de ser explotado?				
4. la impresión de formar parte de un equipo?				

S.F. 5- Usted siente que en su trabajo... (no son excluyentes)	Siempre	A veces	Nunca	NS/NC
1. debe hacer cosas con las cuales no está de acuerdo?				
2. tiene que hacer actividades que desapruueba? (por ejemplo esconder información sobre un producto o servicio, hacer actividades que están en contra de sus convicciones, mentir, etc.)				

I.A.1- ¿Qué tipo de relación o contrato de empleo tiene en esta actividad?	
1. Empleo con contrato por tiempo indeterminado, de planta estable o permanente, con estabilidad.	
2. Contratado por tiempo determinado (locación de servicios/ de obra)	
3. Pasantía remunerada	
4. Contratado por una agencia de trabajo temporario (ETT) o de servicios eventuales.	
5. Otra forma de contratación	

Vamos a hablar ahora del futuro de su trabajo

	SI	NO	NS/NC
I.B.1-Para el año que viene, ¿tiene Ud. algún temor respecto a la continuación de su empleo?			
I.B. 2- Si renunciara o fuera despedido de su empleo actual, ¿cree que le sería fácil encontrar un trabajo con un salario similar?			
I.B.3- ¿Se siente capaz de hacer este mismo trabajo hasta el momento de su jubilación?			
I.B.4- ¿Ud. desea seguir haciendo el trabajo actual hasta jubilarse?			

I.C.1- En los últimos 12 meses, ¿su entorno de trabajo sufrió grandes modificaciones... (Para cada fila, marcar una opción obligatoriamente) (Si en <u>todos</u> los casos la respuesta es "No" o "NS/NC", ir a I.D.1.)	SI	NO	NS/NC
1. por un cambio en su puesto o en su función?			
2. por un cambio en las técnicas utilizadas?			
3. por una reestructuración o una mudanza de la empresa?			
4. por un cambio de la organización del trabajo en el establecimiento?			
5. por despidos en el establecimiento donde Ud. trabaja?			
6. por una fusión o unificación de áreas en la empresa?			
7. por un cambio en el equipo de dirección o en las autoridades?			
8. por otra razón?			

	SI	En parte	NO	NS/NC
I.C.2- Ud. piensa que, para su trabajo, ¿esos cambios han sido positivos?				

	SI	Un poco	No	NS/NC
I.C.3- ¿Recibió por anticipado información antes de producirse estos cambios?				

	SI	A veces	NO	NS/NC
I.C.4-¿Realizó consultas a sus jefes/autoridades cuando sucedían estos cambios?				
I.C.5- ¿Tiene la impresión de poder ejercer una influencia sobre la puesta en marcha de esos cambios?				

I.D.1. ¿Con que frecuencia vive Ud. las siguientes situaciones dentro de su trabajo...	Siempre	A veces	Nunca	NS/NC
1- ... Sabe de antemano qué tareas va a tener que hacer el mes siguiente?				
2-...Tiene que soportar cambios imprevisibles o mal preparados?				

DATOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN EN LA QUE TRABAJA
--

Le pediremos algunos datos laborales a continuación. Le recordamos que sus respuestas serán tratadas en forma confidencial.

ORG.1 ¿Cuál es su antigüedad en...	Años
1. La empresa?	
2. El puesto o cargo actual?	

ORG. 2- En su trabajo, ¿qué tipo de puesto ocupa?	
1- Gerente / sub-gerente	
2- Jefe (de Departamento / de División / de Sección)	
3- Administrativo	
4- Técnico	
5- Operario	
6- Otra	
7- NS/NC	

ORG. 3- ¿En qué área, sector o departamento realiza sus tareas?
.....
.....

	SI	NO
ORG.4.- ¿Usted tiene actualmente otro empleo (a tiempo completo o a tiempo parcial)?		

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Para finalizar la encuesta le vamos a pedir algunos datos demográficos. Le recordamos que sus respuestas serán tratadas en forma confidencial.

D.1- ¿Cuál es su género?	
1. Masculino	
2. Femenino	
3. Otro/a	

D.2- ¿Cuál es su nacionalidad?	
1. Argentina	
2. Otra ¿Cuál?.....	

D 3. ¿Cuál es su año de nacimiento?	
--	-------

D.4- ¿Cuál es su nivel de estudios alcanzados? (concluidos o en curso)

	Incompleto	Completo
1. Primaria		
2. Secundaria		
3. Terciaria		
4. Universitaria		
5. Posgrado		
6. Sin instrucción		
7. NS/NC		

	Si	No	NS/NC
D.5. ¿Usted es o ha sido dirigente, delegado o militante sindical?			

D.6. ¿Ud. vive...	SI	NO
1. Solo.		
2. Con su esposo/a ó pareja.		
3. Con su esposo/a ó pareja e hijos.		
4. Con sus hijos.		
5. Con otros familiares.		
6. Con amigos o con terceras personas.		

	SI	NO
D.7. ¿Tiene usted hijos? (En caso afirmativo, indicar cuántos)	 (indique cent.)	

D.8- Los miembros de su hogar o familia ¿dependen económicamente de sus ingresos?		
SI	1. Dependen en forma <u>total</u> de mis ingresos	
	2. Dependen en forma <u>parcial</u> (hay otro/s aportantes).	
NO	3. No hay personas que dependan de mis ingresos	

	SI	A veces	NO	NS/NC
D.9. ¿Se ocupa Ud. regularmente de una persona enferma, mayor o discapacitada, dentro o fuera de su hogar, sin ser remunerado por ello?				

D. 10- Ciudad donde usted reside:
--

¡MUCHAS GRACIAS!

Comentarios adicionales del ENCUESTADO/A

(cuestiones que el trabajador/a quiera expresar y que no fueron preguntadas en la encuesta)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Observaciones del ENCUESTADOR/A

(aclaraciones técnicas, u observaciones metodológicas sobre la encuesta realizada)

.....

.....

.....

.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

10.5 ADAPTACIONES REALIZADAS AL INSTRUMENTO DEL DR. JULIO CÉSAR NEFFA PARA SU APLICACIÓN EN MÉXICO

10.5.1 Portada

1




ENCUESTA SOBRE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO (RPST) Y SOBRE CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (CYMAT) APLICABLE EN MÉXICO

AUTOR: DR. JULIO CÉSAR NEFFA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MORENO. ARGENTINA

Adaptación para México: Mtra. Rosa María Martínez Pérez, UAQ

Aplicación de la encuesta a cargo de: Licenciatura en Gastronomía, Facultad de Filosofía UAQ

Las respuestas deben referirse sólo a la actividad del establecimiento donde se está realizando la encuesta.

IDENTIFICACIÓN

Nombre encuestador/a	Número de encuestado por el encuestador/a en orden correlativo			Fecha de realización de la encuesta			Código de establecimiento
				Día	Mes	Año	
	Sexo:	M	H				

ELIJA UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS O AFIRMACIONES. RECUERDE MARCAR CON UNA X.

1.1 ¿Cuántas HORAS efectivamente trabaja usted POR SEMANA en este empleo? (horas reales)		
1. Entre 1 y 9 horas		
2. Entre 10 y 34 horas		
3. Entre 35 y 44 horas		
4. 45 o más horas		
1.2 ¿Realiza usted horas extraordinarias?	SI	No

Autor: Dr. Julio César Neffa. Universidad Nacional de Moreno. Argentina



México

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MORENO

ENCUESTA SOBRE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO (RPST) Y SOBRE CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO APLICABLE EN ARGENTINA

Las respuestas deben referirse sólo a la actividad del establecimiento donde se está realizando la encuesta.

IDENTIFICACIÓN

Nombre encuestador/a	N° de encuestado por el encuestador en orden correlativo	Fecha de realización de la encuesta			Código de establecimiento
		Día	Mes	Año	

ELIJA UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS O AFIRMACIONES. RECUERDE MARCAR CON X.

1.1 ¿Cuántas HORAS efectivamente trabaja usted POR SEMANA en este empleo? (horas reales)	
1. entre 1 y 9 hs.	
2. entre 10 y 34 hs.	
3. entre 35 y 44 hs.	
4. 45 o más horas.	

	SI	No
1.2. ¿Realiza usted horas extraordinarias?		

TB 1- En este empleo, ¿cuántos DÍAS trabaja normalmente POR SEMANA?	
1. menos de 2 días.	
2. entre 3 y 4 días.	
3. 5 días.	
4. 6 días.	
5. 7 días.	

1

Argentina

10.5.2 Adaptación de preguntas

	Siempre	A veces	Nunca
TB 5 – Por las horas realizadas en domingos y días feriados, o no laborables, ¿recibe una recompensa especial?			
1. El pago de horas extraordinarias.			
2. Las previsiones que contempla la Ley Federal del Trabajo en sus artículos 71 y 73 (prima adicional del 25% sobre los días ordinarios de trabajo por laborar en domingo; salario doble por prestar sus servicios en sus días de descanso).			

TC 1 – Sus horarios de trabajo:	Siempre	A veces	Nunca
TC 1.1 Están definidos por la empresa en forma estricta <i>(si responde "Siempre" pasa a TC 2).</i>			
TC 1.2 Son definidos por usted, con autorización de la empresa.			
TC 1.3 Los organiza usted mismo, sin consultar a nadie.			

Autor: Dr. Julio César Neffa, Universidad Nacional de Moreno, Argentina

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MORENO 

México

	Siempre	A veces	Nunca
TB 6- Por las horas realizadas en domingos y días feriados, o no laborables, ¿recibe una compensación especial...			
1. El pago de horas extraordinarias?			
2. horas o francos compensatorios?			

TC 1- Sus horarios de trabajo...	Siempre	A veces	Nunca
TC 1.1- ... están definidos por la empresa en forma estricta <i>(si responde "Siempre", pasa a T.C. 2).</i>			

Argentina

TE 1- ¿Es frecuente que usted trabaje más horas de las que corresponden a su horario legal, o las previstas en un Contrato Colectivo de Trabajo si es el caso? (si contesta "Nunca", pasa a T. E. 3).	Siempre	A veces	Nunca

TE 2- Esas horas que Ud. trabaja superando su horario normal, ¿le son compensadas?	Siempre	A veces	Nunca
1. Con pago de horas extraordinarias.			
2. Con horas o días de descanso.			

México

	Siempre	A veces	Nunca
TE 1- ¿Es frecuente que usted trabaje más horas de las que corresponden a su horario legal, o del Convenio Colectivo de Trabajo? (si contesta "Nunca", pasa a T.E. 3)			

TE 2- Esas horas que Ud. trabaja superando su horario normal, ¿le son compensadas con...	Siempre	A veces	Nunca
1. pago de horas extraordinarias?			
2. horas o francos compensatorios?			

Argentina

RB 2- La información o formación fue brindada por: <i>Para cada una de las preguntas que siguen se debe marcar una opción ("siempre", "a veces" o "nunca") obligatoriamente.</i>	Siempre	A veces	Nunca
1. ¿La empresa?			
2. ¿Consultores o servicios especializados?			
3. ¿Aseguradora de riesgos del trabajo?			
4. ¿El sindicato?			
5. ¿La Secretaría del Trabajo?			

México

RB 2- ¿La información o formación fue brindada por....	SI	NO
<i>Para cada una de las preguntas que siguen, debe marcar una opción ("siempre", "a veces" o "nunca") obligatoriamente.</i>		
1. la empresa?		
2. Consultores o servicios especializados?		
3. Aseguradora de Riesgos del Trabajo (ART)?		
4. El Sindicato?		
5. El Ministerio de Trabajo?		

Argentina

S. A. 1- ¿Cuál de estos niveles de sueldos o ingresos percibe usted <u>mensualmente</u> en la empresa? (Monto en pesos, veces Salario Mínimo General -VSM- 2023, "de bolsillo").	
1. Un salario mínimo (\$6306) o menos	
2. Hasta 1.5 salario mínimo (\$9459)	
3. Hasta 2 salarios mínimos (\$12612)	
4. Hasta 2.5 salarios mínimos (\$15765)	
5. Hasta 3 salarios mínimos (\$18918)	
6. Hasta 3.5 salarios mínimos (\$22071)	
7. Hasta 4 salarios mínimos (\$25224)	
8. Hasta 4.5 salarios mínimos (\$28377)	
9. 5 salarios mínimos (\$31530) o más	
10. No sabe / No contesta	

México

S.A.1-¿Cuál de estos niveles de sueldos o ingresos percibe usted mensualmente en la empresa? (Montos en pesos, "de bolsillo")

1. menos de 50.000	
2. de 50.000 a menos de 100.000	
3. de 100.000 a menos de 150.000	
4. de 150.000 a menos de 200.000	
5. de 200.000 a menos de 250.000	
6. de 250.000 a menos de 300.000	
7. de 300.000 a menos de 350.000	
8. de 350.000 a menos de 400.000	
9. Más de 400.000	
10. No sabe/ No contesta	

Argentina

D.3- ¿Cuál es su año de nacimiento?

.....

D.4- ¿Cuál es su nivel de estudios alcanzados? (Concluidos o en curso)

Incompleto

Completo

1. Primaria		
2. Secundaria		
3. Preparatoria		
4. Universitaria (TSU o Licenciatura)		
5. Posgrado		
6. Sin instrucción		
7. NS/NC		

México

D.4- ¿Cuál es su nivel de estudios alcanzados? (concluidos o en curso)

	Incompleto	Completo
1. Primaria		
2. Secundaria		
3. Terciaria		
4. Universitaria		
5. Posgrado		
6. Sin instrucción		
7. NS/NC		

Argentina

10.6 GUÍA PARA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SOBRE LOS RPST Y CYMAT

GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Este banco de preguntas se ha propuesto con base en el libro de J. C. Neffa (2015), *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*, y las observaciones del Dr. José Antonio Arvizu Valencia.

NOTA IMPORTANTE

Si bien el total de preguntas suma 45, debe tenerse en cuenta que ésta es una entrevista semiestructurada, y que por este motivo deben seleccionarse de forma que sean adecuadas al tiempo disponible de la persona entrevistada y cada situación particular, de tal manera que cada entrevistador(a), según avance en la aplicación de este instrumento, elegirá a conveniencia de las circunstancias, las preguntas que sean más pertinentes de cada uno de los rubros A, B y C.

Fecha:

Clave de persona entrevistada:

Sexo:

Ocupación:

Antigüedad en el giro gastronómico:

Fecha de nacimiento:

PREGUNTAS GENERALES

1. ¿Elegiste este trabajo o algunas circunstancias te llevaron a tomarlo? Si o no y por qué.
2. ¿Desde cuando trabajas en este establecimiento?
3. ¿Cuántos años tienes de experiencia en el rubro de servicio de alimentos? ¿Vienes de otro giro laboral?
4. ¿Te gusta lo que haces aquí?
5. Si tuvieras la oportunidad de cambiar de actividad, ¿lo harías? Sí o no y por qué.
6. ¿Has tenido un entrenamiento en este tipo de trabajo?
7. ¿Has ascendido o descendido de puesto en este trabajo? (jerarquías)
8. ¿Cuáles son tus preferencias en el consumo de alimentos y bebidas?

9. ¿Te gusta preparar especialmente alguna bebida o alguna comida [cuáles]?
10. ¿Lo que cocinas es de tu agrado?
11. ¿Qué aptitudes tienes a diferencia de las otras personas con las que trabajas?
12. ¿Te ha tocado trabajar en algún lugar donde te estén pidiendo derecho de piso?
13. ¿Hay algún secreto profesional en las recetas, receta de familia, etc.? (Receta, insumos, servicios, algo patrimonial. NO ES NECESARIO COMPARTIRLO).
14. ¿Cuál es el nivel de exigencia con los insumos (calidad, proveedores específicos, etc.)?
15. ¿Hay compromisos comerciales con proveedores que dan patrocinios? (Mesas-sillas, pintura exterior, refrigeradores, exhibir publicidad condicionada, etc.)
16. ¿Hay alguna forma de retroalimentación por parte del cliente? (Comanda, comentarios de forma verbal, en redes sociales, buzón de quejas, etc.)
17. ¿Participa o apoya el gobierno, los medios informativos o de comunicación, etc., en la difusión del negocio? ¿Atiende al turismo local o extranjero?
18. ¿Tienes clientela fija y cómo es? ¿Cómo es en general la clientela?
19. Relación con inspectores (salubridad, tránsito, [si existen actos de extorsión o corrupción], etc.)
20. ¿Eres consumidor de otro tipo de establecimientos? ¿Dónde comes? ¿Eres cliente frecuente de algún otro lugar?
21. ¿Cómo lidias con la competencia? Colaborativa o desleal.
22. ¿Hay alguna estandarización? (si existen normas o pautas estrictas elaboración o de supervisión en algún proceso o término: compra, almacenaje, preparación de alimentos, servicio o atención, presentación final del producto, protocolo o etiqueta, desglose de cobro, formas de pago, despedida a la clientela, etc.)
23. ¿Cocinas con receta fija o hay libertad de hacer cambios en el momento?

A) RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO

1. ¿Qué afectaciones residuales existen en el trabajo actual por motivos de la pandemia (económicas, salud, etc.)
2. ¿Qué efectos tiene en tu vida personal tener horarios prolongados en el trabajo, es decir, que entres temprano y salgas tarde? Por favor ilustra con un ejemplo personal.
3. ¿Te has visto afectada(o) de forma emocional alguna vez por un problema en tu trabajo que fue un imprevisto?

