

# “NOSOTROS SOMOS MÁS TOSCOS”: VALORACIONES DE TRABAJADORAS/ES MIGRANTES EN EL SECTOR HOTELERO DEL MAULE (CHILE) DE PARTE DE SUS EMPLEADORES\*

‘WE ARE MORE UNCOOUTH’: EMPLOYER’S ASSESSMENT OF  
HOSPITALITY MIGRANT WORKERS IN MAULE, CHILE

ALEJANDRO MARAMBIO-TAPIA\*\*, JAVIERA CUBILLOS-ALMENDRA\*\*\*,  
SEBASTIÁN FUENTES BARRAZA\*\*\*\*

**RESUMEN:** Este artículo aborda la inserción laboral de trabajadoras/es migrantes en Talca y Curicó, dos ciudades intermedias de la zona centro-sur de Chile, desde la perspectiva de la valoración de quienes los/as emplean en el sector de hoteles y restaurantes. A través de entrevistas semiestructuradas con empleadoras/es de hoteles grandes y medianos, se logran distinguir dos grupos de elementos que conforman la evaluación de trabajadoras/es venezolanas/os y colombianas/os en este subsector económico: i) los factores éticos y sociales propios de la condición de migrante, y ii) los factores culturales y de trabajo emocional que portarían dichas/os trabajadoras/es y que estarían desigualmente distribuidos según nacionalidad. Para concluir, se reflexiona sobre el aporte de las/os trabajadoras/es migrantes y las maneras en que sus habilidades y cualidades personales pueden transformarse en capitales individuales que les son atribuidos. Asimismo, discutimos sobre cómo estas dinámicas contribuyen a la producción cultural idealizada de “buenas/os trabajadoras/es migrantes”.

**PALABRAS CLAVE:** trabajadoras/es migrantes, trabajo emocional, cultura de servicio, Maule

**ABSTRACT:** This article addresses how migrant workers enter the labour force of the hospitality industry in the city of Talca and Curico, two medium-sized cities in the

\* Los autores agradecen al Observatorio Laboral del Maule y al Centro de Estudios de Conflicto y Cohesión Social COES (ANID/FONDAP 15130009).

\*\* Doctor en Sociología. Profesor auxiliar de la Universidad Católica del Maule, Talca, Chile. Investigador del Centro de Estudios Urbano-Territoriales del Maule (CEUT) y del Centro de Estudios del Conflicto y la Cohesión Social (COES). Correo electrónico: amarambi@uc.cl. Orcid: <http://orcid.org/0000-0002-8598-8817>

\*\*\* Doctora en Ciencia Política. Académica de la Escuela de Sociología, Universidad Católica del Maule, Talca, Chile. Directora del Centro de Estudios Urbano Territoriales (CEUT) y miembro del Grupo de Trabajo Territorios, Espiritualidades y Cuerpos del Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO). Correo electrónico: jcubillos@ucm.cl. Orcid: <http://orcid.org/0000-0001-8080-4049>

\*\*\*\* Magister © en Educación en Competencias, Universidad de Talca. Investigador del Observatorio Laboral del Maule-SENCE, Talca, Chile. Correo electrónico: sfuentes@ucm.cl. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3935-4327>

south-central zone of Chile, drawing on the assessment of employers. Through semi-structured interviews with managers of large and medium-sized hotels, we found two dimensions that build the evaluation of Venezuelan and Colombian workers in this economic subsector. The first one, linked to ethical and social factors attached to the condition of being migrant. The second one, linked to cultural factors and the “emotional labour” that these workers carry in their south-south migration process, which would be unevenly distributed according to nationality. From this perspective, we aimed to shed light on the contribution of migrant workers and the way skills and personal features can be transformed into individual assets, attributed to migrant workers. We also discuss how these contribute to the idealized cultural production of “good migrant workers”.

KEYWORDS: migrant labour, emotional labour, service culture, Maule

Recibido: 08.12.21. Aceptado: 04.11.22.

## INTRODUCCIÓN

ESTE TRABAJO PRETENDE tributar a dos sub-áreas poco atendidas a nivel nacional desde el punto de vista académico: a los estudios sobre migración en nuevos destinos migratorios, y al abordaje de la valoración del trabajo de migrantes –desde la mirada de las/os empleadoras/es. Desde una perspectiva más cultural que económica, el artículo intenta aportar a la discusión sobre el impacto de la inserción laboral de personas migrantes en Chile, quienes son valoradas por sus empleadores/as en función de dos procesos situados: en la elaboración de perfiles apropiados para determinados puestos de trabajo y la evaluación de quienes postulan a estos (previo a la contratación); y en la valoración del desempeño de quienes actualmente se ocupan en dichos puestos (posterior a la contratación).

Abordamos aquí el caso del sector hotelero de mediano y gran tamaño en Talca y Curicó<sup>1</sup>, principales centros urbanos del Maule (Chile), una zona con un potencial turístico no explotado y más bien enfocada en la producción silvoagropecuaria. Ambas ciudades –además de su importancia regional– han recibido el mayor flujo migratorio de la zona. El Maule y O’Higgins –de similares características– concentran solo el 3,2% de extranjeras/os del país, pero presentan un 129% en la tasa de aumento promedio de la cantidad de inmigrantes en el período 2014-2017, mucho más alta que otras regiones de Chile (Micheletti et al., 2019).

<sup>1</sup> Las empresas hoteleras pueden clasificarse de acuerdo a su dimensión. Los hoteles de tamaño pequeño cuentan con menos de 100 habitaciones; los de tamaño mediano disponen de más de 100 habitaciones y menos de 300; y los hoteles de gran tamaño cuentan con más de 300 habitaciones.

A partir del relato de empleadoras/es, hemos reconstruido las valoraciones y distinciones que hacen sobre las/los trabajadoras/es migrantes y proponemos una eventual producción cultural idealizada (e idealizante) hacia estas/os últimas/os, que entrelaza representaciones en torno al/la “buen/a migrante” y “buen/a trabajador/a”. El abordaje del trabajo migrante desde las/los empleadoras/es es un elemento novedoso que el artículo desea posicionar, pues el sector de hotelería y restaurantes descansa considerablemente en la interacción empleadas/os-clientes como parte del producto/servicio ofrecido. Por ello, las características de las personas empleadas en contacto con clientes resultan cruciales.