4. ¿Alguna vez te has enfermado por el estrés laboral, o sabes de alguien que ha pasado por esa experiencia? ¿Se requirió atención médica?
5. Describe una situación, que tú u otra persona haya experimentado, relacionada con acoso verbal, agresión, etc. en tu trabajo (por parte de clientela, compañeros, jefes, proveedores, inspectores, etc.)
5. ¿Hay previsión de accidentes, equipo mínimo de atención médica, señalética en caso de incidentes de riesgo, información de contactos con instancias policiacas, sanitarias, médicas, hospitalarias, etc.?
6. ¿Conoces tus derechos laborales?
7. ¿Estás al tanto de si tienes obligaciones legales o hacendarias?
8. ¿Están claramente repartidas las responsabilidades en donde laboras? (a quién le tocan ciertos compromisos y a quienes no).
9. ¿Se fomentan formas de buen trato entre los colaboradores y los jefes o patrones en tu trabajo?
10. ¿Las líneas de mando son claras y se respetan?

B) CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

1. ¿Qué tanto le exige tu trabajo a tu cuerpo?
2. ¿Qué factores de riesgo identificas en tu lugar de trabajo? (pisos resbalosos o disparejos, utensilios que presenten algún problema para su uso, calor directo que afecte la temperatura a la que estás expuesto, o bien que te exponga a quemaduras, mala ventilación, carga de cosas demasiado pesadas, etc.)
3. Enlista los accidentes de trabajo más comunes que te ha tocado ver en tu trabajo, por favor ejemplifica con algún caso.
4. ¿Has tenido algún accidente de trabajo en este giro laboral?
7. ¿Existen acuerdos mutuos sobre el sueldo, las formas y los tiempos de pago, y éstos se cumplen?
8. ¿Cómo han definido el asunto de las propinas y los obsequios espontáneos de la clientela?
9. ¿Los dueños del establecimiento ofrecen incentivos a sus trabajadores (festejos, constancias o reconocimientos, apoyos financieros, prestaciones adicionales, etc.)?

PREGUNTAS DE CIERRE (EMOTIVAS)

1. ¿Qué deseas compartir para complementar esta entrevista, y que creas útil para la gente que trabaja como tú?
2. Menciona algunas bondades que encuentras en las labores que desempeñas.
3. ¿Lo que has aprendido en tu trabajo, te permitiría emprender por tu cuenta algún negocio?
4. Con la experiencia que has logrado, ¿qué aconsejarías a quienes aún no han laborado en este giro?
5. Seguramente tienes ideas para mejorar las condiciones laborales que has vivido, compártenos algunas.

10.7 GUÍA PARA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA CORTA

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA CORTA

- 1) ¿En este negocio alguna persona, propietaria o empleada, o el propio establecimiento, aún sufre consecuencias, o bien cambios favorables a partir de la pasada pandemia (ejemplo: salud, deudas, baja clientela, etc., o por el contrario, nueva clientela, mejores ingresos por estrategias comerciales novedosas, etc.)?
- 2) Durante la pandemia, ¿qué estrategias se pusieron en marcha para sobreponerse a las duras situaciones económicas?
- 3) Estas estrategias, ¿resultaron o no? ¿Aún se siguen llevando a cabo?
- 4) ¿La pandemia motivó el uso de plataformas de reparto?
- 5) ¿Consideran que en este tipo de negocios existen diferencias en salario, trato, beneficios, carga de trabajo u otros aspectos, según se trate de hombre o mujeres en el lugar de trabajo?

10.8 CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Apreciable participante:

La presente investigación se enfoca en los estudios laborales dentro de los establecimientos de servicio de alimentos y bebidas en Querétaro. El objetivo de este proyecto es estudiar el trabajo para facilitar la resolución de problemas para personas propietarias y trabajadoras. Los productos esperados de este esfuerzo serán utilizados en el contexto de la investigación y su difusión por parte de la Universidad Autónoma de Querétaro. De antemano muchas gracias por su participación e interés.

Por lo anterior, hago de su conocimiento las siguientes regulaciones del estudio en cuestión:

- Su amable colaboración tendrá carácter de confidencial, mediante el uso de entrevistas de tipo anónimo con claves alfanuméricas y seudónimos para nombrar los establecimientos y personas con el fin de proteger los datos personales y comerciales.
- Su participación en el estudio es libre y voluntaria, y podrá abandonar esta colaboración en cualquier momento que usted así lo determine, sin ningún perjuicio para su persona, empleo o negocio. De igual forma, se encuentra Ud. en libertad de no responder cualquiera de las preguntas planteadas en caso de que así lo decida, y como participante tendrá el derecho a que le sean aclaradas todas sus dudas en torno a este proyecto para su mayor seguridad.
- Los beneficios de su participación se obtendrán a partir de la información proporcionada, como ya se señaló antes, y de manera indirecta, cuando se le informe de las conclusiones que se puedan derivar del proyecto global, a las que usted podrá tener acceso por medio de los productos escritos ya mencionados que se generen, que le serán compartidos.

Santiago de Querétaro, Qro., a _____ de mayo de 2023.

Nombre y firma: persona entrevistada

Nombre y firma: persona entrevistadora

10.9 OFICIO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA AUTORA EN EL EQUIPO DE TRABAJO DE CAMPO, POR PARTE DE LA LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA UAQ



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO
FACULTAD DE FILOSOFÍA



Santiago de Querétaro, Qro., a 18 de abril del 2023.

19/GAS/FFI

A QUIEN CORRESPONDA

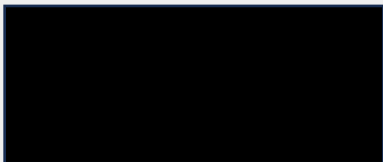
Presente.

Reciba un cordial saludo por este medio. La Licenciatura en Gastronomía de la Universidad Autónoma de Querétaro le solicita respetuosamente, si está usted de acuerdo, recibir a la Mtra. Rosa María Martínez Pérez, profesora investigadora de este programa educativo, con el objetivo de llevar a cabo una entrevista enfocada al trabajo desempeñado en las labores de cocina dentro de los micronegocios de venta de comida.

La finalidad de dicha entrevista es conocer las situaciones que se desarrollan en las actividades relacionadas con la cocina, y saber de qué forma se puede mejorar la calidad de vida laboral de las personas, sean propietarias y/o trabajadoras, para proponer políticas públicas encaminadas al beneficio de quienes trabajan en este sector.

Sin más por el momento, agradecemos de antemano su atención al presente.

Atentamente,
"Universalidad, Diversidad y Memoria"





Mtra. María Eugenia Barbosa Ortega
Coordinadora de la Lic. en Gastronomía

Ccp. Archivo

SOMOS UAQ
SERVIR CONSTRUIR TRANSFORMAR

Calle 16 de Septiembre #57 Ore, Col. Centro, Qro. México C.P. 76000. Tel. (442) 1921200 Ext. 5801.
Email: direccionfacultadfilosofia@uaq.mx Web: www.uaq.mx/filosofia

10.10 DEFINICIONES OPERACIONALES: VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

DEFINICIONES OPERACIONALES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CONCEPTO AMPLIADO DE TRABAJO	Concepto ampliado de trabajo: el trabajo es una interacción entre personas, y entre éstas con objetos materiales y simbólicos (De la Garza, 2009a, p. 111). Se complejizan las relaciones de producción "al hacer intervenir a un tercer sujeto [el consumidor] de manera inmediata en el proceso de producción junto al trabajador y su patrón" (producción inmaterial) (De la Garza, 2009a, p. 118). El producto no se puede generar sin la presencia del cliente en momentos clave del proceso de producción (De la Garza, 2009a, p. 119). Peso importante de las emociones (De la Garza, 2009a, p. 131). Existencia de conceptos ampliados del control del proceso de trabajo, "cuando hay actores adicionales a la clásica relación capital-trabajo, clientes, transeúntes, policías, automovilistas, etc. – involucrados en la manera en que se realizan los trabajos, sean ellos asalariados o no" (De la Garza, 2009a, p. 111).	Es una interacción compleja entre el patrón, el trabajador y la clientela, quien participa del proceso de producción a la vez existen otros actores adicionales involucrados.	a) Objetos materiales y simbólicos. b) Intervención de un tercer sujeto en el proceso de producción. c) Intervención de emociones. d) Concepto ampliado del control del proceso de trabajo con actores adicionales involucrados en el trabajo (asalariados o no).	a) Elemento material: el alimento. b) Elemento inmaterial: participación directa del comensal en al menos una parte de la producción del servicio del restaurante. c) Implicación de emociones en prestador del servicio y consumidor. d) Actores adicionales involucrados en la manera en que se realiza el trabajo: transeúntes, inspectores, proveedores, etc.)

DEFINICIONES OPERACIONALES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO 1/3	"Las condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT) están constituidas por los factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción implantados en el establecimiento (o condiciones de trabajo) y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. Ambos grupos de factores constituyen las exigencias, requerimientos y limitaciones del puesto de trabajo, cuya articulación sinérgica o combinada da lugar a la carga global del trabajo prescripto, la cual es asumida, asignada o impuesta a cada trabajador, provocando de manera inmediata o mediata, efectos directos o indirectos, positivos o negativos, sobre la vida y la salud física, síquica y/o mental de los trabajadores. Dichos efectos están en función de la actividad o trabajo efectivamente realizado, de las características personales, de las respectivas capacidades de adaptación y resistencia de los trabajadores ante los dos grupos de factores antes mencionados" (Neffa, 2002, p.28).	Conjunto de factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción, y factores de riesgo del medio ambiente de trabajo, los cuales actúan de forma sinérgica o combinada para causar efectos en las personas trabajadoras.	a) Factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción. b) Factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. c) Articulación sinérgica o combinada de ambos grupos de factores que resulta en la carga global del trabajo. d) Efectos directos o indirectos, positivos o negativos, sobre la salud física, síquica o mental de la persona trabajadora.	a) Condiciones de trabajo. Factores socio-técnicos y organizacionales en el proceso de producción (Neffa, 2015, p. 12): • Duración y configuración del tiempo de trabajo • Contenido y organización del proceso de trabajo. • Formas de gestión de la fuerza de trabajo • Ergonomía • Transferencia de tecnologías • Sistemas de remuneración • Acceso a servicios de bienestar • Posibilidad de participar en mejoramiento de las CYMAT a) Factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. b) Sinergia o combinación de todos los factores para constituir la carga global de trabajo. c) Efectos sobre la persona trabajadora: físicos, psíquicos, mentales.

DEFINICIONES OPERACIONALES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO 2/3	a) Factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción. b) Factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. c) Articulación sinérgica o combinada de ambos grupos de factores que resulta en la carga global del trabajo. d) Efectos directos o indirectos, positivos o negativos, sobre la salud física, psíquica o mental de la persona trabajadora.	Factores socio-técnicos y organizacionales en el proceso de producción (Neffa, 2015, p. 12): • Duración y configuración del tiempo de trabajo en cocina (polivalencia: se atiende también a comensales; se cobra, transporta insumos, etc.) • Contenido y organización del proceso de trabajo (relación con los procesos de trabajo y producción, <i>layout</i>, etc., y de éstos a su vez con el tipo de preparaciones culinarias, de las que depende una parte del equipo, insumos, utensilios, procedimientos culinarios, etc.) • Formas de gestión de la fuerza de trabajo (relacionado con la distribución de tareas en cocina). • Ergonomía (eficiencia o ineficiencia del <i>layout</i> de la cocina, equipos en instalaciones a la medida del personal de cocina). • Transferencia de tecnologías (¿Qué tecnología se utiliza para el servicio a consumidores?) • Sistemas de remuneración (Contratos, propinas, prestaciones de ley) • Acceso a servicios de bienestar (Prestaciones de ley y seguridad social) • Posibilidad de participar en mejoramiento de las CYMAT (Capacidad de incidir en la toma de decisiones sobre las CYMAT en cocina).

DEFINICIONES OPERACIONALES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO 3/3	a) Factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción. b) Factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. c) Articulación sinérgica o combinada de ambos grupos de factores que resulta en la carga global del trabajo. d) Efectos directos o indirectos, positivos o negativos, sobre la salud física, psíquica o mental de la persona trabajadora.	b) Factores de riesgo del medio ambiente de trabajo: Físicos: trabajo extenso de pie, caídas, quemaduras, etc. Químicos: uso de productos de limpieza, fumigantes, etc. Biológicos: exposición a microorganismos patológicos a través de la manipulación de insumos. c) Sinergia o combinación de factores: intensificación del estrés, afectaciones a la salud en el personal de cocina. d) Efectos sobre la salud del personal de cocina: Físicos: musculoesqueléticos, cefaleas, etc. Psíquicos: estrés, irritabilidad, etc. Mentales: carga mental, dificultades para procesar cantidades grandes de información en momentos de gran afluencia en el local.

DEFINICIONES OPERACIONALES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO	Riesgos para la salud física, psíquica, mental y social engendrados por los determinantes socioeconómicos, la condición de empleo, la organización y el contenido del trabajo y los factores relacionales que interactúan en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores (Gollac cit. por Neffa, 2018, p. 7). Estos aspectos se articulan en torno a seis ejes: 1) la intensidad del trabajo y al tiempo de trabajo (Incluyendo el estrés), 2) las exigencias emocionales, 3) el grado de autonomía y de control, 4) la calidad de las relaciones sociales en el trabajo, 5) los conflictos éticos y de valores y 6) la estabilidad o inseguridad de la situación de trabajo (Neffa, 2015, p. 531).	Riesgos para la salud física, psíquica y mental derivados de las condiciones de trabajo.	a) Riesgos para la salud física, psíquica o mental, producidos por: • Condición de empleo. • Organización y contenido del trabajo. • Factores relacionales que actúan en el funcionamiento psíquico y mental de las personas trabajadoras. b) Articulación en torno a seis ejes: • Intensidad y tiempo del trabajo. • Exigencias emocionales. • Calidad de relaciones sociales en el trabajo. • Grado de autonomía y control. • Conflictos éticos y de valores. • Estabilidad-inseguridad en el lugar de trabajo.	a) Jerarquías, toma de decisiones, proceso de trabajo, proceso de producción, etc. b) Horarios de trabajo, carga laboral, flexibilidad, interacción cara a cara con comensales, conflictos en cocina, empleo formal o informal, etc.

DEFINICIONES OPERACIONALES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
DIVISIÓN SEXUAL DEL TRABAJO	- Existe segregación ocupacional por sexo desfavorable a la mujer en tres aspectos: a) Ingresos, b) Movilidad social, c) Discriminación salarial. Además, los procesos de división sexual del trabajo se vinculan a: a) Segregación ocupacional del mercado de trabajo (reduce opciones a mujeres), y b) Discriminación social (Oliveira y Ariza, 1997, 1999, 2000). - En la división sexual del trabajo parece existir un peso que resulta en el desplazamiento en las fronteras de lo femenino y lo masculino, sin desaparecer la propia división sexual (Hirata, 207, p. 5). - La relación de hombres y mujeres con el trabajo asalariado en medio de una confrontación al determinar el trabajo tanto desde el ángulo productivo como el reproductivo (Kergoat, 1997, p. 23).	Diferenciación en la asignación de tareas, obligaciones, ventajas y desventajas, vinculada a las actividades de producción y reproducción asociadas con su condición como hombres o mujeres.	a) Segregación ocupacional por sexo: - Ingresos - Movilidad social - Discriminación social b) Segregación ocupacional del mercado de trabajo. c) Fronteras laborales flexibles entre hombres y mujeres sin desaparecer la división sexual del trabajo. d) Dimensión productiva y reproductiva en hombres y mujeres trabajadores	a) Diferencias en nivel de salarios entre hombres y mujeres. b) Predominancia de hombres o de mujeres en cargos donde se ejerce autoridad. c) Flexibilidad en asignación y toma de tareas, pero subsiste la determinación sexual en algunas de ellas. d) Diferenciación en derechos y privilegios que pueden beneficiar en mayor o menor medida a hombres o a mujeres.

10.11 CONCENTRADOS DE HALLAZGOS EN LA EXPLORACIÓN DEL TERRENO

Sondeo para exploración del terreno en materia de factores de Riesgos Psicosociales del Trabajo (RPST) y sobre Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) con base en la propuesta del Dr. Julio César Neffa

NOTA IMPORTANTE: Se utilizan seudónimos para las personas y sus negocios.

SEUDÓNIMO PERSONA TRABAJADORA	SEUDÓNIMO MICRONEGOCIO	TIPO DE OFERTA ALIMENTARIA	OBSERVACIONES
IRENE	"El Ferrari"	Antojitos mexicanos, huaraches y sopes	
JULIA	"La Papa"	Tacos de canasta	El negocio en realidad no tiene nombre. Es una vendedora que se coloca en una ubicación estratégica a vender sus tacos, es decir, se trata de un negocio desterritorializado. La venta de tacos de canasta, tan populares en el centro del país, puede ser un interesante filón para un estudio posterior, que puede ser analizado desde múltiples perspectivas laborales, como el trabajo de las mujeres cabeza de familia, los trabajos desterritorializados, la precariedad laboral, etc.
VERÓNICA	"San Pablo"	Tortas	
FÁTIMA	"La Soviética"	Gorditas	Este micronegocio no está ubicado de forma precisa sobre avenida Pie de la Cuesta, sino en una de las calles que la atraviesa, en la zona conocida como Lomas de San Pedrito Peñuelas, pero, sin embargo, muy cercana a esta importante vía en el norte de la ciudad.
HILDA	"Lety"	Jugos y licuados	
MARISOL	"La Estrella"	Carnitas	
MIGUEL	"Pátzcuaro"	Tortas, quesadillas y sincronizadas	Horario lunes a viernes de 8am a 8pm, de 9am a 6pm los sábados. Domingo cerrado.
ING. RAÚL	"La Hiedra"	Baguettes, sándwiches, jugos, licuados, sopas ramen, etc.	El dueño es profesionista, con amplia experiencia laboral previa en el área de geología. Atiende al público, también se hace cargo de los jugos y licuados, así como de

			algunas preparaciones que se realizan con una plancha eléctrica. Su esposa y su hija se hacen cargo de otras preparaciones en cocina. La hija, de unos 30 años aproximadamente, tiene una licenciatura en el área de humanidades. En general, se trata de un negocio familiar. El horario es de lunes a viernes de 7am a 7 pm.
ÁLVARO	"Pollos Torres"	Pollos rostizados y al horno, costillas de puerco en BBQ, con guarniciones como papas al horno, frijoles negros refritos ensalada de nopales, arroz rojo.	El entrevistado es hijo de la dueña. Ambos laboran en el lugar y se cubren mutuamente en las diferentes actividades que realizan, tanto en la atención a la clientela como en la preparación de los alimentos. El negocio cuenta con dos barras, una en cada pared, con sus bancas, para aquellas personas que quieran consumir en el lugar. Cuenta con varios paquetes, incluidos dos muy económicos para una sola persona, toda vez que se halla ubicada en una transitada zona contigua a una importante institución educativa, que representa una clientela numerosa, pero con recursos limitados.
MARCO	"Atotonilco"	Hamburguesas	
IGNACIO	"Río Verde"	Cocina económica	
JORGE	"El Puerquito de Oro"	Taquería	

Nombre Mujeres	MN⁵⁴	HES⁵⁵	DNTS⁵⁶	48hs⁵⁷	Sáb⁵⁸	Dom⁵⁹	TB5-1⁶⁰	TB5-2⁶¹
IRENE	El Ferrari	1-9 y realiza horas extras. Sus horarios los define	6	A veces	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca

⁵⁴ MN: Micronegocio.

⁵⁵ HES: Horas efectivas semana.

⁵⁶ DNTS: Días normales de trabajo por semana.

⁵⁷ 48hs: Al menos 48 horas seguidas de descanso por semana.

⁵⁸ Sáb: Trabaja sábados.

⁵⁹ Dom: Trabaja domingos.

⁶⁰ TB5-1: Horas en domingo o días inhábiles se pagan como horas extras.

⁶¹ TB5-2: Horas en domingo o días inhábiles se pagan sobre Ley Federal del Trabajo.

		siempre en acuerdo con la persona propietaria del micronegocio						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

<i>Nombre Mujeres</i>	TC2 ⁶²	TC3 ⁶³	TD1 ⁶⁴
IRENE	Puede modificar sus horarios por imprevistos. A veces trabaja horas extras. Nunca se las pagan ni compensan de ninguna forma	Conoce sus horarios del día, semana y mes siguiente a veces.	Su horario, que es diurno, es el mismo todos los días

⁶² TC2: Posibilidad de modificación de horario por imprevistos.

⁶³ TC3: Conocimiento de horarios futuros (Próximo mes PM, Próxima semana PS, Día siguiente DS).

⁶⁴ TD1: Horarios de trabajo cotidianos (1-Mismos diario/ 2- Alternados en 2 turnos de 6 a 8 horas/ 3- Alternados en 3 turnos de 6 a 8 horas/ 4-Cambian con frecuencia y de un día para otro).

10.12 CONCENTRACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA LARGA
MATRIZ DE INDUCCIÓN PARA LOS RESULTADOS

# de entrevista/ entrevistador(a)/ Fecha	Información general		RPST	CyMAT	Información complementaria
	Seudónimo/ Sexo (F/M) / Puesto/ Edad	Experiencia laboral previa/ en el negocio			
# 1 / RMMP 23 mayo 2023	Carmelita F Dueña y prestadora única del servicio N. 1960-63 años Tacos de guisos “El Nevado de Toluca”	En el tiempo en que se quedó sola con sus hijos pequeños, se dedicó a vender Yakult durante 20 años, nunca tuvo prestación de seguro social, comenta que los asegurados eran los que tenían el trabajo de oficina, mas no las vendedoras en la calle “jalando el carrito todo el día [...] Qué tristeza me da [...] ¿Y por qué el gobierno les permite eso, si es una compañía grandísima [...] ¿Por qué le permiten que venga a explotar a los empleados mexicanos? Porque ellos quieren limones para exprimir, no limones exprimidos [sic]”	Dice que anda muy bajo en el negocio, bajas las ventas, y está pensando en cerrar. Su hijo tiene un restaurante enfrente, y sus empleados (que son todos jóvenes) han tenido la costumbre de llegar al local de doña Carmelita, pedir alimentos fiados, que nunca pagan. Esta situación la ha molestado bastante, porque ni el hijo ni ellos se hacen cargo de pagar esas deudas, lo que representa para ella una merma. Por este motivo, ella ha tenido que poner orden, porque, además, estos empleados de su hijo hacen uso del equipo, dejan	Paredes y techo blancos y limpios. Parrilla limpia, instalaciones en general ordenadas y aseadas. Mucho ruido del exterior, ya que las ventanas no tienen vidrio, quedan cubiertas hasta el cierre del negocio cuando se baja la cortina. Piso tipo ajedrez con loseta blanca y negra, que se mantiene limpio porque Carmelita lo trapea de forma constante. Baño limpio y bien equipado. A pesar de ya haber entrado yo a lavarme las manos y observarlo, ella insistió más adelante en el transcurso de la entrevista para que pasara a ver qué limpio y ordenado estaba. En las tres veces que he visitado este negocio no ha habido clientela, que es de lo que se queja doña Carmelita, aunque en dichas ocasiones yo sí he consumido.	<u>División sexual del trabajo:</u> Es divorciada, con hijos adultos jóvenes, al menos dos son profesionistas. Su esposo la abandonó cuando su niña (que hoy es arquitecta) tenía cinco años. Se quedó sola con sus tres hijos, y además en aquellos años también tuvo que cuidar de sus papás: “[...] el día que mi exmarido me dejó no recibí apoyo de nadie, ni de su familia, ni apoyo de mis papás. No fue hasta que mi hermano en Estados Unidos se enteró de eso, que él nos empezó a apoyar.” “Sí, yo tuve que salir a luchar para mantener a mis 3 hijos, la niña de 5 años el hijo de en medio con 7 años y mi otro hijo con 11 años.” Respecto al cuidado tuvo de que de sus padres cuando sus hijos eran pequeños, comenta la disparidad con sus hermanos, quienes la dejaron sola en esto: “Se van con la mujer a pasear a los restaurantes, y la hermana la pobre, es la que tiene tiempo, la pobre y la sola es la que tiene tiempo de todo. –‘Ah mi hermana, yo no puedo porque yo tengo mi trabajo, este, yo tengo que hacer esto...Eeeh, la esposa no, la esposa, pos, en lugar de decir yo voy a ayudar a mi cuñada, voy a aportar algo [...] de lo que le toca hacer [a mi esposo, que es el hijo],

			desorden en los contenedores y ensucian la plancha. Su hijo la ayudó a poner el negocio, pero a ella le molesta que, por una parte, él le ha dicho que el negocio es de ella y que está en libertad de hacer lo que quiera y tomar las decisiones que a ella le parezcan mejor, pero, por otra parte, existe una contradicción, porque el hijo toma decisiones sobre los ingresos del negocio de ella, como si fuera empleada, pero no le paga un sueldo. Un joven que trabaja en otro negocio, ella desconoce cuál, llega al lugar, se sienta, le “saca plática,” y mientras lo hace, en vez de consumir lo que ella vende, saca su recipiente que trae de casa y se pone a	Saleros y servilleteros limpios. La cortina metálica del negocio está impecable porque se lava todos los días con agua y jabón.	no, no pueden, nadie tiene tiempo para papá y para mamá, cuando están enfermos. Siempre, uno, el pobrecito, el que está solito, es el que tiene tiempo para todo sin sueldo.” En cuanto a aspectos relacionados con la “doble jornada,” indica que los sobrantes se los lleva a casa su hijo (el del restaurante) para que sean consumidos por esta familia, y aunque doña Carmelita llega a hacer quehaceres domésticos, no los hace sola, sino que entre sus hijos varones, su hija y ella, los ejecutan (incluido el que es dueño del restaurante). <u>Tema gastronómico:</u> Sí ha repartido volantes, “pero la gente pide solamente gorditas de chicharrón prensado. Yo les ofrezco comida sana, pero la gente sólo busca comer comida chatarra.” Al preguntársele sobre un cambio de menú, contestó que: “No, la verdad no. Estoy contenta con el menú que tengo ahora, porque yo lo que quiero es venderle a la gente comida saludable, si se tratara sólo de vender y obtener ganancias, vendería puras gorditas [...] tenemos las puertas abiertas a toda la gente que quiera comer sano.” <u>Procesos de trabajo:</u> Comenta que no utiliza aceite para cocinar los guisos, sólo agua, y un poco de aceite para curar la plancha todos los días, ya que siempre al cierre del negocio el día anterior, ésta se lava escrupulosamente con agua y jabón.
--	--	--	---	---	---

			comer allí, “no respeta,” dice la señora Carmelita: “Yo soy bien directa.” Le pasó que una clienta, de apariencia clase media alta tenía sus dudas acerca de unas quesadillas porque desconfiaba de la calidad del queso (debido a que en muchos establecimientos utilizan un queso de muy baja calidad), por lo que doña Carmelita le dijo “Si mi queso no le gusta, yo le pago las cinco quesadillas.” La clienta aceptó, y al final le gustaron mucho. En este sentido, percibí en ella un cierto aire de que la actitud de esa clienta, su desconfianza, le habían molestado, pues doña Carmelita es una persona que se precia mucho de la calidad e higiene en el		
--	--	--	--	--	--

			manejo de su negocio. Desanimada un poco por la falta de clientela, no pierde sin embargo el buen ánimo y comenta: “Yo no me agüito,⁶⁵ hasta de empleada doméstica en una casa me quiero ir.” También compartió que se acostumbró a que conforme va realizando el trabajo, limpia lo que se ensucie, y confesó que este hábito lo adquirió gracias a que lo vio en el programa de televisión Master Chef México.		
# 2 / JRHA 06 junio 2023	Chef Mario M Dueño del negocio	10 años de experiencia en el giro gastronómico.	Se levanta a las 4am, llega al local entre 7 y 8am, para cerrar a las 6pm. En alguna ocasión, por el estrés laboral, requirió de atención	En su negocio se cuenta con las medidas necesarias en términos de seguridad, acceso a atención médica, medidas dispuestas por protección civil, y en general lo previsto por ley.	Él eligió esta ocupación, y el negocio tenía tres meses de haber abierto al momento en que el estudiante realizó la entrevista. Comentó que, aunque tuviera que cambiar de actividad, siempre lo haría dentro del rubro gastronómico.

⁶⁵ El mexicanismo “agüitarse,” muy utilizado sobre todo en la zona occidente- noroeste del país, expresa una idea semejante a entristecerse, desanimarse. La Academia Mexicana de la Lengua ofrece a propósito de esta palabra un interesante artículo que se puede consultar en <https://www.academia.org.mx/consultas/obras-de-consulta-en-linea/diccionario-minucias-del-lenguaje/item/agueitado>

	N. 07/ dic./ 1970 Café y comida corrida “Tía Paola”		psicológica. Sin embargo, el entrevistado, no abundó en más detalles. El entrevistado comentó que le parece importante cuidar la vida personal y la salud mental. A pregunta expresa del estudiante entrevistador respecto de las bondades que tiene su trabajo, el entrevistado mencionó que siente que el hecho de alimentar a la gente, su trabajo tiene un aspecto positivo, ya que por el hecho de “manejar negocios tipo barra,” él puede ser una especie de “psicólogo de la gente.” En el tema de sugerencias, piensa que es necesario “trabajar en temas de salud mental de los colaboradores .” Esta propuesta surgió por sus	Cuenta con una empleada, por lo que en ciertos momentos él debe cubrir las funciones de cocinero y mesero. A pesar de esto, el entrevistado señaló que su trabajo no tiene una gran demanda sobre su cuerpo. Sus mayores riesgos se hallan en el manejo con cuchillos y el contacto con superficies calientes. Ya tuvo una quemadura en el pie derecho por agua caliente.	Sus preferencias en comida son: sushi, hamburguesas y la comida mexicana. Exige mucha calidad en los insumos, proveedores y todo lo relacionado con su negocio. La mayor parte de su clientela proviene de una institución de educación superior cercana al negocio. Se preocupa por la calidad en el servicio, señala que hay que revisar la producción y no sacar ningún platillo que no esté bien servido.
--	--	--	---	--	---

			propias vivencias, ya que su anterior empleo lo absorbía todo el día, esto lo alejó de su familia y le acusó mucho estrés. En Liverpool (no indicó la temporalidad) trabajó como sous chef por un sueldo de 6 mil pesos al mes, de 7am a 9pm, lo que evidencia para él una carga excesiva de trabajo con un sueldo bajo.		
# de entrevista/entrevistador (a)/ Fecha	Seudónimo/ Sexo (F/M) / Puesto/ Edad	Experiencia laboral previa/ en el negocio	RPST	CyMAT	Información complementaria
# 3 / RMMP 26 abril 2023	Juan y Leonardo M/M Son empleados del hijo de la dueña de “El Nevado de Toluca,” Ambos tienen entre 16 y 18 años de edad. Se encuentran	Son muy jóvenes, uno es estudiante de preparatoria y menor de edad. Juan estudia preparatoria, pero Leonardo no estudia.	Juan dice que sí le estresa un poco estar en la cocina, pero Leonardo dice que a él no tanto, nada más que sí le desespera a veces. Respecto a los horarios de trabajo prolongado, Juan comenta que le producen más que nada cansancio y estrés. Leonardo dice	Leonardo dice que se tiene que agachar mucho en su trabajo. Juan comparte: “Yo me tengo que mover muy seguido, pero no me afecta.” En cuanto a factores de riesgo en torno a las CyMAT, Juan dice que hay quemadas y cortaduras, y recuerda: “a mí me cayó aceite hirviendo y tuve una quemadura de segundo grado.”	

	supliendo el puesto de doña Carmelita porque ella salió unos días de la ciudad. Ellos trabajan de forma regular en el restaurante “Tijuana.”		que a él igual le produce cansancio. Tienen que estar ambos siempre en contacto con la clientela, a quienes tienen que tratar con amabilidad, aun si algún día llegan a trabajar sin ganas. En esa interacción con la clientela, cuentan que una vez una persona les dijo “que la comida estaba muy fea.”		
# 4/ RMMP 19 mayo 2023	Margarita F Dueña del negocio, la ayuda su hijo, de unos 17 años. “Pollos Torres”	A la pregunta sobre la forma en que adquirió sus conocimientos para manejar el negocio, respondió: “afortunadamente yo trabajé en muchas empresas, teniendo el privilegio de siempre estar cerca de los jefes y altos mandos, y siempre traté de absorber la mayor cantidad de conocimientos posibles.” “Mi madre desde pequeña me enseñó a cocinar lo básico en la casa. Posteriormente, adquirí un gusto muy grande hacia la cocina, y tuve varios asaderos. De ahí proviene la	En cuanto a dificultades en el trato con la clientela, doña Margarita expone que “una vez una señora se molestó porque quería un pollo exactamente igual al de nuestra publicidad, que era el pollo entero sin partir, pero nosotros ya habíamos partido el	“[...] procuramos mantener el lugar limpio para no tener que hacer una limpieza profunda tan seguido [...] sí se puede hacer una limpieza profunda de vez en cuando, pero que ya no sea tan pesada como si no se limpiara.” Realizan la compra de insumos y suministros (más o menos una vez por semana). Cuando ella va sola, entre tanto, su hijo se queda en el local, para preparar todo. No han tenido accidentes,	Tienen a su negocio en Facebook. El negocio se abrió en este año, e hicieron una inauguración en forma para la que contrataron un payasito. <u>Doble jornada:</u> “[...] mi hijo y yo procuramos tener la casa limpia todo el tiempo y que cuando lleguemos a la casa hacer cosas o tareas pequeñas [...] entre mi hijo y yo hacemos todo y tenemos nuestras reglas y organización para mantener limpia la casa.” <u>Proceso de trabajo:</u> “Primero abrimos el negocio, mi hijo se encarga de limpiar la parte de enfrente del local, y yo me voy a la cocina a preparar toda la comida y marinar el pollo. Aproximadamente a las 9:00

		experiencia previa que tengo.” Su abuelo, quien era un experimentado cocinero, llegó de China y se estableció al sur del estado de Veracruz, donde tuvo un restaurante llamado “La Parroquia.”	pollo, entonces mejor les devolvimos su dinero.” Al momento de hacer la entrevista, con el negocio de reciente apertura, comentó que aún era necesaria paciencia para que éste despegara, después de la crisis por pandemia.	“solamente cosas ligeras como alguna quemadura al tocar algo caliente o que el aceite salte, pero algo de gravedad no hemos tenido.” Aunque la señora Margarita se enfermó durante la pandemia, eso fue antes de que abrieran el negocio y no le quedó ninguna secuela. Pregunta: -Aquí en su trabajo, ¿hay alguna actividad en la que su hijo sea el encargado porque es una actividad más física? -Sra. Margarita: “Sí, yo manejo más las cosas de cocina y mi hijo se encarga de las cosas de limpieza como barrer, trapear o sacudir.” Entre los dos atienden indistintamente a la clientela, en dependencia de las ocupaciones que cada quien tenga en el momento. “[...] los días que tenemos descanso vamos a comprar los insumos más esenciales que se requieren a diario, y los insumos que son más fáciles de conseguir, los compramos en el día a día [...] procuramos llevar la carga de los insumos entre los dos.”	de la mañana, ponemos a calentar el rosticero.” Capacitación laboral: “El encargado de la empresa que nos vendió el rosticero nos ofreció una capacitación para usarlo.” Concepto ampliado de trabajo Para los asuntos administrativos contrataron a un contador quien es el que se hace cargo de lo relativo a los gastos, las ventas, los impuestos, etc.
--	--	--	--	---	---