Para el análisis, incorporamos los conceptos de *trabajo emocional* (Biron & van Veldhoven, 2012; Hochschild, 1983) y algunas dimensiones del llamado *capital estético* (Warhurst & Nickson, 2007, 2009), y del capital erótico (Hakim, 2012), con el propósito de explicar los modos en que las/os empleadoras/es reflexionan teórica y empíricamente sobre la *cultura de servicio* (Du Gay, 1996) necesaria para operar en este negocio.

El artículo se organiza de la siguiente manera. Primero, se contextualiza la inserción laboral de trabajadoras/es migrantes en la Región del Maule –en el marco de la reciente migración Sur-Sur–, delineando dinámicas propias de la región y enfatizando los avances investigativos en el área. En segundo lugar, presentamos los principales elementos conceptuales para entender las valoraciones de las/os empleadoras/es y sus énfasis en la llamada “actitud correcta” para el trabajo. Luego, exponemos la metodología que sustenta este artículo, para posteriormente brindar una síntesis de los resultados y su respectiva discusión, a partir de una diferenciación analítica entre el proceso previo a la contratación y el proceso posterior, cuando la persona migrante se ha integrado a la organización. Finalizamos con algunas reflexiones sobre cómo opera la distinción entre trabajadoras/es migrantes y nacionales, desde la perspectiva de quienes les dan empleo.

## LAS OCUPACIONES DE TRABAJADORAS/ES MIGRANTES EN EL MAULE

La inmigración internacional hacia Chile ha crecido en el último tiempo, pasando de 187.008 inmigrantes en 2002 a 746.465 en 2017 y a 1.462.103 en estimaciones realizadas por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y el Departamento de Extranjería y Migración, a diciembre de 2020. Considerando el Censo 2017 y las actuales estimaciones migratorias, en la región

del Maule el porcentaje de población migrante –respecto a la nacional– pasó de 1,1% en 2017 a 2,8% en 2020, mientras que a nivel nacional avanzó desde un 4,4% en 2017 a un 7,5% en el mismo periodo. Históricamente, la población internacional del Maule se había mantenido bajo el 1% durante el siglo XX (Micheletti, 2016a), por lo que puede afirmarse que la población extranjera, a lo menos, se ha triplicado durante los últimos 5 años. Respecto a las nacionalidades, la población migrante de la región del Maule está compuesta mayoritariamente por personas haitianas, venezolanas y –en un distante tercer lugar– colombianas. El 90% de las/os migrantes de dichas nacionalidades que ha llegado al país lo ha hecho en la última década. En relación a sus capitales educacionales, la proporción de venezolanas/os con algún tipo de educación superior asciende al 58,1%. En el caso de haitianas/os y colombianas/os este indicador llega al 17,7% y 36,3% respectivamente (INE, 2018).

Cada una de las nacionalidades tiende a insertarse en nichos determinados. Las/os trabajadoras/es haitianas/os se desempeñan en el sector silvoagropecuario (33,4%), en el sector industrial (14,7%) y la construcción (14,1%) (INE, 2018). Esta focalización en el sector agroexportador podría explicarse porque dicha rama tiene su propia “política” de apertura hacia la migración internacional para completar las vacantes de trabajo temporal y permanente, pues las/os egresadas/os de enseñanza secundaria en la región, en su gran mayoría, tienen expectativas de acceder a trabajos en otros sectores económicos o de continuidad de estudios (Vásquez y Vallejos, 2014). Las personas venezolanas se ubican en los sectores de comercio (19,6%), salud (19,5%), y hotelería y restaurantes (13,3%). Las cifras y sectores son muy similares para el caso de personas colombianas (INE, 2018).

Las personas venezolanas y colombianas en el sector servicios han tendido a insertarse en puestos de atención al cliente en el subsector de hoteles y restaurantes, que en la región contribuye al 8,8% de los ingresos, concentra el 3,8% de las personas ocupadas y donde la media de ingresos es levemente inferior a la regional (INE, 2018).

En este escenario, identificamos algunos procesos comparables al incremento de la población migrante en el Maule. Siguiendo a Carrión (2013), entendemos que los nuevos patrones migratorios internacionales, particularmente aquellos Sur-Sur, pueden tener como destino ciudades intermedias. Stefoni (2011) señala que hay ciertas industrias que tendrían ciertos intereses en propiciar la llegada de trabajo migrante, como las/os trabajadoras/es de la salud y los vinculados al modelo exportador chileno –como salmones, agroindustria, vinos, entre otros– aplicable a la región del Maule.

Esta lectura plantea un correlato específico al situarlo en la agrópolis (Canales y Hernández, 2011) –concepto que cuestiona la dicotomía rural/urbano–, donde realidades económicamente superpuestas combinan rasgos urbanos (economía de servicios) con lo rural (economía primaria).

Por su parte, la evidencia indica que las personas migrantes escogen el Maule por sus características socio-territoriales. Las ciudades intermedias, dado su tamaño, concatenarían calidad de vida –tranquilidad y seguridad difícil de encontrar en las metrópolis– con un nivel de acceso razonable a servicios y a nichos laborales, dado su carácter “agropolitano”. Asimismo, a juicio de personas migrantes, la hospitalidad y la existencia de redes de acogida formadas por otras/os migrantes serían los factores que les hacen elegir al Maule como región de destino (Arriagada, 2018; Micheletti et al., 2019).

Al ritmo de dichos desarrollos investigativos, este artículo busca dialogar con los estudios sobre migración en la región del Maule e inserción de migrantes en mercados laborales no metropolitanos. En esta línea, observamos literatura interesante, donde se vincula el problema de la inserción social con el de la integración a los mercados del trabajo. Sobre migración en la región destacamos los estudios de Micheletti (2016a), donde se reconstruye de manera exploratoria, pero no menos detallada, el quiebre de tendencia a favor de migrantes venezolanas/os, colombianas/os y haitianas/os, a partir de 2014; las motivaciones particulares que tiene esta “nueva” migración para asentarse en ciudades menos caóticas que la metrópolis santiaguina; y los desafíos que implica el encuentro entre la sociedad maulina y el “otro” migrante, sobre todo si este es racializado por la sociedad chilena (Micheletti, 2016b).