				El proceso de trabajo más pesado es el de “el lavado del pollo, son muchas cosas las que se le tienen que hacer al pollo, y ocupan bastante tiempo.” El aspecto más molesto del trabajo es el calor, debido al roscero. <u>Medidas de seguridad (CyMAT):</u> “Tenemos el extinguidor, los letreros de la ruta de evacuación y aparte el municipio nos pidió usar válvulas independientes de gas para la estufa y el roscero, además de que siempre que salimos del local, cerramos todas las válvulas y apagamos todas las conexiones, salvo la de los enfriadores.”	
# 5/ JPJR 06 junio 2023	Clave (H-03), alias: Érika F Dueña 28 años de edad “Paletería El Compadre”	Tiene 10 años de experiencia en el rubro de la venta de alimentos, a la cual se ha dedicado para apoyar al sustento de su familia. Eligió esta ocupación porque desde pequeña ayudaba a su papá en el negocio de venta de paletas. Desde hace tres años está en esta palettería.	Recibe retroalimentación de la clientela a través de las redes sociales. La clientela en general está compuesta por estudiantes y familias. El horario prolongado de trabajo, cuando va más de 12 horas, provoca	Tienen todo en orden conforme a la normatividad de Protección Civil, y cuentan con botiquín. Tiene que estar parada muchas horas. El piso es resbaloso, a veces han ocurrido caídas. Cuando la jornada laboral se alarga más de ocho horas, se da a los empleados un ingreso extra en su sueldo.	Le gusta lo que hace, pero sí se cambiaría de ocupación, aunque no de momento, porque señala que se gana bien. Cree que para desempeñar este trabajo ella tiene como aptitudes la visión y la creatividad. Considera que otras personas que quieran emprender un negocio así deben esforzarse mucho y no desistir.

			cansancio y estrés. El ingreso mayor al salario mínimo, la facilidad de tomar ella u otorgar permisos a los empleados, y el ambiente laboral que califica como bueno, son beneficios que considera tiene su empleo como propietaria del lugar.		
# 6/ Isaías, Karla, Nacho y Migue Castañón 07 junio 2023	Chabela F N. 13 feb. 1972 Ella es la jefa y cocinera principal. Cocina económica "Malena"	28 años de experiencia en el giro gastronómico. Su formación en ésta ha sido autodidacta. Antes de este negocio vendía jugos y licuados.	En este rubro laboral, pero en un trabajo previo, tenía problemas para poder convivir con su familia. La muerte de su mamá hace algún tiempo le afectó en su desempeño laboral. Los estudiantes que hicieron a entrevista no preguntaron cuándo fue esto. Ha podido ver actitudes de parte de clientela que ha humillado a algún mesero. El personal de cocina no cuenta con	Todos los días va a la Central de Abastos y ella se encarga de comprar todo. Cuentan con seguro médico particular. En el negocio sólo han tenido cortes, caídas y quemaduras menores. En este negocio siente que tiene mayor estabilidad económica y más conexión con la familia.	No dejaría este trabajo porque le gusta mucho el ramo. Dice que ama su trabajo porque es suyo. Antes de la pandemia le tocó trabajar en un lugar donde les pedían "derecho de piso" pero ella nunca les dio nada a los delincuentes. En este negocio el refrigerador y algunas sillas han sido proporcionadas por Coca-Cola. Los ingresos bajaron debido a la pandemia. Han hecho uso desde antes de la pandemia de aplicaciones para atender a su clientela en pedidos para llevar.

			propinas, sólo el de servicio. Descansan en días festivos.		
--	--	--	--	--	--

CONCENTRACIÓN ENTREVISTA CORTA
MATRIZ DE INDUCCIÓN PARA LOS RESULTADOS

Número de entrevista/ Fecha	PANDEMIA Y POST PANDEMIA				Diferencias y equidad en la división sexual del trabajo ⁶⁶	Inferencias con base en los objetivos/ Observaciones complementarias
	Micronegocio/ observaciones	Consecuencias favorables y desfavorables	Estrategias productivas	Plataformas de reparto y/o medios electrónicos		
1/ 18 junio 2023	A.J.: Cocina económica “El Fuego.” Se encuentra a unos metros de Pie de la Cuesta en una calle que la atraviesa.	Antes de la pandemia tenían gran clientela de una institución educativa muy próxima al micronegocio. Después de la pandemia, “no regresaron en la misma cantidad.”	“Más publicidad en redes sociales.” Las estrategias se siguen llevando a cabo “y funcionaron, porque aún conservamos los clientes y tal vez hubo un aumento.”	<i>Rappi, Uber Eats</i>	“Todo es igual.”	Las respuestas a las consecuencias desfavorables y la puesta en marcha de estrategias productivas parecen ser contradictorias, pero se puede inferir que quizá, a lo que hace referencia la persona entrevistada es a que conservaron la clientela leal y ésta aumentó con relación a la fase previa cuando empezó la pandemia y hubo cierres y restricciones.

⁶⁶ Este aspecto, aunque no corresponde a la temática general del concentrado, que gira en particular alrededor de la pandemia y post pandemia, se deja aquí en razón de que se buscó encontrar diferencias en este sentido en el periodo de esta crisis.

2/18 junio 2023	A.J.: Mariscos “El Paseo.” Sobre calle colindante a Pie de la Cuesta.	N.A.	N.A.	N.A.	“Al igual que en otros lados, los hombres hacían el trabajo pesado, en este caso de cocinero (una sola persona) y las mujeres de meseras.”	“En este negocio se nos negó [a la y el estudiante de 4to semestre] la entrevista a pesar de que la chica que era la mesera, no estaba haciendo nada y estaba mirando el celular, nos dijo que estaba muy ocupada y nos retiramos de ahí.”
3/16 junio 2023	D. H.: Taquería “Reynosa”	“Bajó mucho la clientela y durante la pandemia hubo varios enfermos, gracias a Dios no hubo afectados en salud después de la pandemia.”	Estrategias: “Pensábamos abrir hasta más tarde, pero el gobierno impuso que se tenían que cerrar los negocios antes de las 12 de la noche, así que no podíamos hacer gran cosa, seguíamos trabajando igual, pero cerrábamos más temprano. Después de la pandemia ya pudimos abrir más tarde y así logramos vender un poco más.”	Sí, pero no se especificó cuáles.	“Sí, una mujer no puede hacer el mismo trabajo que un hombre, como en la parrilla o en el trompo de pastor, pero es mejor tenerlas como meseras o como la que cobra el dinero.”	
4/16 junio 2023	D.H.: Taquería “El Puerquito de Oro”	“En la pandemia se enfermaron todos los	“Seguir trabajando igual, pero teníamos que	“Sí, pero en cuanto se acabó la pandemia lo	“Sí, no es lo mismo; hombres arriba y	No se especifica si aquí trabajan mujeres, hay

		meseros, pero [al] día de hoy no hubo consecuencias en la salud de los trabajadores. Sigue habiendo poca clientela y la mayoría de gente pide para llevar.”	cerrar más temprano de lo normal. También pensamos en disminuir los empleados, como había menos clientes, se necesitaban menos personas para atenderlos. El disminuir los empleados si ayudó, pero en cuanto se terminó la pandemia volvimos a la normalidad. También después de la pandemia volvíamos a cerrar en la madrugada. ”	dejamos de usar.”	mujeres abajo.”	que volver para verificar el dato.
5/ 13 junio 2023	J.P.: Taquería “El Puerquito de Oro”	J.P.: “A inicios de la pandemia, la taquería contaba con 2 meseros que servían como apoyo para llevar los tacos a los clientes, ellos tuvieron problemas de salud no tan grave presentando síntomas de resfriado y gripe. Tenían días buenos y días malos. Con el paso del tiempo, se	“Medidas de seguridad como uso de cubre bocas, gel antibacterial, y solamente era comida para llevar que se hacían bajo pedido por mensaje de WhatsApp.” Acerca de si estas estrategias se siguen llevando a cabo, la respuesta fue que sí.	WhatsApp	El estudiante comenta que: “Por estrategia para un mejor funcionamiento, se dividen las tareas, en donde el encargado es que hace el trabajo más pesado de preparar los tacos, mientras que su esposa es quien le ayuda en la parte de servicio debido a su gentileza para	

		fueron recuperando poco a poco y solamente se quedaron trabajando el encargado y su esposa. Los días más fuertes son sábado y domingo, mientras que los más débiles son martes y miércoles. La clientela bajó hasta un 50% en tiempos de pandemia, pero de igual manera ya se han ido recuperando.” Así mismo, como se informa en la concentración de los reportes de campo, este estudiante encontró que los meseros de la taquería no regresaron por voluntad propia, ya que encontraron otras ofertas de trabajo más cercanas.			los clientes. No tienen un sueldo fijo, simplemente si la semana fue buena obtienen más ganancias, dividiéndose su sueldo en un 60-40 aproximadamente.”	
6/13 junio 2023	J.P.: “Jay’s Antro.”	Comenta el estudiante que: “Aproximadamente, el restaurante permitía un aforo de 30 personas, respetando la	J.P.: “Comida para llevar, principalmente alitas y papas a la francesa. Los clientes mandaban mensaje por WhatsApp y pasaban a	WhatsApp	Todos tienen la misma carga de trabajo, existe mucho respeto y apoyo entre las y los empleados. No importa si	

		distancia de separación de 1.20m, uso de cubre boca y gel sanitizante. Hubo un tiempo en donde tuvieron que cerrar a causa de que la ola masiva de COVID fue muy fuerte y varios empleados llegaron a presentar síntomas de dicha enfermedad. Con el paso del tiempo, los empleados fueron mejorando, no quedaron con secuelas ni nada por el estilo.”	recoger su pedido ellos mismos,” pero son estrategias que siempre han tenido.		es mujer u hombre, siempre les exigen lo mismo para dar un buen servicio. En cuestión de salarios, ganan aproximadamente \$1,200-\$1,500 a la semana por una jornada de 8 horas. No existe ningún aumento de sueldo, aunque trabajé más de las horas acordadas	
Número de entrevista/ Fecha	PANDEMIA Y POST PANDEMIA				Diferencias y equidad en la división sexual del trabajo	Inferencias con base en los objetivos/ Observaciones complementarias
	Micronegoocio/ observaciones	Consecuencias favorables y desfavorables	Estrategias productivas	Plataformas de reparto y/o medios electrónicos		
7/13 junio 2023	MV: Tortería “El Púas Olivares”	“Ya nos recuperamos, en general no hubo tantas pérdidas porque es un negocio pequeño, dejamos de vender [de forma parcial] porque en la prepa ya no	A pesar de que dejaron de vender a la clientela de la preparatoria, siguieron teniendo consumidores, porque no requirieron estrategias para salir a flote.	No las han necesitado: “No, porque nuestros clientes son personas que vienen a realizar trámites a la delegación y los que pasan por la avenida, entonces no tuvimos	La esposa respondió que: “No [hay diferencias], solo trabajamos yo y mi esposo y los trabajamos por igual, tal vez en la preparación de alimentos	El negocio se sustenta con los consumidores que transitan por avenida Pie de la Cuesta, los que van a la Delegación Epigmenio González y, a excepción del

		había clases, pero sí nos permitió seguir vendiendo.”		plataformas de reparto.”	yo aportó un poco más.”	periodo de pandemia, por aquellos que acuden a la “Prepa Norte” de la UAQ. (Se halla muy cerca de la Escuela de Bachilleres Plantel Norte de la UAQ, pero la estudiante no anotó el nombre ni se acuerda, hay que volver para averiguarlo).
8/13 junio 2023	V: Taquería y cocina económica “Malena”	“Al principio hubo un poco de baja clientela, pero conforme se fueron ajustando las cosas hubo mejores ingresos ya con las actualizaciones que se tuvieron que hacer con la pandemia. fue difícil volver a adaptarse a lo que era antes pues estuvimos bastante tiempo con estas limitaciones que no estaban en nuestras manos.”	“Mayor enfoque en las medidas de sanidad, y sacaron promociones de lo que vendemos para poder tener un poco más de ingresos, como [fue] poner promociones 2x1 o descuentos en algunas cosas, que, aunque fue difícil, es la manera que logramos para sobrevivir un poco. Sí [implementamos estrategias y eso] nos ayudó a mantenernos durante la crisis.” Algunas estrategias se siguen llevando a cabo, aunque	Sí, ya que por algún tiempo el local estuvo cerrado al público: “se volvieron nuestros aliados pues facilitaron que siguiéramos teniendo ventas.”	“Pues aquí trabajamos puros hombres, pero creemos que sí existen a veces algunas diferencias por lo mismo que llegan a ser trabajos algo pesados.”	El negocio se halla en una gran avenida que cruza Pie de la Cuesta.

			esta estudiante no preguntó cuáles, por lo que se debe regresar a averiguar cuáles y cómo funcionan.			
9/ 13 junio 2023	D: Taquería "La Flecha"	[...] lo que más vendemos nosotros son los kilos de pastor, ⁶⁷ llegó la pandemia y tuvimos que cerrar durante mucho tiempo, cuando volvimos a abrir había poco movimiento en las calles y por lo mismo pocas ventas.	"Nosotros decidimos regalar un refresco de 1.5 litros por cada kilo que nos comprara un cliente." "En un principio no nos ayudó mucho, pero fue cuestión de tiempo para ver que esto nos ayudaría a subir en ventas considerablemente."	"Considerablemente, nosotros no sabíamos mucho sobre el uso de estas plataformas, sin embargo, necesitábamos más ventas, nos percatamos que la gente no quería salir de sus domicilios y pedían su comida con servicio a sus casas, por eso tomamos esta	"En nuestro caso no, pero si he tenido la experiencia con malos patrones, donde sí existe este tipo de discriminación hacia la mujer en todos los aspectos."	

⁶⁷ En México uno de los platillos más populares, que caben dentro del concepto sombrilla de "antojitos" (que cubre una gran variedad de alimentos nacionales como tacos, tortas, gorditas, sopes, huaraches, etc.), son los tacos al pastor. Si bien su introducción al vasto panorama gastronómico del país data apenas del siglo XX, su presencia es notable a través de numerosas taquerías. De acuerdo con D. García-Garza (2010), estos tacos que fueron llamados "árabes," tienen raíces culinarias que se remontan, en especial, a Irak y Líbano, y su "mexicanización" los llevó a convertirse en los ya famosos "tacos al pastor," cuyo éxito se sostiene en dos hechos: que se parecen a los tacos mexicanos y en la capacidad de la cocina del país para adaptarse a las influencias gastronómicas del extranjero (p. 443). Las taquerías al pastor cuentan con uno o más trompos hechos de acero inoxidable, esto consiste en una superficie de horno vertical, frente a la cual está una varilla en la que se ensartan las piezas o bisteces de carne de cerdo adobada, y una plancha para freír y asar. Esta pieza es lo que se llama "trompo," el que gira de manera constante y de esa forma se hornea la carne ante la superficie vertical de horneado. Por lo general, el trompo se remata en la parte superior con rebanadas de piña que se hornean junto con la carne al girar, así es que se dora todo de forma paulatina; cuando ya está listo, conforme da vueltas el trompo, el maestro pastorero rebana finas láminas de carne, que puede acomodar de inmediato sobre la tortilla, o bien, se pueden asar primero estos pequeños cortes en la plancha adjunta (puede depender del gusto del comensal). El taco resultante con aquella carne adobada de forma previa con una salsa -hecha de chiles y otros condimentos-, se adereza por el comensal con ingredientes tales como: cilantro, cebolla fresca picada, piña picada, salsa picante, guacamole (salsa de aguacate), y, desde luego, limón, infaltable en las taquerías al pastor. Jeffrey Pilcher, en este sentido, establece que la comunidad libanesa introdujo este platillo en el país a partir de las décadas de 1920-1930 (Pilcher, cit. por García-Garza, 2020, p. 444). De esta manera, el trompo de pastor mexicano recuerda, de modo muy claro, los establecimientos de este tipo, con su trompo de carne dorada tipo *kebab* o *shawarma* -en dependencia del lugar-, que se pueden ver en Líbano, Turquía, Qatar, Egipto, Arabia Saudita, etc.

				decisión y seguimos en este tipo de plataformas.”		
10/13 junio 2023	RR: Café Pet Friendly “Xalapa”	“No, se siguió teniendo clientela frecuente e inclusive más de la que se tenía antes.”	Se afiliaron a una plataforma de reparto que hasta al menos junio se utilizaba.	Actualización al 17 de octubre 2023: una empleada, al preguntársele sobre la plataforma que utilizan, respondió que de momento ya no suan ninguna, debido a que tanto Rappi como Didi “nada más se llevaban las cosas” y luego a ellos no les pagaban. Por ese motivo se desafiliaron, aunque están considerando regresar con Didi, que fue la menos problemática de las dos. Sin embargo, no han podido hacerlo por un problema técnico, debido a que, en Didi, al tratar de volver a afiliarse, les aparece como duplicado el negocio, y ése es el status hasta hoy (R. Martínez Pérez).	Aquí todas son mujeres y sus ingresos son similares.	

11/13 junio 2023	JS: Tortería "El Rey Pelé"	A la estudiante le comentaron que "durante la pandemia la situación fue muy complicada y que incluso tuvieron que recurrir a subir los precios de los productos para poder cubrir los gastos del local."	Las plataformas de reparto.	Comenta la estudiante que: "Antes de la pandemia ya usaban aplicaciones de repartición y esto fue una gran ayuda durante la crisis."	Dice la estudiante: "Los roles de género están muy marcados en el aspecto que las mujeres limpian el local y se encargan de las verduras mientras los hombres están en la plancha y acomodan las cajas de los refrescos. La cuestión del salario y el trato a los empleados de acuerdo al género es indistinta."	El negocio está en las inmediaciones de una institución educativa y muchos comercios.
12/ 10 junio 2023, 15:00 horas	XL: Pollos rostizados "Chucho Chicken"	No hubo cambios durante la pandemia, a excepción de los protocolos de limpieza que se implementaron .	El empleado le contestó al estudiante que: "No sé qué estrategias [productivas] hayan tenido los dueños, nosotros (como empleados) solamente implementamos las medidas de higiene y seguridad." Estas estrategias de higiene aún "se siguen llevando a cabo y sí nos ayudaron mucho a prevenir que el personal	Las plataformas de reparto ayudaron a multiplicar las ventas en el tiempo de pandemia.	"No, es lo mismo, no hay diferencias." No obstante, la estudiante observó lo siguiente: "El empleado comentó que no hay ninguna diferencia entre hombres y mujeres, hay igualdad; aunque yo pude notar que hacían trabajos distintos, las mujeres hacían tortillas y atendían a los clientes, mientras que	Si bien se les indicó evitar la entrevista a franquicias, la estudiante quizá olvidó esta restricción. A pesar de ello, se incluye la información que ella aportó, dado que, al parecer, esta circunstancia no afectó -al menos de modo sustancial-, los datos pertinentes a cada dimensión estudiada.

			saliera infectado, porque también hubo algunos que sí se contagiaron.”		los hombres manejaban los alimentos y el área caliente.”	
Número de entrevista/ Fecha	PANDEMIA Y POST PANDEMIA				Diferencias y equidad en la división sexual del trabajo	Inferencias con base en los objetivos/ Observaciones complementarias
	Micronegocio/ observaciones	Consecuencias favorables y desfavorables	Estrategias productivas	Plataformas de reparto y/o medios electrónicos		

GUÍAS DE OBSERVACIÓN PARTICIPANTE Y NO PARTICIPANTE

2023

Nota: Los establecimientos son nombrados aquí por su **seudónimo**

CONCEPTO AMPLIADO DEL TRABAJO

Examinador(a)	Establecimiento	Fecha y hora	Observaciones
CD	Lupita Sushi	13 junio/ 13:10	- Había poco flujo de gente, las mesas no estaban ocupadas - Contaban con 3 trabajadores en turno, dos en producción y uno en servicio - Había un total de 8 personas en el establecimiento
JV	Tacos al pastor Food Truck Juanita	12 junio/ 18:35	Había cuatro comensales entre hombres y mujeres. El negocio está en una esquina muy concurrida porque existe allí un negocio con un gran tráfico de clientela en el contexto de varios otros locales comerciales.
JV	Taquería Tampico (vinculada al Food Truck de tacos Juanita)	12 junio/ 18:40	A esa hora, sólo estaba presente en el negocio una pareja joven como comensales.
JV	Tacos Campeche	12 junio/ 18:50	A esa hora, el negocio se encontraba aún vacío, pero en una zona muy concurrida por hallarse entre otros locales comerciales abiertos hasta la noche, y algunos, las 24 horas incluso.
JV	Hamburguesas El Gringo	12 junio/ 19:00	Es un negocio que empieza a recibir clientela en la noche. Se halla junto a un lavado de autos.
JILR	Birria Meche	07 junio/ 10:00	En este caso el dueño está solo, pero en una avenida concurrida con transeúntes y tráfico.
JILR	Marisquería Las Olas	07 junio/ 10:00	2 trabajadores atienden el local, un hombre y una mujer.
KP	Tortas Rubí	26 mayo/ 10:20	Se observó la presencia de clientela en general, se veía por la calle un estudiante, taxistas, transeúntes, y gente adulta y de la 3ª edad entre los clientes. En total, las personas reunidas en el negocio, entre clientes y personal eran 10.
KP	Tacos de canasta La Reina	26 mayo 11:00	Presencia de clientes, estudiante, transeúntes, trabajadores de la plaza. Presencia de varones, mujeres jóvenes, algunos niños con sus madres.
KP	Carnitas Colima	26 mayo/ 11:30	Son jóvenes adultos y adultos, no se observan jóvenes adolescentes para comer en el establecimiento.
KP	Cocina casera El Sol	26 mayo/ 12:00	Presencia de clientes, estudiante, transeúntes. 1. varones/ mujeres/ niños/ ancianos/ jóvenes/ estudiantes. 2. número de estas personas: 8
KP	Restaurante Durango	02 junio/ 11:10	Al momento de la observación: presencia de clientes, estudiante, transeúntes
MACM	Cocina Económica Malena	07 junio/ 11:45	Negocio muy amplio con alrededor de 30 mesas, pero solo 2 llenas en el lapso de 1 hora.
ML	Alitas y cerveza Cuernavaca	Un domingo de junio por la tarde	Algunos clientes no mostraban respeto hacia el lugar ni hacia los demás clientes. El personal fue bastante amable lo que hizo nuestra experiencia un poco más amena. "No es un lugar familiar, está bastante descuidado y no es muy sanitario. Este lugar en mi opinión es para ir con amigos en la tarde/noche para ir a platicar un rato si no se quiere gastar mucho dinero."

BRVR	Carnitas Colima (véase también descripción de KP de este mismo negocio)	26 mayo/ 10:12	Trabajadores clientes, transeúntes de paso que se detienen a leer la carta colocada en la pared, proveedores de refresco que llegan a surtir, familiares del local, (se saben familiares por el tipo de saludo que brindan a los trabajadores y su ingreso a la parte interior oculta del local). Se observan 3 trabajadores, (1 varón y 3 mujeres). 1 hombre de 27 años aprox. 1 mujer de 60 años aprox. 1 mujer de 45 años aprox. 1 mujer de 32 años aprox. Se observan 8 clientes consumiendo en el establecimiento (3 mujeres y 5 hombres).
BRVR	AVERIGUAR QUÉ NEGOCIO ES	26 mayo/ 9:26	Trabajadores, clientes, familia de los clientes que los esperan fuera del local, transeúntes que entran, preguntan y salen de inmediato, patrulla de policía que hace parada durante 2 minutos fuera del establecimiento. Se observan 3 trabajadoras, todas mujeres. 1 mujer de 60 años aprox. 1 mujer de 55 años aprox. 1 mujer de 27 años aprox. Se observan 7 clientes consumiendo en el establecimiento (5 mujeres y 2 hombres).
BRVR	AVERIGUAR QUÉ NEGOCIO ES	26 mayo/ 9:20	Trabajadores, clientes, alumnos saliendo de una escuela cercana, comerciantes vecinos. Se observan 2 trabajadores 1 mujer de 40 años aprox. 1 hombre de 40 años aprox. Se observan 4 clientes consumiendo en el establecimiento (3 mujeres y 1 hombre)
BRVR		02 junio/ 9:48	Trabajadores, clientes, 2 niños de entre 7 y 9 años jugando afuera (presumiblemente hijos de la trabajadora quien desvía su atención para cuidarlos), choferes de transporte público que bajan a comprar, por lo que la modalidad de venta se torna muy veloz exclusivamente a estos clientes). Se observa 1 trabajadora (presumiblemente dueña del negocio) 1 mujer de 40 años aprox. Se observan 2 clientes consumiendo en el establecimiento (ambos hombres) y 3 clientes más consumiendo de pie sobre la acera, fuera del establecimiento.
PG		11 junio/ 13:26-14-21	6 varones entre 30-40 años 3 señores entre 50-60 años 1 señor entre los 70 años 5 mujeres entre 30-40 años 3 señora cerca de los 50 años 2 chicas de entre 20 años Vienen en parejas o en familia Transeúntes frecuentes, señoras de 40 años, señores entre 30-40 años, jóvenes de 20 años (normalmente en pareja). 2216 Av. Pie de la Cuesta https://maps.app.goo.gl/Jf5HT9Mo5iZ3NWe9
MC	Cocina Económica El Sol	07 junio/ 11:30	- Negocio grande con 4 mesas con manteles desgastados. - Fachada y decoraciones sencillas pero adecuadas para el tipo de comida ofertada (Oaxaqueña).

			• 1 señor consumiendo en el lapso de 30 minutos observados. • Lugar muy limpio a pesar de estar en la avenida principal.
SML	Hamburguesas San Juan de los Lagos	Un día de junio/ 18:28	“El local ubicado en una esquina, a puerta abierta, teniendo un aforo aproximado de veinte personas.” “Durante los veinte minutos que estuve observando al establecimiento antes de preguntar, solo contaban con una mesa [ocupada] el cual estaban a punto de terminar sus alimentos y durante ese tiempo no volvieron a tener servicio, diciendo después que, era el quinto servicio que realizaban en el día, no pregunté su horario de servicio.” El estudiante observó que no tenían mucha clientela, y los dos empleados no fueron accesibles para la entrevista; también señala que tenían un letrero para solicitar personal.
SML	Tortas Pátzcuaro		Ubicado enfrente de una parada del transporte público.
VSH	Taquería Taxco (está en San Pedrito Peñuelas, muy cerca de Pie de la Cuesta).	10 junio/ 19:00	Clientes: había 2 varones, 3 mujeres y 2 niños.
XLD	Cafetería La Bandera	10 junio/ 15:30	
GSV	Tortas La Nube	02 junio/ 14:00	Sólo 1 mesa con 3 personas, pedidos para llevar (3 repartidores esperando con mochilas de diferentes plataformas). 1 cocinera 2 cocineros 1 mesera
GSV	Tacos de carnitas Don Felipe	02 junio/ 14:30	Cuando la estudiante realizó su visita no había clientela, y sólo se encontraba presente un cocinero. Pero la primera vez que se visitó este lugar para registrarlo en la base de datos de micronegocios, en agosto de 2022, había dos cocineras, y llegó una familia a consumir en el momento en que se le hacían unas preguntas a las empleadas.
GSV	Tortería La Manzana	02 junio/14:15	1 cocinero 1 cocinera 2 meseras Al momento de la visita, no había clientela.
Autora de esta tesis	Cafetería La Hiedra	02 junio/14:25	Se encuentra en las inmediaciones de una institución de educación superior, por lo que la clientela es en su mayor parte estudiantil. Es una zona ruidosa, con mucho tráfico, varias rutas de autobús pasan por ahí. La parada de autobús que se encuentra casi frente a este micronegocio, en horas pico se halla muy saturado de pasajeros, en su mayoría gente joven que acaban de salir de clase, en espera de su ruta. Por estos motivos, existen momentos, e incluso algunos días, en que el establecimiento tiene clientela continua, de modo que el personal -conformado por una familia-, no tiene casi espacios en que puedan descansar.

CyMAT Y RPST

Examinador(a)	Establecimiento	Fecha y hora	Observaciones
CD	Lupita Sushi	13 junio/ 13:10	1. El lugar estaba muy encerrado y con el calor que hacía a esa hora estaba muy caliente el establecimiento, aún más en la cocina 2. Exigencias mentales. Se veía que los trabajadores les costaba pasar el tiempo debido a que tenían muy poca clientela 3. Exigencias psíquicas. La capacidad para lidiar con el servicio al cliente, debido a que una persona del establecimiento se molestó un poco con la mesera del lugar
JV	Tacos al pastor Food Truck Juanita	12 junio/ 18:35	1. Exigencias físicas: cargar el trompo pesado, están a la intemperie, peligro de ser atropellados, cortarse o quemarse. 2. Exigencias mentales trabajar bajo presión
JV	Taquería Tampico (vinculada al Food Truck de tacos Juanita)	12 junio/ 18:40	1. Exigencias físicas: cargar el trompo, es evidente la existencia de riesgo de cortaduras, quemaduras. 2. Exigencias: mentales trabajar bajo presión cuando el local se encuentra lleno.
JV	Tacos Campeche	12 junio/ 18:50	Hay exigencias físicas: cargar el trompo, y se aprecia el riesgo de sufrir cortaduras, quemaduras; además es un lugar sucio, poco iluminado.
JV	Hamburguesas El Gringo	12 junio/ 19:00	Exigencias físicas y riesgo de quemaduras, cortaduras, el lugar se ve limpio, pero posiblemente sufrirán calor, porque la cocina es una especie de cabaña. Hay bancos frente al mostrador de la cocina, que se hallan por fuera de ésta.
JILR	Birria Meche	07 junio/ 10:00	1. Exigencias físicas: Tiene que mover sólo el carrito con la plancha, y montar solo el negocio. 2. Exigencias mentales: Soledad al trabajar, horas extras de trabajo. 3. Exigencias psíquicas: exceso de trabajo, falta de limpieza en el trabajo, exposición al calor excesivo.
JILR	Marisquería Las Olas	07 junio/ 10:00	1. Exigencias físicas: el cargar mesas y sillas para montarlas y desmontarlas a diario, el abrir y cerrar la cortina de metal. 2. Exigencias mentales: trabajar con pura familia, trabajan más de 8 horas. 3. Exigencias psíquicas: exceso de trabajo.
KP	Tortas Rubí	26 mayo/ 10:20	Condiciones y medio ambiente de trabajo/ Riesgos psicosociales del trabajo. El medio ambiente no es el adecuado y que se ve que no realizan limpieza profunda seguido. 1. Exigencias físicas: Exceso de trabajo en el establecimiento ya que se realizaban los pedidos trataban de sacar lo más rápido posible, Se contaba con el personal apenas suficiente para cobrar preparar y realizar otras actividades. 2. Exigencias mentales: No se requiere mucho esfuerzo mental, sin embargo, se presenta con muchos pedidos.

			3. Exigencias psíquicas: Realizar las cuentas y revisar que los consumidores y los pedidos se cumplan
KP	Tacos de canasta La Reina		Las diferentes exigencias son que no cuentan con un lugar como un local, y tienen que llegar a abrir a mover mobiliario pesado además de cumplir con las normas de salubridad como las recomendaciones. Otra exigencia que se presenta es que se pueden encontrar con clientes que pueden ser groseros. La exigencia mental, es qué tiene que cumplir con algunos pedidos aparte de los que se tienen en el lugar, ya que tiene pedido por teléfono.
KP	Carnitas Colima	26 mayo/ 11:30	Se sirve a los clientes que se encuentran dentro del establecimiento, así como a los que sólo están esperando su pedido. Además de presionarse para atender más rápido a la clientela, se presionan demasiado al tener muchos pedidos. Cuentan con tiempos cortos para descansar y tienen asignadas las tareas.
KP	Cocina casera El Sol	26 mayo 12:00	Las exigencias físicas no se ven tan agotadoras, sin embargo, se centran al servicio del comensal en el lugar, con algunos pedidos para llevar. Las exigencias mentales: tienen tiempos muy largos sin nada qué hacer, como es en la mañana, pero conforme va pasando el día se ve cómo llegan más clientes.
KP	Restaurante Durango	02 junio/ 11:10	Exigencias físicas: se las llevan las mujeres que cocinan, ya que tienen qué elaborar una diversidad de platillos por ser tipo buffet. Exigencias mentales: son pesadas para ambos sexos ya que como en la cocina y en el atender a las mesas es complejo y tienen que prever las situaciones.
MACM	Cocina Económica Malena	07 junio/ 11:45	Comida buffet por la mañana expuesta ante el consumidor, sin domos para protección de moscas y calor. Cocina expuesta en el salón, con bastante suciedad, que no permite consumir alimentos de manera adecuada debido al ruido propio de la cocina. 2 mujeres meseras con actitud poco favorable y quienes no ofrecen algunos alimentos, solo llegan a colocar alimentos a la mesa. Ambiente laboral no uniforme, poco compañerismo de parte de los empleados.
ML	Alitas y cerveza Cuernavaca	Un domingo de junio por la tarde	Hacía bastante calor, había bastantes mosquitos, no estaba muy limpio, estaba bastante descuidado.
BRVR	Carnitas Colima (véase también descripción de KP de este mismo negocio)	26 mayo/ 10:12	Sus trabajadores están expuestos a: -Riesgo de accidentes por quemaduras de aceite. -Riesgo de cortaduras debido al uso nulo de tablas de picar (vegetales se cortan en la mano). -Caída al suelo de salpicaduras de aceite. -Uso de zapatos inadecuados fáciles de resbalar. -Exposición prolongada a fuentes de calor y nula deshidratación. - Desplazamientos con obstáculos.
BRVR	En una parada de transporte público en el camellón frente al establecimiento. Av. Pie de	26 mayo/ 9:26	-Riesgo de accidentes por quemaduras de aceite. -Caída al suelo de salpicaduras de aceite. -Uso de zapatos inadecuados fáciles de resbalar. -Exposición prolongada a fuentes de calor.