En otras zonas de Chile, Mora (2009) y Doña (2016) vinculan procesos de estratificación social e inserción laboral. Madero-Cabib y Mora del Valle (2011) reconocen que las rigideces del sistema de estratificación social chileno funcionan como una barrera para la inserción laboral formal de inmigrantes peruanas/os, quienes deben optar por acumular una cantidad significativa de capital social para ascender. Stefoni, Leiva y Bonhomme (2017) relacionan la inserción laboral de migrantes con las condiciones estructurales de precariedad del mercado laboral del sector de la construcción, un sector que ha recibido una gran cantidad de trabajadoras/es migrantes en los últimos años, precisamente por su forma de contratación. Rojas y Bueno (2014), por su parte, dan cuenta de las características del movimiento de trabajadoras/es migrantes en la ciudad de Arica, principalmente en condiciones de precariedad o en la parte más baja del mercado

laboral formal, pues llegan a ocupar los puestos que dejan trabajadoras/es nacionales que emigran hacia Tarapacá y Antofagasta. En ese contexto, Márquez (2014) destaca el rol del trabajo digno como condición *sine qua non* para el ejercicio de ciudadanía de las personas migrantes.

En el área transfronteriza del norte grande de Chile, donde se produce un tránsito constante entre Perú, Bolivia y Chile, se ha consolidado una literatura sobre la creación de nichos laborales precarios para migrantes mujeres, y también sobre flujos de movilidad migratoria que finalmente van constituyendo los territorios limítrofes como pasadizos de ida y vuelta (Tapia Ladino y Ramos Rodríguez, 2013; Tapia Ladino y Chacón Onetto, 2016; Tapia Ladino et al., 2017). Luego de reseñar la literatura que aborda la inserción laboral de migrantes en zonas similares a las que aborda este artículo, presentaremos los conceptos que nos parecen pertinentes para analizar la evaluación del aporte de los migrantes en el Maule, desde la perspectiva de los empleadores.

#### TRABAJO MIGRANTE Y VALORACIÓN DE ASPECTOS CULTURALES: LA *CULTURA DE SERVICIO* Y LA *PRODUCCIÓN CULTURAL IDEALIZADA*

Primero, situaremos los aportes del trabajo migrante a nivel macro, para luego profundizar en un nivel de análisis más micro. Este último permitirá incorporar las perspectivas de las especificidades de la *cultura de servicio* del sector de atención de clientes, en relación con sus requerimientos de habilidades y cualidades personales que pueden transformarse en capitales individuales atribuidos a las/os trabajadoras/es migrantes. Finalmente, presentamos la *producción cultural idealizada* como dispositivo conceptual útil para comprender la dinámica de empleadoras/es y su perspectiva hacia trabajadoras/es migrantes.

#### EL TRABAJO MIGRANTE Y SU APOORTE A LOS MERCADOS LABORALES

La migración ha permitido integrar nuevos grupos de población económicamente activa a la fuerza de trabajo en una sociedad en proceso de envejecimiento como la chilena. Así, la llegada de trabajadoras/es migrantes no ha tenido impacto ni en el empleo ni en el salario de la población nacional, puesto que no inhiben la búsqueda de trabajo de los nacionales ni arrastran

hacia abajo salarios que ya son bajos (Bravo, 2017; Contreras et al., 2013). En el caso latinoamericano, el trabajo doméstico, el trabajo temporal en zonas agrícolas y el comercio son casos paradigmáticos de la migración Sur-Sur y de la focalización de migrantes en segmentos laborales que dependen crecientemente de la mano de obra extranjera (Mora, 2009). Más que un reemplazo de trabajadoras/es nacionales o una baja de salarios<sup>2</sup> –ideas basadas en supuestos de la economía neoclásica y fundada en condiciones de economías avanzadas–, la inserción de trabajadoras/es migrantes se enmarcaría en la hipótesis de la dualización o segmentación (Doña, 2016; González Ferrer, 2002; McDowell et al., 2009).

El concepto mismo de inserción social tiene una trayectoria que va desde la preocupación estatal por la inserción laboral de jóvenes por su falta de preparación (García y Gutiérrez, 2012), hasta la situación de aquellos jóvenes o adultos jóvenes que aun teniendo formación y credenciales educativas tienen problemas de acceso al mercado del trabajo o acceden parcialmente, dando origen al precariado (Standing, 2014). Para estos casos, y para los migrantes, en mucha mayor medida, la inserción laboral significa integración social.

La economía chilena genera una demanda constante por trabajos de bajo estatus y bajos ingresos, existiendo una segmentación laboral interna (según estabilidad, calificaciones, salarios) que es ajena y pre-existente a la llegada de trabajadoras/es migrantes. Dicha segmentación se fortalece con la demanda consolidada de trabajadoras/es extranjeras/os, originando “trabajos para inmigrantes”. En esta polarización del mercado laboral es difícil pasar de un trabajo precario a uno de calidad (McDowell et al., 2009).

La perspectiva economicista explica el aumento o disminución de la mano de obra migrante como un elemento que equilibra oferta y demanda en un mercado laboral abstracto. No obstante, otras perspectivas plantean que la “necesidad” de la mano de obra migrante puede construirse social, cultural y económicamente, y de manera situada (Geddes & Scott, 2010). Siguiendo esta premisa constructivista, es interesante conocer la perspectiva de las/os empleadoras/es a la hora de contratar y valorar el trabajo migrante. Esto no implica desconocer los alcances de las prácticas y condiciones materiales detrás de la inserción laboral de personas migrantes en

<sup>2</sup> El supuesto de la baja de salarios resulta problemático, pues en el mercado laboral chileno los salarios ya están limitados por el sueldo mínimo (337.000 pesos chilenos, 440 dólares estadounidenses, aproximadamente), sobre todo considerando que los salarios históricamente suelen acercarse a este mínimo (Durán y Kremerman, 2019; Ministerio de Desarrollo Social, 2018).

un contexto dado, sino que apunta a ampliar las perspectivas. El mismo carácter situado obliga a mirar caso a caso.

Se ha estudiado el mercado laboral para migrantes en Chile, identificándose una segmentación ocupacional y una estratificación según países de procedencia (Mora, 2009). Particularmente en la Región del Maule, el Censo 2017 muestra una segmentación del mercado laboral en función de la nacionalidad. Por ejemplo, haitianas/os están presentes en el sector de construcción (14,1%), la industria manufacturera (14,7%) y principalmente en el sector silvoagropecuario (33,5%). Por su parte, venezolanas/os y colombianas/os, en el sector comercio (19,6% en y 17,9% respectivamente), atención de la salud (19,5% y 17,1% respectivamente), y alojamiento y servicio de comidas (13,2% y 8,9% respectivamente). Además, cabe destacar la presencia de trabajo migrante en el sector de alojamiento y servicio de comidas; dicho sector económico fue el décimo en la región en la distribución de ocupados con un 4%, lejos de sectores que tradicionalmente ofrecen gran cantidad de vacantes, como lo son el silvoagropecuario y comercio, que absorbían el 21,1% y 18,4% respectivamente (INE, 2019). Al estudiar las razones de la incorporación de fuerza laboral extranjera en sectores económicos de la región, se observa que la realidad del mercado laboral silvoagropecuario ofrece bastantes señales respecto a las razones de las/os empleadoras/es para contratar a personas migrantes, en relación con la escasez producida por el cambio en las expectativas de ciertos grupos sociales que habitualmente ocupaban dichos nichos laborales (Vásquez y Vallejos, 2014). El presente estudio se focaliza en el sector de hotelaría y restaurantes, caracterizado por el despliegue de la que llamaremos *cultura de servicio*. La hipótesis propone que hay otros factores al momento de contratar personas migrantes en dicho sector productivo, tales como capitales estéticos, emocionales, socioculturales e incluso eróticos, de los que las/os trabajadoras/es migrantes serían portadoras/es y que son valorados por quienes les dan empleo.

En esta línea investigativa, reconocemos aproximaciones empíricas útiles, como la de Ruhs & Anderson (2010), quienes describieron cómo las/os empleadoras/es del Reino Unido eran capaces de hacer distinciones culturales respecto a las/os trabajadoras/es migrantes de Europa del Este. Tales trabajadoras/es mostraban una alta tolerancia a condiciones laborales indeseables y una ética del trabajo superior a la de trabajadoras/es nacionales. En otros contextos, las/os empleadoras/es valoran el trabajo en equipo, la atención más cuidadosa al cliente y a la resolución de conflictos, propia de trabajadoras/es migrantes (Rolfe & Metcalf, 2009).

## LA CULTURA DE SERVICIO

Nos interesa indagar en cómo las capacidades de agencia propias del sujeto migrante –entendidas como una síntesis de habilidades y actitudes individuales junto con factores socioculturales– son interpretadas y re-interpretadas en el mercado laboral del país de destino, particularmente, por quienes deben valorar dichos repertorios actitudinales y socioculturales: las/os empleadoras/es.

En el sector servicios, específicamente en la atención de clientes, las/os empleadoras/es tienden a prestar atención a atributos específicos que tienen relación con la imagen y el trato, que se pueden caracterizar como dimensiones del capital erótico: aspectos estéticos, visuales, físicos y sociales, atractivos para el sexo opuesto, como belleza, encanto, modo de vestir, sensualidad (Hakim, 2012). Se puede hablar de una explotación del cuerpo, pero también apunta a aspectos socioculturales. Es un capital que se reconoce en credenciales o a lo menos, necesita ser reconocido a través de sus manifestaciones en interacciones concretas (Moreno Pestaña y Bruquetas, 2016).

Una combinación de actitud, modales y apariencia (Warhurst & Nickson, 2007). No solo la emocionalidad, sino también la corporalidad sería capitalizada por las empresas para obtener beneficios. Esto se hace a través de la prescripción de ciertos códigos de conductas, vestimenta y aspecto físico, con propósito de atraer clientes y proyectar una “buena apariencia”: las/os empleadas/os son parte del producto. Entonces, el capital erótico es un concepto que vincula el trabajo estético y el trabajo emocional. Se demanda, se entrena y puede llegar a promoverse, en el contexto de los migrantes.

De esta forma, ha crecido una *cultura de servicio* (Du Gay, 1996), donde –en un contexto de múltiples proveedores– la calidad del servicio puede resultar clave para ganar una ventaja competitiva y conquistar al cliente supuestamente “soberano”. Especialmente en aquellos servicios de menor calificación (ventas, servicios personales, servicios al cliente), la personificación de determinadas habilidades y actitudes recibe la atención de las empresas (Bolton, 2004). Du Gay (1996) sostiene que, en el comercio al detalle y otros trabajos de servicio con un componente interactivo, el servicio o, mejor dicho, quien provee el servicio *es* lo consumido. Esto implicaría la arremetida de dispositivos no-humanos o de procedimientos extremadamente estandarizados para asegurar la calidad del servicio (guiones para las/os empleadas/os de supermercados, comida rápida, *call centers*, entre

otros), que conllevan altos niveles de monitoreo y vigilancia (Ritzer, 2001). Es, sin duda, un trabajo similar a las ocupaciones manuales de baja calificación, en términos de autonomía respecto a su propio desempeño y sujetos a considerable control externo.