	la Cuesta casi esquina sureste con Av. Belén.		- Desplazamientos largos y rápidos hacia la parte oculta del establecimiento, atravesando todo el local, aumentando el riesgo de resbalar. -Gritos constantes de parte de la mujer mayor hacia las demás, por lo que se propone un estrés psicológico en las 2 trabajadoras menores.
BRVR	En una parada de transporte público en el camellón frente al establecimiento. Av. Pie de la Cuesta esquina sureste con Av. Tlálloc. ES	26 mayo/ 9:20	-Riesgo de caídas ya que ambos trabajadores se encuentran sobre una tarima alta (20 cm) -Utilizan recipientes con tapas de vidrio que colocan muy cerca de la orilla de su mesa de trabajo, incluso llegando a quedar “volando” por lo que representa un riesgo en caso de caerse.
BRVR	Av. Pie de la Cuesta frente a “Bodega Aurrera San Pablo Querétaro”	02 junio/ 9:48	-Riesgo de quemaduras en piernas, pues la trabajadora tiene entre sus piernas una vaporera con un pequeño quemador encendido. - Los niños se encuentran sin supervisión directa, por lo que si les ocurre algo, la trabajadora tendría que levantarse, por lo que aumenta el riesgo de quemaduras o resbalones. -La trabajadora desvía constantemente su atención a los niños, por lo que no logra enfocarse completa y exclusivamente a su trabajo, lo cual supondría estrés por mantener su atención a varios elementos al mismo tiempo.
PG		11 junio/ 13:26-14-21	2 meseras para 14 mesas (sin contar la otra área que en este momento no está ocupada) pero solo hay 5 ocupadas Lugar techado pero muy caluroso, sobre todo en otra sección más metida calor insoportable (zona de juegos y barra) No hay tanta suciedad pero tampoco se puede decir que es totalmente limpio Un señor se encarga de cargar todo lo pesado Carga un poco pesada pero tratan de apresurarse lo más que pueden Movilidad un poco limitada por la posición de las mesas No sé muestran muy amables/felices las meseras Se ve que se llevan bien las meseras pues platican a ratos muy casual Solo un ventilador en todo el local.
MC	Cocina Económica El Sol	07 junio/ 11:30	Negocio familiar, ambos papás laboran junto con su hijo, es un tiempo en familia, sin embargo, interfiere en tiempos libres para convivir y poder realizar alguna otra actividad en familia.
SML	Hamburguesas San Juan de los Lagos	Un día de junio/ 18:28	El estudiante observó que “el servicio brindado por dos personas, pude percatarme que uno era el cocinero y la otra persona realizaba actividades de ayudante, brindando el servicio y en [la] caja a la hora del cobro.” Es decir, poca fuerza de trabajo para la carga laboral.
SML	Tortas Pátzcuaro	Un día de junio/ 19:00	
VSH	Taquería Taxco (está en San Pedrito Peñuelas, muy cerca de Pie de la Cuesta).	10 junio/ 19:00	La estudiante comenta que: “se observó mucha exposición al calor, el lugar está dentro de lo que cabe limpio no se encontraron muchas zonas con suciedad. no se requiere cargar cosas pesadas todo está apto para que lo haga cualquier persona.”
XLD	Cafetería La Bandera	10 junio/ 15:30	1. Exigencias físicas: por lo que pude observar no hay alguna tarea que requiera de algún esfuerzo

			físico mayor ni pesado, sólo son cosas ligeras como los platillos o algunos alimentos. La mesera no tiene exposición al calor, en cambio los cocineros sí, al estar en la preparación de los alimentos en área calientes, pero no hay un exceso de calor, además, cuentan con aire acondicionado y ventiladores en todo el establecimiento. En general el lugar estaba muy limpio y bien aseado, pero a las paredes les hace falta un poco de limpieza, pues de la parte inferior se encuentran un poco manchadas. El personal tiene buena limpieza, con uniforme limpio, cabello recogido y uso de cofias en cocina. 2. Exigencias mentales: se requiere de concentración y estar al tanto a los comensales, así como a las tareas que realizan. Cómo no había más comensales no requiere una gran exigencia mental, sólo estar atentos a sí las personas necesitan algo. 3. Exigencias psíquicas: el trato con los comensales y clientes, así como la convivencia entre el personal, que en este establecimiento son adecuados y cordiales. A la hora que acudí no había más comensales, por lo que no hay una carga excesiva de trabajo, pero me imagino que debe haber horas de mayor concurrencia, las horas de comida como a las 4 o 5 de la tarde o en la cena, y sí así es el caso sí debe mayor trabajo pues solamente hay una persona como mesera. En las primeras dos veces que se registró y visitó este establecimiento, no había mesera, eran sólo dos jóvenes quienes atendían y cocinaban.
GSV	Tortas La Nube	02 junio/ 14:00	Un lugar no tan limpio, no todas las mesas estaban listas para el servicio. Había un menor trabajando de entre 15 y 17 años No había tanta gente, por lo que parecía un trabajo no tan pesado
GSV	Tacos de carnitas Don Felipe	02 junio/ 14:30	El lugar parecía sucio, pues se cree que ya estaban a punto de cerrar ya que algunas mesas tenían las sillas sobre la mesa.
GSV	Tortería La Manzana	02 junio/14:15	No tenían gente en el establecimiento, sin embargo, los cocineros estaban realizando algunas tareas, a mi parecer, quizá algo de producción y la mesera se encontraba limpiando las mesas.
GSV/ Autora de la tesis	Cafetería La Hiedra	02 junio/14:25	Lugar muy limpio y agradable, decoración moderna con naturaleza.

DIVISIÓN SEXUAL DEL TRABAJO

Examinador(a)	Establecimiento	Fecha y hora	Observaciones
CD	Lupita Sushi	13 junio/ 13:10	1. Varones/ mujeres en tareas de cocina. Había dos hombres en cocina y una mujer. 2. Diferenciación de tareas: la chica se encargaba del servicio y los hombres de cocina. 3. Predominancia varones/ mujeres en el negocio. Predominaban los hombres en las tareas más “pesadas” que era la cocina, el servicio lo llevaba la chica, que en teoría es un poco más sencillo. 4. Propietario o propietaria. No estaba presente al momento de realizar la observación, pero el encargado era un chico que estaba en cocina.
JV	Tacos al pastor Food Truck Juanita	12 junio/ 18:35	Todos son hombres, era uno recibiendo el dinero dos en plancha y uno en el trompo.
JV	Taquería Tampico (vinculada al Food Truck de tacos Juanita)	12 junio/ 18:40	Había 5 jóvenes atendiendo el negocio: 4 hombres y una mujer, el jefe no estaba.
JV	Tacos Campeche	12 junio/ 18:50	Atendían el negocio dos varones, padre e hijo, el padre es el dueño.
JV	Hamburguesas El Gringo	12 junio/ 19:00	2 hombres. parecen hermanos ambos son dueños
JILR	Birria Meche	07 junio/ 10:00	El lugar es atendido sólo por el propietario, que es un hombre de la 3ª edad.
KP	Tortas Rubí	26 mayo/ 10:20	En el establecimiento solo se observan hombres laborando desde hacer el aseo, hasta atender y hacer las cuentas, además que la mayoría de los clientes son masculinos. Los que atienden se encuentran en el servicio solo son hombres de diferentes edades. Solo se diferencian las tareas por quién tiene más habilidad en preparar las tortas.
KP	Tacos de canasta La Reina	26 mayo/ 11:00	Las personas que se ve que atienden son masculinas y femeninas, no tienen un rol específico ya que ambos atienden. Al igual se observa que ambos son propietarios. Sin embargo, no se sabe quién es el que lleva las preparaciones previas de los tacos
KP	Carnitas Colima	26 mayo/ 11:30	Las mujeres no sólo sirven sino cortan y revisan las cocciones. Tienen divididas las tareas sin embargo es una división equitativa de las tareas como servir, atender y realizar pedidos. A simple vista no se observa quién es el propietario del establecimiento. “No alcancé a ver quien realiza la limpieza, pero se puede observar que depende de la zona que están realizando las tareas es la zona que mantienen limpia y ordenada.”
KP	Cocina casera El Sol	26 mayo/ 12:00	Las mujeres predominan y son la familia propietaria, pero se ve un hombre trabajando, pero no labora en tiempo completo.
KP	Restaurante Durango	02 junio/ 11:10	Atienden mujeres y meseros jóvenes varones, pero las tareas de la cocina son realizadas por las mujeres además de que la comida se ve muy casera.

			El estrés físico se los llevan los varones jóvenes, sin embargo, las tareas se ven que se realizan de manera equitativa.
MACM	Cocina Económica Malena	07 junio/ 11:45	3 mujeres laborando, 2 fungen como meseras, 1 cocinera - La mujer cocinera elabora preparaciones "sencillas" (licuar, guisar, picar). 3 hombres laborando en cocina quienes llevan las actividades más pesadas de la cocina (cargar ollas, licuar cantidades grandes de salsa, cargar cajas de verduras).
BRVR	Carnitas Colima (véase también descripción de KP de este mismo negocio)	26 mayo/ 10:12	-El hombre tiene el puesto de la plancha y freidora, se encarga de cocinar los alimentos. -La mujer de 60 años se limita a cobrar. -La mujer de 45 años prepara los alimentos. -La mujer de 30 años tiene funciones de mesera, limpieza y auxiliar de la mujer que prepara los alimentos. Se percibe que el hombre sea quien está expuesto al calor por tener mayor resistencia a las altas temperaturas.
BRVR	En una parada de transporte público en el camellón frente al establecimiento. Av. Pie de la Cuesta casi esquina sureste con Av. Belén.	26 mayo/ 9:26	-La mujer de 60 años termina de preparar y emplatado los alimentos -La mujer de 55 años se ocupa del puesto de freidora, limitándose a cocer los alimentos y cederlos a la mujer mayor. -La mujer de 27 años tiene funciones de mesera, limpieza y empaca los alimentos para llevar, además de resurtir ingredientes, entrando a la parte de oculta del local. No aplica la división sexual del trabajo.
BRVR	En una parada de transporte público en el camellón frente al establecimiento. Av. Pie de la Cuesta esquina sureste con Av. Tláloc.	26 mayo/ 9:20	-La mujer se encarga de tomar pedidos, cobrar y pregonar en busca de clientes. -El hombre se encarga de servir la comida ya preelaborada. -En algunas situaciones, el hombre sale a entregar pedidos a los alrededores, por lo que la mujer cubre ambos roles y a la hora que se incorpora el hombre, este ocupa el puesto que se encuentra libre, por lo que no se percibe una división sexual del trabajo.
BRVR	Av. Pie de la Cuesta frente a "Bodega Aurrera San Pablo Querétaro"	02 junio/ 9:48	-Nula división del trabajo, dado que solo hay 1 trabajadora.
PG	Restaurante de mariscos	11 junio/ 13:26- 14:21	1 varón en tareas de cocina No hay mujeres en el área de cocina solo de meseras Igualdad de varones y mujeres, pero sí hay una diferencia marcada 1 varón en tareas de carga y movilidad Los varones siempre están en movimiento por la cocina, mientras que las mujeres solo se encargan de área de mesas Las mujeres al ser quienes tratan directamente con la gente si las que reciben las quejas o demás de los clientes Las mujeres pueden tomarse un tiempo de descanso entre medio del trabajo (en lo que los clientes comen o deciden que pedir).
MC	Cocina Económica El Sol	07 junio/ 11:30	1 mujer que labora y prepara tortillas a vista del público. 1 hombre que prepara algunos guisos y se encarga de los cobros y pagos correspondientes.

			1 niño que funge como mesero.
SML	Hamburguesas San Juan de los Lagos	Un día de junio/ 18:28	Sólo dos empleados varones, no son los propietarios.
SML	Tortas Pátzcuaro	Un día de junio/ 19:00	
VSH	Taquería Taxco (está en San Pedrito Peñuelas, muy cerca de Pie de la Cuesta).	10 junio/ 19:00	“En el local se observó que solo trabajan varones, no se logró preguntar mucho de cuáles son sus tareas después de llegar del trabajo, ya que salen algo noche de él. La comida se queda en el negocio ya que se abre diario por lo que se queda en refrigeración.”
GSV	Tortas La Nube	02 junio/ 14:00	1 cocinera (ella tenía el liderazgo de la cocina) 2 cocineros, preparaban algunas órdenes 1 mesera atendía a los clientes y a recibía a los repartidores 2 varones en cocina, entre ellos, 1 menor de edad de entre 15 y 17 años y el otro un adulto de entre 35 y 40 años 1 mujer en cocina de entre 30 y 35 años 1 mesera de entre 25 y 30 años
GSV	Tacos de carnitas Don Felipe	02 junio/ 14:30	Solo 1 varón, pero hay que volver, debido a que en una primera visita atendían sólo dos mujeres (en agosto 2022).
GSV	Tortería La Manzana	02 junio/14:15	Una de las mujeres estaba dentro de cocina y la otra estaba de mesera, el hombre estaba dentro de cocina. 1 varón en tareas de cocina 1 mujer en tareas de cocina 1 mesera atención al cliente
GSV	Cafetería La Hiedra	02 junio/14:25	Un varón que realiza las funciones de cocinero y mesero. La autora de esta tesis también observó por su parte, que la esposa e hija trabajan en la cocina.

10.13 REGISTRO DE MICRONEGOCIOS DE SERVICIO DE A Y B SOBRE AVENIDA PIE DE LA CUESTA

REGISTRO DE MICRONEGOCIOS GASTRONÓMICOS AVENIDA PIE DE LA CUESTA

Levantamiento realizado durante los semestres 2022-2 y 2023-1

#	Negocio y seudónimo	Horario	Aforo aproximado	Número de empleados	Oferta gastronómica	Observaciones
1	Alitas Mi Barrio	Viernes a domingo			Alitas, malteadas, crepas, hamburguesas, papas a la francesa	
2	Tacos El Gordito	Lunes a domingo excepto martes de 7 pm a 12 pm		1 mujer 1 hombre	Tacos de suadero, chorizo, etc.	
3	Taquería El Coreano		80-100 comensales	*cerrado*	Tacos al pastor, volcanes, bebidas, gringas, queso fundido	Mucha clientela
4	Antojitos La Tortuga		40 comensales	*cerrado*	Alitas, pizza, papas a la francesa, salchipulpos	Casi sin clientes. Tiene juegos (futbolito y maquinitas) y área recreativa para niños
5	Tacos al pastor El Naranjo		60 comensales	*cerrados*	Tacos al pastor 2 x 1. Papas rellenas, tortas y alambres	Muy poca clientela, promociones de lunes a jueves, muy poca clientela
6	Carnitas Don Felipe			1 hombre 1 mujer		"Gratis el chesco comprando tres tacos." "Se solicita ayudante general"
7	Tortas La Nube		Aprox. 25 comensales	3 hombres	Tortas sencillas, especiales, supremas con queso, megatortas, quesadillas, aguas	Internet gratis. "Ordene y recoja"
8	Tortas La Manzana				Tortas sencillas, especiales, combinadas;	Internet gratis. "Ordene y recoja"
9	Café y comida Tía Paola	8 am a 9 pm	24 comensales			Se inauguró el 09 de agosto; decoración tipo rústico, cuenta con una salita bien arreglada con cuadros y decoración en paredes y mesas.

10	Tortas Doña Mago	Lunes a viernes de 8 am a 9 pm, sábados de 8am a 7pm, cerrado domingos	24-30 comensales	2 hombres	Sincronizadas, quesadillas, tortas, quesadillas al pastor	Servicio para llamar y recoger pedidos.
11	Sushi Don César				Sushi, ramen, banderillas y rollos empanizados	Venta de paquetes, algunos rollos están al 2 x 1
12	Paletería El Compadre		Aforo 8 personas	1 hombre 1 mujer		
13	Tacos y carnes asadas Los Padrinos		Aprox. 20 comensales	1 hombre 1 mujer		Sillas de la empresa Coca-Cola
14	Jugos y Licuados Lety			*cerrado*		

15	Comida Corrida Camila	Lunes a viernes 9am a 5:45pm. Sábados 9am a 1pm.		*cerrado*	Desayunos y comida corrida	"Servicio, calidad e higiene"
16	Sushi y comida japonesa Doña Pueblito	Martes a sábado 5pm a 10pm				El frente es muy angosto, sólo hay una puerta.
17	Comida china Mi Tierra			1 hombre	Comida china	Plaza Terraza Peñuelas
18	Coctelería Los Tíos			3 hombres 1 mujer		Plaza Terraza Peñuelas
19	Hamburguesas Las Abuelitas			*cerrado*		Plaza Terraza Peñuelas
19	Sushi Doña María					Plaza Terraza Peñuelas
20	Cenaduría Don Jorge			2 mujeres	Pozole, guajolotes, tostadas, tacos dorados, enchiladas queretanas, sopes	
21	Restaurante Veracruz				Mariscos y parrilla; venta de cerveza. Queso fundido, hamburguesas, tortas, burritos, quesadillas, ensaladas y mariscos.	
22	Tacos al pastor Reynosa		Aforo entre 40 y 50 personas		Tacos al pastor.	Tacos al 2 x 1 todos los días, servicio con Didi Food.
23	Hamburguesas de Atotonilco		*cerrado*		Alitas, hamburguesas, hot dogs, papas	Se acepta Mercado Pago

24	Café Xalapa	Lunes a sábado de 1pm a 9:30pm. Domingo de 11am a 8.30pm	24 personas	1 mujer	Galletas decoradas, baguettes, crepas saladas y dulces, bebidas (té, frappé, etc.).	Abrió en marzo 2022, es pet friendly, decoración muy femenina. Venden artículos para mascotas.
25	Alitas Cuernavaca		Aprox. 40 personas	3 hombres	Alitas, papas en gajo, hamburguesas, tortas	poca ventilación y no mucha afluencia de clientes
26	Ramen y Sushi Lupita	Lunes a sábado 11am a 12pm. Domingo 11am a 10:30pm	Aprox. 30 personas	2 mujeres 2 hombres		
27	Cantina restaurante Alan			*cerrado*		
28	Restaurant familiar Tía Josefa	NO APLICA PORQUE ES PEQUEÑA EMPRESA		11 hombres 4 mujeres	Comida mexicana. Desayuno, almuerzo, brunch, cena. Carnitas, barbacoa, sopas, gorditas, tacos dorados, etc.	Música en vivo. Acceso para personas con dificultades de movimiento.
29	Desayunos express Don Chucho			2 mujeres 2 hombres	Desayunos	
30	Gorditas Queretanas Puerto Escondido				Tradicionales, de migaja y queso, combinadas, especiales, de chorriqueso, hawaiana.	Ordene y recoja por WhatsApp. "Del comal a tu paladar con el sazón del buen sabor"

31	Tortas Comalcalco		Entre 6 y 8 personas	*cerrado*		
32	Tacos y gorditas Tehuacán				Jugo de naranja, quesadillas, gorditas, tacos, sopas, agua fresca, frituras y	
33	Tortas Pátzcuaro		Entre 12 y 15 personas	1 mujer 1 hombre	Hamburguesas y tortas	
34	Carnitas Colima			2 hombres 2 mujeres	Carnitas por kilo	
35	Mariscos Atlixco					
37	Caldos de pollo El Arbolito			2 mujeres	Chilaquiles, tacos dorados, enchiladas verdes, enmoladas.	

38	Taquería La Flecha		Aprox. 20 personas		Tacos al pastor, pastor por kilo, alambres, papas asadas, pastor, chuleta, chorizo.	Tacos al pastor 2 x 1 todos los días. Precio taco al pastor: \$15. Alambres 2 x \$150 (chuleta, chorizo, pastor).
39	Barbacoa La Luna		Aprox. 30 personas	2 hombres 1 mujer		Al aire libre bajo un toldo grande. Ponen mesas largas para atender a sus comensales (tablones). "Estilo Querétaro"
40	Puesto callejero de tostadas El Pavo Real		Entre 8 y 12 personas		Tostadas de: cueritos, ceviche, tártara, oreja, manitas, viril, camarones, pata	Está en plena calle, tiene una mesa con cuatro sillas, y está a un costado de una jardinera donde también se sientan los comensales.
41	Carnitas Los Reyes Magos				Tacos por kilo	
42	Taquería La Cereza			*cerrado*	Tacos, tortas, gringas; al pastor, chorizo, bistec, costillas, chuleta	
43	Jugos y Licuados El Castillo			1 mujer	Tacos de suadero, longaniza y bistec	Frente a Elektra
44	Fonda Mixteca El Sol		Aprox. 10 personas	*cerrado*	Desayunos, comida corrida. Tlayudas, mole, chocolate, venta de tortillas hechas a mano.	Frente a la Universidad Pedagógica Nacional. Pedidos por teléfono para llevar. Comida corrida \$75.
45	Taquería Tampico			*cerrado*	Tacos de: cabeza, costilla, sesos, lengua.	
46	Restaurante Grill Tijuana			*cerrado*		"Tacos y más." Está junto a la Farmacia del Ahorro y frente a la parada del autobús. Cuando se registró este negocio en el levantamiento, solicitaban parrillero y cajera.

47	Burritos y quesadillas Fresnillo			*cerrado*	Tortillas hechas a mano. Papa con chorizo, picadillo, choriqueso, chicharrón, mole con pollo, deshebrada, huevo a la mexicana, champiñón, puerco en salsa verde, frijoles con queso, asado de puerco rojo, discada. Jugo, café,	"Desde 1996." Al momento del levantamiento solicitaban mesera y ayudante de taquero.
48	Paletería Santiago			1 hombre 1 mujer	Paletas, nieves, helados, aguas frescas, dorilocos	
49	Taquería al pastor La Roca			*cerrado*	Tortas, tacos, quesadillas, hamburguesas y burritos	Tacos 2 x 1 todos los días
#	Seudónimo del Negocio	Horario	Aforo aproximado	Número de empleados	Oferta gastronómica	Observaciones
51	Papas fritas y botanas La Rosa	16 horas a 1 am entre semana y fines de semana de 16 a 2am	Variable porque es un food truck	2 muchachos y una muchacha. Uno de los muchachos atiende a clientela y los otros dos preparan todo.	Papas fritas, plátanos fritos, papas a la francesa, nachos, salchipulpos, alitas, chetos y chicharrones de harina.	

52	Rosticería La Flor	11 horas a 18 horas		2 mujeres	Pa'Compartir \$209: un pechugón, una orden de papas y arroz; Pa'Llenarme \$103: medio pechugón, media orden de papas; Pa'todos \$284: un pechugón y medio, arroz y una orden de papas; Pa'disfrutar \$209: un pechugón, una orden de papas y 4 tacos; Pa'refrescar \$154: un pechugón, un complemento y un refresco de 2L; Pal'antojo \$54: un cuarto de pechugón, papas y 2 tacos.	Miércoles de Pechugón \$139 pesos: un pollo, chiles, salsa, tortillas
53	Tacos de Birria Estilo Jalisco La Joya	8 am a 16 horas		2 hombres	Tacos de birria, bistec, longaniza, campechanos, consomé, tacos dorados de birria, birria en plato, birria por kilo y consomé por litro	Combo: 1kg de birria, 1kg de tortillas, 1Lt de consomé, y verdura \$420
54	Carnitas La Estrella				Carnitas, tacos, maciza, chamorro, costilla, buche, copete, surtido, cuerito	

55	Quesadillas La Bandera	Martes a domingo de 1pm a 10pm		2 mujeres 1 hombre	Quesadillas fritas en forma de dinosaurios, quesadillas con aderezos variados (pizza, queso de cine, chimichurri, habanero, mexicana, crema y especias), nuggets, papas fritas. Costo por quesadilla \$35. Refrescos, galletas en forma de dinosaurio.	los productos que allí ofertan. Temática de dinosaurios en el lugar. Variaciones de las quesadillas: clásica gourmet, enchilada, fuego, carnivorax. Aforo 24-28 personas. Promo "Cajita Jurásica," que incluye un juguete de dinosaurio, una dinoquesadilla, 3 nuggets y un juguito, todo por \$120. Los Combosaurios se ofrecen en tamaños chico, mediano y rex.
----	-------------------------------	--------------------------------	--	--------------------	--	---

56	Almuerzos La Perla			*clausurado*	Desayunos, chilaquiles, enchiladas, tortas, (jamón, pollo, chorizo, milanesa), sincronizadas, quesadillas, flautas (pollo, queso), huevos al gusto.	Productos naturales 100% queretanos.
57	Cafetería Uruapan	No se sabe el dato, pero al momento de reportar este registro ya estaba cerrado a las 5:30pm		*cerrado*	Refrescos, licuados, frituras, postres, te chai, paquetes de desayunos y comidas, café (expreso, moka, etc.)	
	Barbacoa de borrego Saltillo				Quesadillas, tlacoyos, consomé, taquitos de montalayo y	Letrero en una lona dice "Rica barbacoa de borrego [...]" Es negocio sobre la calle, no es un local. Traen su food truck pero la instalación es hechiza, ponen una lona para cubrir la esquina, y lo necesario para atender a la clientela. Cuentan con celular para comunicarse. Ofrecen servicio para todo tipo de eventos. Se halla enfrente de la Privada Cuesta Azul sobre Pie de la Cuesta.

58		A las 6:05 apenas se estaban instalando (en día martes)		3 hombres	barbacoa. Las tortillas son hechas a mano.	
59	Comida china Real de Catorce	A las 6:30 pm ya estaba cerrado.		*cerrado*		
60	Hamburguesas al carbón San Juan de Los Lagos	Abren ya tarde		*cerrado*		

61	Tortas San Pablo			*cerrado*	Variedad de tortas, gorditas y tacos	Servicio a domicilio
62	Tortas y guisados San Pedro (no tenía nombre al parecer, pero está en cercanía de "Filos")			*cerrado*		9 a 4pm
63	Repostería y desayunos Chalco		Unas 16-20 personas	1 hombre	Desayunos: chilaquiles (con huevo \$80), sopas, hot cakes, enfrijoladas, molletes (\$30), huevos al gusto (\$45), enmoladas, waffles (\$50), Tortas de chilaquiles (\$40), sincronizadas, quesadillas con guiso.	AVERIGUAR SI ES FRANQUICIA, CADENA, O UN MICRONEGOCIO SOLO. Tienen para hacer pedidos por teléfono. Cuentan con servicio de baño público al costo de \$20 por persona.

64	Sushi La Güera		25 a 30 personas	*cerrado*	Buffet, platillo del día, rollos 2 x 1. Teppanyaki, verduras al vapor, arroz frito, salmón.	Ofrecen varios combos similares a los de la comida china que incluyen productos de su menú y refresco, los precios van de \$180 a \$220.
65	Restaurante La Patria. Cocina Tabasqueña	Horario diurno		cerrados		

66	Juanita Food Truck	Horario tarde-noche	Está en la calle, aforo libre	*cerrado*		
67	Taquería Campeche	Horario tarde-noche		*cerrado*	Tacos al pastor, de tripa, chomorro, costilla, cueritos, suadero, campechano. Tortas de tripa, tortas, gringas sincronizadas, volcanes, quesadillas, "qué me ves", "desmadres," costras, chicharrones, gusanos.	Charolas por kilo. Servicio para eventos 442 3460362. A la hora en que se realizó el levantamiento estaba sólo una mujer joven atendiendo, y había un trompo pequeño, no se veía un maestro pastorero, y por el tamaño del trompo, podría suponerse que ella quizá sea la pastora, hay que observar este detalle.
68	Tortería El León	Horario diurno		*cerrado*	Tortas, hamburguesas, burritos.	Está en una pequeña placita comercial, muy deteriorada y bastante grafiteada, enfrente del CIDESI

69	Carnitas Durango			2 mujeres 1 hombre	Birria, carnitas, pollos rostizados, menudo, chamorro, birria, pozole, migajas, chicharrón por kilo en tacos o en tortas.	Está en una esquina, en la zona del CIIDESI. Está en la mera esquina, pero el letrero que lo anuncia está en la banqueta de enfrente, pasando la calle.
70	Tortas El Lobo			1 muchacho 1 mujer	Tortas gigantes. Hay tortas sencillas, especiales.	Frente al CIDESI.
71	Pollos rostizados Torres	Horario diurno		Madre (dueña) e hijo	Pollo rostizado, pollo enchipotado, guisos envasados	Inmediaciones de la UTEQ. Negocio familiar. Abrió en primavera 2023. Cierra los lunes.

72	Cafetería La Hiedra	Horario diurno		Un hombre y dos mujeres (matrimonio que son los dueños y una hija joven)	Malteadas, baguettes, ensaladas, chilaquiles, aguas frescas, croissants, crepas, hamburguesas.	Inmediaciones de la UTEQ. Negocio familiar.
73	Tacos de guisos El Nevado de Toluca	Lunes a viernes de 9 a 4, sábados de 9 a 3		Una mujer (propietaria)	Tacos y tortas de guisados, refrescos, jugos y aguas frescas, postres; guisados de mole rojo, mole verde, chicharrón, chori queso, carne deshebrada, chorizo con papas, bistec de puerco con rajas.	La dueña cocina sin aceite, en consecuencia, el local se halla muy limpio porque no hay cochambre.

10.14 CONCENTRACIÓN DE REPORTES DEL TRABAJO DE CAMPO CON LA EXPERIENCIA DE LOS AYUDANTES DE INVESTIGACIÓN

CLAVES DE CONTENIDO POR COLUMNA:

RO Resistencias y obstáculos⁶⁸

RCP Recorrido y condiciones de campo

RPIM Revisión previa de los instrumentos metodológicos

Atn Atención por parte de dueños y/o empleados

OPP Observaciones de post pandemia

CTA Consideración hacia el tiempo ajeno

CyRCD CyMAT y RPST/ Concepto ampliado de trabajo/ División sexual del trabajo

OC Observaciones complementarias

⁶⁸ Se utilizaron seudónimos tanto de la persona entrevistada como de la persona ayudante de investigación.

RO	RCP	RPIM	Atn	OPP	CTA ⁶⁹	CyRCD	OC
CD: Aprehensión ("miedo") para ir al establecimiento o "por no ser tan sociable," "me daba mucha pena hacer este tipo de proyectos."	---	---	---	---	CD: Inquietud "de molestar a los trabajadores o en su defecto, hacerles creer que estaba haciéndoles perder su tiempo," por ello optó por aplicar sólo guías de observación no participante.	---	CD: Observó la diferencia existente entre estudiar la parte teórica del proceso de investigación y la realización del mismo en campo.
B: Reporta desconfianza inicial de las personas entrevistadas por temor a ser grabadas. La entrevista realizada a la mujer tuvo: Constantes interrupciones por la llegada de clientes o locatarios vecinos. Necesidad de repetir la pregunta porque la entrevistada perdía el hilo de la conversación. Replanteamiento de las preguntas para simplificar su comprensión;	B: Acudió con KC al lugar en vehículo particular, se estacionaron cerca del boulevard Bernardo Quintana, y a partir de allí iniciaron recorrido a pie (dirección sur hacia norte sobre Av. Pie de la Cuesta). La presencia de micronegocios de servicio de alimentos y bebidas ⁷⁰ (existentes o abiertos a la hora del recorrido) fue escasa en las primeras cuadras y se intensificó al llegar a la zona de avenida Tláloc, que		B: Para tomar la decisión de solicitar la aplicación de la entrevista, B y KC consideraron "carisma, apertura al diálogo, y trato a los clientes."		B: La decisión de pedir la aplicación del instrumento se basó también en "observar los tiempos muertos entre clientes."	B: hombre y mujer de unos cuarenta años de edad.	B: Observaron de forma previa el trato del personal hacia la clientela, y consideraron que eran personas amables y respetuosas, por ello decidieron comer allí para llevar a cabo la aplicación del instrumento metodológico.

⁶⁹ En el rubro gastronómico, a diferencia de otras actividades laborales y como un ejemplo muy representativo del trabajo no clásico, es fundamental considerar que, por la naturaleza de los servicios prestados, la atención a la clientela es mucho más demandante que en otros giros laborales, por lo que la actividad investigativa debe, por una cuestión de ética, respetar

⁷⁰ En adelante se les denominará MSAB.

	en sus alrededores cuenta con mayor capacidad comercial, así como la presencia de la Preparatoria Norte de la UAQ y la Delegación Epigmenio González.						
P: Al principio no sabía a dónde acudir porque estaba “un poco nervioso” por tener que aplicar la entrevista y entrar como desconocido a un local. Por este motivo, prefirió acompañar a otro de sus compañeros, al finalizar ya él tomó la iniciativa de buscar sus propios locales. En los primeros dos no encontró a persona alguna que pudiera encuestar, en el tercero se la negaron porque estaban muy ocupados; en el cuarto (una fonda) ya lo admitieron, aunque hubo de esperar 10 minutos a que se desocuparan. Hubo necesidad de saltarse preguntas y modificar otras por tratarse del dueño, y	P: Acudió con varios compañeros del grupo en automóvil particular.	P: Revisó la entrevista para no ir en blanco y tener una idea antes de aplicarla.	P: Le atendió el dueño. “Aunque lo estaba haciendo rápido, a los 10 min dentro de la entrevista, ya se estaba haciendo un poco larga y tediosa, y estaba preocupado de que la persona entrevistada se empezara a aburrir y desesperar, pero en realidad el señor tuvo una conducta muy buena e incluso contestaba algunas preguntas con más explicación de la necesaria y se tomaba su tiempo.”	----	P: “Aunque lo estaba haciendo rápido, a los 10 min dentro de la entrevista, ya se estaba haciendo un poco larga y tediosa, y estaba preocupado de que la persona entrevistada se empezara a aburrir y desesperar [...]”	-----	Al estudiante P el local le pareció “chiquitito y con mucha historia,” el trato hacia la clientela lo percibió como personalizado y amigable, el trato hacia su personal fue bueno y acertado; así mismo, consideró que un menú rotativo semanal es una buena idea porque así la clientela “no se aburre.”

consideró “que éste fue un proceso gracioso y retador ya que todo lo tenía que hacer al momento.”							
RO	RCP	RPIM	Atn	OPP	CTA	CyRCD	OC
D: Al principio le dio pena, pero poco a poco se sintió más en confianza, dice: “fue una buena experiencia.”	D: Usó transporte público, se tardó unos 25 minutos en llegar desde donde salió. Estaba haciendo mucho calor y por ello le ofrecieron un vaso de agua natural.		D: Siempre fueron muy amables y accedieron sin ningún problema, “fluyó bastante bien la conversación y la entrevista.”				
DH: Le daba un poco de pena, pero también notó que a sus personas entre vistas también les daba pena contestar las preguntas; con el paso de los minutos se comenzó a adquirir más confianza entre ambas partes y mejoró mucho la comunicación.				DH: Se sorprendió al ver el impacto que han tenido los MSAB frente a la pasada pandemia, y cómo se adaptaron éstos al sobrevivir con menos clientela [física] y menos trabajo. Así mismo, DH observó que los dos negocios requirieron de plataformas de reparto.		DH: En ambos negocios se encontró con la opinión de que las mujeres no pueden desempeñar los mismos trabajos que los hombres, aunque el estudiante no abundó para especificar más sobre este punto con las personas que entrevistó.	DH: Aplicó sus instrumentos en dos taquerías, cuyos seudónimos para esta investigación son: Taquería “Reynosa” y Taquería “El Puerquito de Oro.” Considera el giro gastronómico de vital importancia en el extremo norte de Pie de la Cuesta, por la presencia de la UTEQ, a partir de la cual hay una gran clientela entre estudiantes, docentes y personal administrativo, con una oferta gastronómica que resuelva su necesidad de alimentarse de manera rápida.