Sin embargo, hay otras orientaciones organizacionales que apuntan a intervenir la subjetividad de las/os trabajadoras/es para que representen la imagen y valores de la empresa en su interacción con la clientela. Si bien esto puede entrenarse, en algunos sectores hay evidencia de que esto puede evaluarse como una disposición ya adquirida a través de una “actitud correcta” y/o ciertos atributos físicos (Warhurst & Nickson, 2009). Identificación, actitud y calidad de servicio también se relacionan con la subjetividad de las/os trabajadoras/es. Heskett (1986) vincula lo anterior con la intención de empatizar con el cliente, y Hochschild (1983) lo relaciona con su concepto seminal de trabajo emocional (*emotional labour*)<sup>3</sup>: la demanda de “trabajar” y regular las propias emociones como un aspecto clave del desempeño laboral. Para el despliegue de las emociones correctas se debe tener un buen manejo interno y externo (Warhurst & Nickson, 2009); capacidad de control y respuesta del/la trabajador/a frente a situaciones laborales emocionalmente estresantes, y capacidad de ponerse al servicio de las demandas organizacionales (Biron & van Veldhoven, 2012). El trabajo emocional se distribuye de distinta forma a lo largo de la estructura ocupacional y las/os trabajadoras/es deben manejar diferentes arreglos ante momentos y demandas específicas de las/os clientes. Esto se evidencia principalmente en la industria del comercio, turismo, restaurantes y entretenimiento.

La apariencia sería un elemento que las/os empleadoras/es buscan que se transforme en un capital estético: que las/os empleadas/os lo utilicen y lo desarrollen. Involucra el intento de ciertas/os empleadoras/es de ganar ventajas competitivas a través del uso de la apariencia de sus empleadas/os. La cara oculta es la abierta discriminación laboral que esto implica, pues alude a atributos y capacidades que son transformados en mercancías por sus empleadoras/es, a partir del capital de determinadas/os trabajadoras/es para atraer clientes. En suma, transformar la apariencia en un beneficio para la empresa (Warhurst & Nickson, 2007), tal como ocurre con las emociones (McDowell et al., 2009). Ambos aspectos pueden influir en que las/os clientes demanden nuevamente el servicio y en la evaluación del servicio prestado (Bitner, 1990). El trabajo estético se vincula con el trabajo emocio-

<sup>3</sup> En ese tiempo centrado en las azafatas, pero actualmente mucho más extendido a otros sectores económicos.

nal, pues ambos son conceptos que invocan atributos requeridos por las/os empleadoras/es para puestos de trabajo con alto nivel de interacción con clientes.

La distinción entre lo emocional y lo estético puede ser espuria, porque las/os trabajadoras/es pueden encarnar ambos en una misma situación. Por otra parte, lo que nutre tanto el capital estético como el trabajo emocional son las cualidades personales y competencias. Aquí es necesario establecer distinciones teóricas sobre ambos conceptos, en tanto pueden superponerse. Por un lado, las cualidades personales “permiten caracterizar a los individuos y explicar la variación de sus comportamientos en la ejecución de tareas específicas” (Levy-Leboyer y Prieto, 2000, pp. 39). Por su parte, las competencias “afectan a la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad y también conocimientos adquiridos para cumplir bien una misión compleja en el marco de la empresa” (Levy-Leboyer y Prieto, 2000, pp. 39). Las cualidades personales, entonces, serían un capital actitudinal al que las/os trabajadoras/es recurren para cumplir con una competencia laboral que puede involucrar la internalización de conocimiento.

## METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS

Se eligió como unidad de estudio el subsector hoteles y restaurantes a partir de los datos disponibles sobre inserción de trabajadoras/es migrantes y su creciente peso, tanto en la economía regional como en el flujo mismo de migrantes. Por las características propias del objeto de estudio, se excluyó el sector silvoagropecuario que, como vimos anteriormente, también tiene peso y atrae fuerza laboral migrante, pero que, en general, no se orienta a la formación de *cultura de servicio*. Se apuntó a empresas que tuvieran un proceso reflexivo y estandarizado a lo menos en la contratación, e idealmente un proceso de desarrollo de personal, excluyéndose el sector comercio, pues, en el caso del Maule, suele estar disgregado en pequeñas unidades.

En el subsector hoteles y restaurantes se encuentran establecimientos que funcionan bajo las siguientes actividades económicas: hoteles, moteles, residenciales, restaurantes, establecimientos de comida rápida, casinos de alimentación, entre otros servicios de hospedaje y alimentos. El método de muestreo utilizado fue no probabilístico por conveniencia. Así, fueron considerados establecimientos que funcionan bajo la categoría hoteles, pero se excluyeron establecimientos pequeños de hospedaje con protocolos menos acabados. Esto en función de lo indagado exploratoriamente, pues a mayor

envergadura del servicio de hospedaje, mayor es el nivel de estandarización y tamaño de la unidad de gestión de recursos humanos de la empresa.

Se estableció como informante idóneo a gerentes generales y/o de personal, y para los casos de hoteles que no contaran con aquella figura, se estableció como el informante idóneo al dueño del hotel. Ambas posiciones contaban con conocimiento de los protocolos de atención al cliente, además de tener conocimiento en detalle de los puestos de trabajo de atención al cliente y sus procesos de reclutamiento.

La investigación tuvo un diseño exploratorio-descriptivo –pues no se contaba con antecedentes en la región del Maule sobre las cualidades personales de trabajadoras/es migrantes, desde la perspectiva de las/os empleadoras/es– y contempló dos fases complementarias, la primera cuantitativa y la segunda cualitativa. En la primera se aplicó un test de factores personales, mientras que la segunda fase se basó en entrevistas semiestructuradas a empleadoras/es del subsector hoteles, las que fueron procesadas a partir de un análisis de contenido en el software Atlas.ti, en función de seis dimensiones de análisis (Coffey y Atkinson, 2005). Si bien la investigación se trabajó de manera holística, triangulando el análisis de datos entre los resultados del test de factores personales y las entrevistas semiestructuradas, el presente artículo incluye sólo los resultados de la fase cualitativa.

La modalidad de aplicación de los instrumentos de recolección de información fue presencial, la cual fue llevada a cabo durante el segundo semestre del año 2019, situándose como estudio previo a la pandemia que afectaría a Chile desde marzo de 2020, lo que implicó que las unidades de estudio se encontraron en un periodo de normalidad laboral sin factores externos que las alteraran. Las entrevistas tuvieron una duración aproximada de una hora.