							DH también opina que el rubro genera una gran cantidad de empleos, que así se ayuda a familias y personas, y "los empleados tienen un crecimiento personal" al aprender a cocinar, a vender, servicio al cliente, además de cultivar la paciencia y la tolerancia.
RO	RCP	RPIM	Atn	OPP	CTA	CyRCD	OC
ER: En este caso, la estudiante de 8vo semestre -alumna de alto desempeño académico-, por motivos personales - que se prefirió no preguntársele-, presentó una enorme resistencia a realizar dicha actividad. Con el fin de no vulnerar su sentido de seguridad luego de ver su oposición -no era a realizar un trabajo, sino a acudir a hacer el trabajo de campo- y notar en su semblante además una expresión que parecía estar cercana al llanto, se le permitió que ella gestionara que un tercero -persona cercana y de su confianza- realizara las			ER: Una de las dos personas que encuestó el auxiliar era conocido, lo que facilitó la aplicación del instrumento.		ER: La "persona que ayudó entrevistando se sintió un poco incómoda al tener que entorpecer las labores de trabajo de los entrevistados y no quería causar ningún tipo de conflictos entre ellos y sus superiores. Me hizo llegar el comentario de que tal vez era necesario realizar una entrevista más corta para que las personas pudieran tomarse el tiempo de contestarlas, y no tener problemas en cuanto a sus labores en el establecimien		ER: La estudiante señaló que "para la persona entrevistador a, sentía que la encuesta estaba más dirigida hacia una empresa, no tanto hacia un establecimie nto de alimentos, por lo cual no pudo terminar de acoplarse por completo al contenido de la misma." Esto en referencia al cuestionario para sondeo, que de origen se diseñó para ser aplicado como encuesta.

entrevistas bajo las indicaciones y dirección de ella misma. El auxiliar de la estudiante comentó: Se le complicó coordinar sus tiempos libres con los de los entrevistados. En dos ocasiones se dificultó que las personas le dedicaran un tiempo un poco más extenso para la aplicación del instrumento. En el primer MSAB que se aplicó la entrevista se tuvieron que hacer pausas, debido a que llegaban clientes y había que atenderlo, lo que hacía se perdiera el hilo de la conversación. En el segundo MSAB, aunque la persona mostró apertura y buena disposición, al exceder los 10m minutos la persona cambió su actitud, aunque mantuvo el respeto y terminó de contestar la entrevista.					to. Además, considera que de esta manera podría ser más probable que se obtengan más respuestas."		
	KP: Los días en que se acudió a aplicar el cuestionario para sondeo	KP: Menciona que la docente autora de esta tesis	KP: Las personas respondieron las preguntas		KP: "Al inicio de dónde se iban a realizar las entrevistas fue difícil y		KP: Observó que se hacían muchos pedidos por teléfono por

	había un evento en los alrededores de la Delegación Epigmenio González, ⁷¹ por lo que había muchas personas de compras en la calle, sobre Pie de la Cuesta cerca de la parada del camión, se trataba de alimentos de fácil consumo o preparación. Había mucha clientela en los MSAB que había acudido al evento. Un día se acudió en camión y otro en automóvil.	enseñó en clase la manera de aplicar el cuestionario para sondeo	con amabilidad. Se captó un ambiente laboral amigable. Las preguntas no les parecieron difíciles o incómodas a las personas, lo que facilitó la aplicación del instrumento.		muy penoso ya que se veía que tenían trabajo los establecimientos e interrumpirlos en su trabajo no queríamos que fuera incómodo. Al final nos tomó más tiempo ya que esperar a que atendieran a sus clientes y respondía las preguntas fue una entrevista larga y un tanto motivadora.”		comida para llevar a sitios cercanos, como la “Prepa Norte” de la UAQ. Algunos locales no contaban con baño para la clientela, se trataba de sitios para consumo rápido, como un negocio de jugos y licuados.
RO	RCP	RPIM	Atn	OPP	CTA	CyRCD	OC
ML: Esta estudiante acudió con su brigada ⁷² a realizar una actividad especial, que fue el conteo de personal en algunos negocios, el domingo 11 de	N: Llegaron en dos automóviles y se estacionaron en una placita comercial. Utilizaron en la zona uno u otro según les	_____	_____	_____	N: El temor a importunar durante la jornada laboral fue uno de los motivos para preferir centrarse más en la observación no participante y	_____	_____

⁷¹ El Municipio de Querétaro se divide y apoya en siete delegaciones para su administración: Centro Histórico, Villa Cayetano Rubio, Santa Rosa Jáuregui, Josefa Vergara y Hernández, Epigmenio González, Felipe Carrillo Puerto y Félix Osoreo Sotomayor. La sede de la correspondiente a Epigmenio González, ya mencionada dentro del texto de la presente tesis, se encuentra muy cerca de la avenida Pie de la Cuesta, a tan solo 260 metros y está ubicada en avenida Tláloc, que cruza esta importante vía vehicular. Cada delegación está bajo la autoridad de un delegado, y en sus instalaciones la ciudadanía puede realizar diversos trámites, acceder a algunos programas sociales y beneficios, lo que permite una administración municipal descentralizada con el fin de ahorrar tiempo y desplazamientos incómodos a la población delegacional.

⁷² En la Licenciatura en Gastronomía de la UAQ, los grupos están organizados por brigadas, de entre tres y cinco integrantes, según el tamaño del grupo.

junio de 2023 a las 11am. Se ofreció la posibilidad de realizar esta actividad dado que era necesaria para afinar algunos puntos, y la brigada, formada por 5 integrantes, decidió hacerse cargo de este punto "porque pensamos que era un poco difícil conseguir que dos personas o inclusive una persona nos quisiera responder una encuesta que toma un tiempo bastante prolongado y tampoco quisimos interrumpir mucho en su trabajo" (aunque también aplicaron guías de observación). Esto en relación con el cuestionario para sondeo. N: Por ser domingo, muchos lugares estaban cerrados, pero sí cubrieron el registro por hombres y mujeres. N: "Frida se paró a entrevistar a varios trabajadores los cuales no quisieron hacer la	conviniera en diversas etapas del recorrido. N: "Nos dimos cuenta bastante temprano en nuestra jornada que hacía demasiado calor y en realidad a nadie se nos ocurrió llevar bloqueador solar o una gorra o un paraguas entonces sufrimos un poco."				el conteo de personas trabajando.		
---	--	--	--	--	--	--	--

entrevista de 5 minutos, pero porque decían que eran restaurantes relativamente nuevos y no podían responder con mucha honestidad." "Después la verdad nos dio demasiado calor y nos cansamos bastante así que fuimos en el carro yendo bastante lento con las intermitentes prendidas, aprovechamos que no había tantos carros para que no paráramos todo el tráfico de la avenida e íbamos viendo los restaurantes, cuántas personas había dentro y anotando, ya que éramos cuatro personas las que podíamos anotar [...]"							
RO	RCP	RPIM	Atn	OPP	CTA	CyRCD	OC
N: En campo el jueves 25 de mayo 2023 a las 11:30. Señala que "el clima era caluroso y aun así había mucho tránsito peatonal por la avenida." N: Una resistencia de su parte era el temor a invadir e interrumpir en el espacio laboral de las personas.	N: "Mis compañeras decidieron realizar guías de observación no participante, mientras que yo y mis compañeros decidimos aplicar la entrevista."		N: En un local de carnitas accedieron de forma positiva a contestar el cuestionario del sondeo		N: "Al estar buscando un local donde poder aplicar [este cuestionario], mi pensamiento principal fue que era muy posible que interrumpiera las labores de el/la persona, cosa que me hacía sentir un poco invasivo en su tiempo y espacio."		N: "Realizar este trabajo de campo fue salir de la rutina a la que estaba acostumbrado o en el aula de clase, pero fue bastante productivo o lo considero así, aprendí de la experiencia y creo que fue una actividad

N: “[...] al momento de la aplicación hubieron varias interrupciones externas por parte de los clientes y de los familiares del trabajador entrevistado. Aun así, procedí y al cabo de unos 40 minutos concluí con [el cuestionario] de forma satisfactoria, faltando solamente las preguntas relacionadas a la persona entrevistada por respeto a su privacidad.”							retroalimentante [sic].”
R: Considera que uno de los obstáculos para realizar una investigación es el transporte adecuado, en este caso, para llegar a avenida Pie de la Cuesta. “Primero intentamos obtener indicaciones o pistas de que camiones podíamos tomar para llegar a la zona con uno de nuestros compañeros que vive cerca de la localidad, sin embargo, al final optamos por usar un servicio de transporte	R: Tomaron como punto de reunión la Universidad Tecnológica de Querétaro y de allí se dividieron para cubrir mejor la zona.		R: En el primer local la encargada no lo quiso atender diciendo que estaba ocupada. En el segundo lugar, una lonchería con el seudónimo de “Tía Paola,” el dueño accedió a colaborar de forma muy amable” Como el entrevistado en “Tía Paola” abundó en la necesidad de atender los cuidados psicológicos que son				

como lo fue "Uber" para poder llegar. Como éramos seis los participantes nos dividimos en dos grupos de tres personas, respectivamente." Este grupo de estudiantes aplicó entrevista, guía de observación y cuestionario para sondeo. Pero R dice haber optado por la entrevista: "para poder encarar una de mis mayores debilidades personales, la cual es la interacción social con extraños. Esa es una actividad que se me dificulta un poco... un bastante, en realidad. Lo considero una de mis mayores debilidades debido a que soy muy expresivo y no logró disimular mis emociones o en su defecto, el nerviosismo que puedo llegar a sentir al momento de hablar, mismo que se manifiesta en mi voz y manera de hablar. Muchas veces me trabo, tartamudeo u olvido lo que diré, por esto para mí fue un			necesarios para las personas que trabajan en este sector comercial, por lo que R dice: "al terminar las preguntas de la entrevista decidí externarle mis inquietudes personales sobre lo que me había contestado. Cabe mencionar que le avisé de antemano que las siguientes preguntas que le haría ya no eran parte de la entrevista. Decidí abrirme con él porque algunos de los escenarios que menciono hizo que me sintiera identificado con él. y eso me facilitó el poder externar mis dudas e inclusive compartirle algunas de mis vivencias propias."				
--	--	--	---	--	--	--	--

reto esta actividad práctica." R: En el primer local la encargada se negó a atenderlo porque dijo se hallaba tan ocupada que no había podido ni comer, aunque el estudiante observó que solamente había un cliente, y ésta ya había sido atendido por el ayudante. Así que sólo dio las gracias y salió. En el segundo local, si bien la entrevista fue muy productiva, el estudiante olvidó preguntar su nombre al dueño que lo atendió.							
RO	RCP	RPIM	Atn	OPP	CTA	CyRCD	OC
S: Le resultó complicado pues le cuesta hablar con gente que no conoce.				S: "Con este trabajo me di cuenta de lo importante que es analizar restaurantes a partir de la pandemia pues podemos darnos cuenta de cómo han mejorado y las estrategias que les funcionaron para que su negocio lograra llegar al éxito." S: "Gracias a este proyecto tomé conciencia de			S: "El lugar me pareció bastante agradable con un aire de hogar y la comida bastante rica, me recordó a la comida de mi casa."

				las consecuencias de la pandemia, gracias al esfuerzo que los dueños de este lugar le pusieron, lograron salvar su negocio después de la pandemia con las estrategias adecuadas."			
V: "Me enfrenté a mí misma ya que soy una persona muy tímida y me cuesta mucho hacer este tipo de proyectos." "Al hacer la entrevista me dio un poco de pena preguntar, pero creo que es una buena manera de alentarme a hacer estas cosas pues de aquí en adelante puede que tenga este tipo de proyectos con algunas otras materias." "La distancia también fue otro tema, pues vivo en centro sur, por lo que transportarse hasta allí fue algo complicado al igual de que no conocía mucho la zona y me costó un poco adaptarme."			V: El personal del primer negocio fue bastante accesible, lo que le permitió terminar pronto y proseguir a buscar otro negocio.				
RO	RCP	RPIM	Atn	OPP	CTA	CyRCD	OC
JM: "Mi primera dificultad fue	JM: "[...] nuestra primera		JM: La empleada del local lo		JM: "En cuanto nos estacionamos		

dividir mis tiempos, ya que trabajo por las tardes y si no lo hacía el día en el que descanso, me resultaría bastante difícil. Por lo cual el lunes que descansé, saliendo de la escuela, fui con un compañero a realizar la entrevista." JM: "Empecé la entrevista y me di cuenta [de] que estaban haciendo el cierre de la tienda, por lo cual me empecé a apurar ya que era muy larga. A mitad de la entrevista, la señorita me pregunto si ya casi acababa ya que la estaban esperando, por lo cual me salte algunas preguntas las cuales se podían contestar solo con observación."	impresión fue, que había bastante comercio en esa calle, mucho flujo de gente, vendedores, coches etc. Lo cual nos hizo preguntar si alcanzaríamos algún lugar donde estacionarnos."		atendió con mucha amabilidad.		, vimos en la calle de enfrente que había una carnicería que se veía con poca gente, lo cual nos dio a entender que tendríamos la oportunidad de entrevistar a algún trabajador sin interrumpir sus actividades."		
				JH: El retiro de las restricciones sanitarias en la actual post pandemia favorece el comercio en los MSAB. Acerca de las estrategias			JH: El estudiante considera que el hecho de que la parte norte de avenida Pie de la Cuesta cuente con la presencia de una

				productivas con motivo de la pandemia, el estudiante averiguó que, en cuanto a los cambios efectuados, “la mayoría de [las personas entrevistadas] me contestaron que integraron el uso de aplicación de reparto a domicilio, implementaron medidas higiénicas de un lavado constante entre 2-3 horas de tiempo entre limpieza y limpieza o hasta el uso de medios virtuales para explicar y supervisar.” JH: “En síntesis, el COVID hizo que la mayoría de [los] locales implementarán un servicio de entrega a domicilio para seguir sus operaciones, adaptándose a éstas, siendo <i>Uber</i> la más popular y la que todos siguen usando para esta modalidad, en cuanto [al] ambiente de trabajo, cómo este es más familiar, cercano o de un contacto más directo con los dueños/geren			universidad (UTEQ), contribuye a el aseguramiento o de aforo constante a estos MSAB, gracias a la presencia de los estudiantes.
--	--	--	--	--	--	--	--

				tes es más amable y favorable para los trabajadores."			
JP: No hubo resistencias ni obstáculos ni en la taquería "El Puerquito de Oro" ni en el bar "Jay's Antro."			JP: "Para esta entrevista [en El Puerquito de Oro] fue muy fácil hacerla, ya que el señor a pesar de estar haciendo limpieza de su estufa accedió de manera amable a ceder un poco de su tiempo para responder mis preguntas." Así mismo, el estudiante reportó que en el bar Jay's Antro "fue igual muy sencillo el hecho de que una de las empleadas me dejara hacerle unas preguntas. Algo valioso de ella fue que me regaló un poco de su tiempo mientras estaba haciendo las labores de su trabajo, ya que el bar abría en pocas horas, lo cual hizo que me sintiera muy bien el hecho de que me haya apoyado."	El estudiante comenta: "me sorprendió que, a pesar de ser un puesto de tacos, logró sobrevivir en el tiempo de la pandemia, ya que me llegó a comentar que muchos puestos de tacos y de otro tipo de comida, cerraron a causa de que no lograron mantener una buena racha económica por lo que se fueron a la quiebra varios de ellos. Sus meseros no regresaron por voluntad propia, ya que argumentaron que encontraron otro lugar más cercano para trabajar."		Establecimiento muy pequeño, porque es tan solo un puesto de tacos.	JP: "Fue una experiencia muy agradable y que me sacó de mi zona de confort. Esta actividad sirvió mucho para desenvolverme y animarme a hablar con otras personas, llegaba a darme algo de pena, pero aun así no tenía miedo de acercarme a las personas para preguntarles si me daban la oportunidad de entrevistarlos rápidamente sin quitarles mucho tiempo."
RO	RCP	RPIM	Atn	OPP	CTA	CyRCD	OC
JS: Ninguna: "la señorita			Fue atendida muy bien en			Comenta la estudiante:	

resultó ser muy amable."			el establecimiento por parte de la empleada que lo entrevistó.			"Los roles de género están muy marcados en el aspecto que las mujeres limpian el local y se encargan de las verduras mientras los hombres están en la plancha y acomodan las cajas de los refrescos. La cuestión del salario y el trato a los empleados de acuerdo [con] género es indistinta." Esta información también está asentada en el concentrado de las entrevistas cortas.	"Mi experiencia aplicando los cuestionarios fue algo interesante ya que soy muy tímida y me costó trabajo entablar una conversación . Sin embargo, la experiencia me sirvió para salir un poco de mi zona de confort. Además de pasar un rato agradable acompañada de mis compañeros y profesora."
--------------------------	--	--	--	--	--	--	---

10.15 ENTREVISTA A PROFUNDIDAD: “POLLOS LAURO”

10.15.1 Notas adicionales a la entrevista realizada a Don Lauro⁷³

- Señala que existen secuelas en la post pandemia que se evidencian en un desequilibrio económico
- Ha observado a su alrededor recortes de personal: liquidaron a muchos jefes, y lo más fácil para ellos fue abrir un negocio, entonces hay más competencia y más repartición en menor cantidad del dinero
- Sus hermanas, que viven en otra zona, han observado que en el espacio de unas cuatro manzanas había antes de la pandemia tres tiendas, ahorita hay unas 10, por eso se reducen las ganancias; muchos abrieron negocitos hay más competencia, hacen más difícil el crecimiento de los demás: “Nos estorbamos entre nosotros,” señala don Lauro.
- Don Lauro expresa: “Necesitamos gente que reciba un sueldo fijo para que ellos sean nuestros consumidores [y no que, al perder su empleo, nos hagan la competencia].” “Con cinco negocios iguales al nuestro es menor la ganancia, no es lo mismo con un sueldo en una empresa.”
- “La competencia es una ventaja para consumidores,” señala don Lauro, a pesar de las dificultades que el exceso de competidores le ocasiona.
- “Estoy a punto de cerrar el negocio.” “Se me ha complicado mucho”
- “Nos sube en diciembre las ventas, pero no hay la utilidad porque aumenta la materia prima, es una ilusión, ahí se va la ganancia.”
- “Los economistas no se equivocan, en un momento dado todo incremento es con una finalidad.”
- “Sube el pollo en diciembre y luego baja en enero, luego sube en Semana Santa, sube el 10 de mayo, luego baja.”

⁷³ Se ha cambiado el nombre de la persona y su negocio para proteger su confidencialidad.

- “Luego encarecen [los insumos] por las epidemias,” dice don Lauro, pero es escéptico al respecto porque señala que, si se supone que hay controles de calidad extremos, estos incrementos son más bien “estrategias, no es casualidad.”
- “¿Quién manda? ¿Quién da la orden de incrementar los precios?” [...] “Yo siento que es una asociación de grandes empresarios [...] porque ellos deciden [...]” Se van turnando, cree, para subir los precios en alguna cosa, “a lo mejor me equivoco.”