Dentro de la muestra, inicialmente se consideraron como unidad de análisis los hoteles que presentaran trabajadoras/es inmigrantes actualmente o en el pasado, lo que provocó que todos los hoteles integraran la muestra. Finalmente, se pudo entrevistar a todos los hoteles de dicha envergadura en la ciudad de Talca (10) y se agregó una submuestra (4) de hoteles de similares características de la vecina ciudad de Curicó. En la mayoría de los casos estos hoteles incluyen restaurantes, por lo que fue posible recopilar y analizar información relacionada con dichas unidades de negocio.

La proporción de trabajadores inmigrantes en la muestra de hoteles se estimó un quinto del total de los trabajadores de los hoteles. Esto evidencia una robusta presencia de trabajadores inmigrantes en el sector de hotelería de Talca y Curicó, principalmente de nacionalidad venezolana y colombiana-

na, en puestos de trabajo de recepcionistas, ayudantes de cocina, garzonas/es y mucamas/os.

## PERSONIFICANDO EL BUEN SERVICIO: PRODUCCIÓN DE UN/A TRABAJADOR/A DESEABLE

Al analizar la inserción laboral de las/os trabajadoras/es migrantes desde la perspectiva de quienes las/os emplean en el subsector hoteles, se distinguen dos instancias de valoración de las características de dichas/os trabajadoras/es. La primera, *ex ante*, tiene que ver con el proceso de contratación de trabajadoras/es, vinculando requerimientos generales –en términos de *cultura de servicio* y de regulaciones externas– con otros más específicos definidos por cada uno de las/os empleadoras/es y sus expectativas. En este primer proceso, se aprecia cómo la valoración de las/os trabajadoras/es migrantes se relaciona con la provisión de mano de obra de manera regular y con mayor disponibilidad. La segunda instancia, *ex post*, es la valoración de las/os empleadoras/es que ocurre en el proceso de trabajo, donde las/os trabajadoras/es migrantes logran ajustarse a los requerimientos y en algunos casos reconfigurar las dinámicas de trabajo.

### *Ex ante: Requerimientos de los empleadores en el subsector hotelero*

Desde la percepción de empleadoras/es hoteleras/os de Talca, la colocación de trabajadoras/es inmigrantes en puestos de atención al cliente se debe a que es un subsector con una rotación constante y no requiere de una alta especialización, por tanto, se asocia a una oportunidad laboral recurrente. No hay una búsqueda específica de trabajadoras/es migrantes, aunque sí una mayor cantidad de postulantes migrantes, lo que ha llevado a los/as empleadores/as a incorporar sus perspectivas en las evaluaciones previas. Por ejemplo, se valora la mayor disponibilidad para el trabajo de las personas migrantes, en comparación a las nacionales, sobre todo en días festivos y ocasiones especiales. Al respecto, un empleador comenta:

Cuando se presentan a postular en el cargo, son menos personas nacionales las que quieren trabajar en este tipo de servicio, porque tiene un costo [como las celebraciones familiares]; [...] Un extranjero no está en esa. Me pasó para el 18 [fiestas patrias en Chile], nosotros les hicimos obsequios a ellos y no entendían por qué. Entonces, para ellos el 18, 19,

no es nada, y para el chileno sí, porque le importa organizar el asado, la ramada [instalación festiva temporal en Chile], todo eso. (Informante 1)

Entre los aspectos considerados como elementales por las/os empleadoras/es está el valor de la responsabilidad, entendido como un rasgo “muy personal” y propio de las costumbres de cada trabajador/a, por tanto, de difícil aprendizaje o cambio. Dado que en este sector se trabaja de lunes a domingo y por turnos, la responsabilidad para cumplir dichos horarios se valora y, coincidentemente, suelen relacionarse con trabajadoras/es migrantes. Así, el conocimiento técnico –salvo idiomas y gastronomía– es menos importante, porque puede ser incorporado. Las habilidades personales como la empatía, la cordialidad, la amabilidad y el carisma son mencionadas como relevantes para tener un buen desempeño en la atención a clientes. Desde el prisma del capital erótico, que articula aspectos estéticos y relacionales, observamos que la capitalización de habilidades como la empatía o el carisma –que se asumen personales y naturales– opera como una ventaja comparativa en el sector servicios o en la atención a clientes. Sin embargo, según las/as empleadoras/es, estos aspectos no serían excluyentes o determinantes en la contratación o mantención del trabajo, como sí lo son la responsabilidad, disponibilidad, compromiso y puntualidad.

En el discurso de las/os empleadoras/es, las personas venezolanas son destacadas por sus niveles educacionales y desempeños, se consideran “buenas/os trabajadoras/es” y usualmente son ubicadas en puestos de atención al cliente. “Su ventaja es que tienen esa cultura de servicio, esa formación que tienen como persona; [...] buena dicción, se ven muy educados, muy respetuosos” (Informante 2). En este sentido, observamos que capital cultural –como el nivel educativo y la pulcritud– opera como aspecto diferenciador que distingue a las personas venezolanas de otras/os trabajadoras/es.

Existen requerimientos objetivos del sector de hospitalidad, tales como experiencia, acreditaciones y/o calificaciones, que expresan suelen ser difíciles de encontrar en el Maule. El sector hotelero de Talca y Curicó indica que la oferta laboral no cuenta con trabajadoras/es acreditadas/os, salvo excepciones, como la del trabajo gastronómico, donde las/os trabajadoras/es migrantes incluso pueden destacarse aún más. A menor tamaño del hotel y/o restaurante, mayor es la flexibilidad respecto al cumplimiento de estos requerimientos. Las/os empleadoras/es han internalizado esta situación, orientándose a un repertorio de factores alternativos que operan en la evaluación de las/os postulantes. A falta de acreditaciones, la experiencia podría suplir dicho requerimiento, sin embargo, la temporalidad de las

posiciones laborales –algo propio de las trayectorias laborales de personas migrantes– entra en tensión con la aspiración de encontrar trabajadoras/es “de carrera”. Por contrapartida, quienes emplean seleccionan ciertas/os trabajadoras/es con propósito de representar una imagen o atmósfera en particular, lo que se vincula con la “disposición para el trabajo” de manera interna y externa. Como veremos, hay elementos de imagen, relacionales y valóricos que son evaluados, requeridos y promovidos por las/os empleadoras/es. Otras habilidades y actitudes mencionadas son la empatía, cordialidad, amabilidad y habilidades comunicacionales, las que –sin suplir acreditaciones o experiencia comprobada en el sector servicios– entrarían a jugar a favor ante la ausencia de certificaciones.

En el país, las/os trabajadoras/es extranjeras/os suelen tener un mayor nivel educacional promedio que las/os nacionales. Las credenciales educativas superiores no contribuyen a la certificación formal de los puestos de trabajo, pero sí son evaluadas como positivas (ex-ante y ex-post) en tanto aportan otras ventajas, que finalmente tributan a la percepción de una *cultura de servicio* más desarrollada y al manejo del trabajo emocional. Por ejemplo, se considera que esto incide en tener un “mejor trato” y “desenvolverse mucho mejor ante situaciones emergentes.

En términos generales, las empresas buscan homologar al personal, su imagen y un “buen trato”, principalmente, mediante uniformes, peinados y medidas de higiene. De hecho, el capital erótico se encuentra objetivado en productos, consejos para vestirse y maquillarse. La estética también es parte de la imagen que debe proyectar el hotel, cuidando un delicado equilibrio entre formalidad e informalidad. Por ello, hay hoteles que demandan usos de trajes formales y otros semi-formales, aunque los hoteles pequeños generalmente no hacen uso de uniformes. Si bien las/os empleadoras/es entrevistadas/os no manifiestan preferencias en cuanto a la imagen física de las/os empleadas/os, en la descripción de cargos se establecen medidas de higiene y presentación. Asimismo, las descripciones de funciones incluyen el trato específico al cliente, evidenciándose que el trabajo emocional no es terreno de improvisación; es importante la asertividad para dar cuenta de lo requerido por los clientes. Guiones de atención, contactos visuales y expresiones corporales buscan estandarizar y controlar a las/os trabajadoras/es con el fin de brindar el mismo servicio, prescindiendo de una mayor autonomía. Uno de los principales requerimientos es la cercanía, operacionalizada en el lenguaje y la actitud corporal, que deben tender a lo semi-formal y cercano (como usar el nombre para dirigirse a las/os clientes). El objetivo es un nivel de servicio que genere aceptación en el cliente.

El manejo de las emociones está presente en varias imposiciones explícitas desde empleadoras/es hacia sus trabajadoras/es: no traer problemas personales al trabajo; no demostrar un estado de ánimo asociado a esto y, más bien, demostrar buen talante a través de una sonrisa constante. Para quienes emplean, estos elementos contribuyen a construir el *sello* que los hoteles pretenden transmitir a través de su personal de contacto.

Ex post: *Valoraciones de empleadoras/es hacia trabajadoras/es migrantes*

Observamos un primer grupo de valoraciones que emergen de la propia condición de migrante y que permiten operacionalizar la idea de mayor “disponibilidad” para trabajar. Para las/os empleadoras/es la necesidad económica de personas migrantes –de proveer medios de subsistencia en Chile y/o enviar remesas a sus países de origen– sería crucial en la predisposición de urgencia al trabajo, lo que se valora positivamente. El hecho de que la persona extranjera no tenga una red familiar de apoyo en el país acrecienta este factor y marcaría una diferencia con trabajadoras/es nacionales. Dos de los entrevistados lo grafican así:

Generalmente al empleado chileno le cuesta, o no quiere [...]. A nosotros nos sorprende, porque hay tanta falta de trabajo y en este rubro se trabaja feriado, se trabaja domingo [...] se necesita trabajar todos los días del año. (Informante 4)

[La diferencia es que las personas migrantes] tiene que sobrevivir y el chileno que lo tiene todo. En ese sentido, la diferencia estaría en que, si llegamos a la mesa [del restaurante], el extranjero va a estar más dedicado a estar y el chileno no, va a ser más displicente, va a ser más descuidado. (Informante 3)

Existe una valoración adicional que empleadas/os extranjeras/os otorgarían al trabajo, pues desde un punto de vista legal les permite consolidar los trámites de regularización de su situación migratoria en el país, por lo tanto, el trabajo es requerido y “cuidado”.

Veo mucho en ellos la permanencia en el trabajo, lo cuidan... también se les cuestiona, en las oficinas de migración, el por qué han cambiado tantas veces de empleador. [...] Entonces ellos tratan, hasta que por lo menos estén legalizados, mantenerse en el mismo puesto, en el mismo lugar. (Informante 11)

En otro plano, las/os empleadoras/es tienden a reconocer explícitamente algunos elementos como propios de la *cultura de servicio* –y vinculados al despliegue del capital erótico– que asocian frecuentemente con trabajadoras/es migrantes, tales como cordialidad, amabilidad, gentileza, calidez, los que mejorarían la calidad del servicio. Dichos aspectos contrastan con empleadas/os nacionales, quienes tendrían una forma de relacionarse menos imbuida de esta *cultura de servicio*.

La calidad del servicio, la forma de atender, la forma de acercarse que tienen [las personas migrantes]... En las tiendas también está ocurriendo lo mismo, las recepcionistas son todas venezolanas, o si te quieres ir a comprar un pasaje también, es por la forma de atender que tienen; son mucho más cálidos y gentiles, son mucho más preparados en ese sentido. Nosotros somos más toscos. (Informante 7)

Para las/os empleadoras/es, la *cultura de servicio* de trabajadoras/es migrantes –particularmente de personas colombianas y venezolanas– se relaciona con su “forma de ser” y la identidad o idiosincrasia de sus países, que sería eminentemente “cordial”. Esta no sería valorada como una competencia adquirida, sino como una condición natural y frecuente en los rasgos personales de trabajadoras/os extranjeras/os, lo que ayudaría a la construcción del sello de las empresas y de la cercanía con las/os clientes. En contraste, suele considerarse al trabajador nacional demasiado “serio e introvertido” para los puestos de contacto.

En estas valoraciones se evidencia una condicionante de género que, aunque no explícita, se hace manifiesta al reconocerse la presencia de mujeres en labores de recepción. Bourdieu (1988) ha evidenciado cómo las labores de recepción y acogida han sido desarrolladas principalmente por mujeres, que destacan por su “encanto”, lo que también ha impactado en las exigencias estéticas para el ejercicio de dichas funciones. Sería la conjugación de aspectos estéticos (visuales, corporales, de vestimenta) y habilidades asociadas al trato, las que pareciesen dar ventaja a las mujeres migrantes –principalmente las venezolanas– en el sector estudiado. Aunque no hubo referencias explícitas por parte de las/os empleadoras/es sobre otros aspectos –como la sensualidad, corporalidad, sexualización– que componen el capital erótico (Hakim, 2012), no descartamos que estos factores puedan gravitar al momento de seleccionar y evaluar el desempeño de las trabajadoras migrantes.

En el subsector hotelero, en ocasiones se requiere moderar el volumen de la voz o el uso de modismos. Dicha “emocionalidad” se regula por medio

de las descripciones formales de cargos anteriormente señaladas y se refleja en los comentarios de las/os entrevistadas/os:

Generalmente, las culturas que vienen de lugares más tropicales son mucho más alegres y cercanos. Y eso es positivo, a la gente le gusta cuando te atienden con una sonrisa. (Informante 1)

[N]osotros los chilenos somos más parcos, pero va a un nivel de cultura; o sea, a mí mucha gente me dice ‘oye, [dónde están] los inmigrantes’, porque van a entregar un poco más de alegría aquí. Yo lo veo hasta con los haitianos, los haitianos lo pueden estar pasando súper mal y te saludan con una sonrisa. Puede que no entiendan ni siquiera el lenguaje, pero su expresión corporal es distinta. Yo creo que el chileno en algún momento va a tener que hacer un cambio. (Informante 12)

Otro factor que distingue a la mano de obra extranjera es su mayor dominio del idioma inglés –observado especialmente en venezolanas/os–, lo que es valorado por hoteles medianos y grandes que buscan alcanzar el estándar de certificaciones en idioma, sobre todo para puestos de recepción de público.

En suma, observamos que quienes emplean trabajadoras/es migrantes valoran su motivación adicional para ejecutar adecuadamente las labores asignadas y comprometerse con su trabajo. Dicha motivación se explicaría –en el discurso de las personas entrevistadas– por la condición de migrante, circunstancia que suele implicar precariedad socioeconómica y dificultades en el proceso de regularización migratoria, al menos hasta lograr cierta estabilidad laboral. Además, se reconocen aspectos “idiosincráticos” que se ajustarían a lo que buscan las/os empleadoras/es en términos de una “actitud correcta” en el trabajo, toda vez que los hoteles requieren consolidar una *cultura de servicio*, aspecto esencial para su negocio.

¿Se puede hablar de una etnificación (Pedreño, 2022) del mercado laboral? El concepto presenta cierta utilidad, puesto que argumentamos que en la valoración de los/as empleadores/as hay elementos socioculturales subjetivos que permiten señalar una construcción cultural de otro “distinto” de manera incipiente, tales como la segmentación, idealización y “cuerpificación” de los migrantes, sin embargo, consideramos que es más apropiado hablar de una racialización de las fortalezas laborales de los migrantes, por tratarse de una migración que ocurre en el sentido Sur-Sur.

A partir de lo anterior, se puede establecer que las/os trabajadoras/es migrantes son significadas/os por las/os empleadoras/es desde dos perspectivas: 1) como poseedoras/es de un repertorio de habilidades y capitales

distinto por el hecho de ser extranjeras/os, cuya idiosincrasia y contextos culturales estarían en el origen de dichas habilidades y capitales; y 2) como trabajadoras/es con una disposición ética particular hacia el trabajo fundada en las trayectorias, agencias y restricciones propias de una persona migrante, independiente de su nacionalidad o etnia. Ambas fuentes de significación contribuyen a valoraciones positivas por parte de las/os empleadoras/es para los requerimientos específicos y generales que buscan para sus puestos de trabajo, especialmente, para las posiciones de interacción directa con clientes.

En algunos casos, las/os empleadoras/es emiten valoraciones donde la cultura de origen y el ser migrante se combinan para potenciar la “actitud correcta” para el trabajo y particularmente para el trabajo en el subsector hotelaría. De manera casi literal, las/os empleadoras/es consideran que la cultura de personas venezolanas y colombianas es una *cultura de servicio*, valorable para el negocio. Las/os trabajadoras/es migrantes del subsector se perciben como portadores de un repertorio de capitales idiosincráticos, educativos y estéticos que pueden transformarse en la “actitud correcta” para el negocio. Esta dinámica se aplica también para la imagen personal de las/os empleadas/os, que debe seguir ciertos patrones y reglas (protocolos, guiones, vestimenta, lenguaje estandarizado), pero a la vez lucir “natural”, dar cierto espacio a la informalidad y resolver situaciones emergentes o agregar valor a sus interacciones. Este margen entre lo prescrito y los espacios de autonomía es delicado y crucial para las/os empleadoras/es.

Ante esto, proponemos que ambas significaciones consolidan una *producción cultural idealizada* (e idealizante) de las/os trabajadoras/es migrantes y una *inclusión instrumental y condicionada* de estas/os, donde la búsqueda de la “actitud correcta” operaría como dispositivo de producción e integración, a partir de la articulación de discursos moralizantes y meritocráticos sobre las figuras de un/a “buen/a trabajador/a” y un/a “buen/a migrante” (Grosfoguel, et al., 2015; Sebastiani, 2018). Buen/a trabajador/a, como hemos visto, en tanto muestre una ética del trabajo superior a la de trabajadoras/es nacionales: adaptación a las exigencias del rubro, disponibilidad al trabajo en diversas condiciones horarias y automotivación, aspectos ligados a la condición migratoria, ya que conservar el trabajo abre posibilidades para acceder o mantener un estatus migratorio legal. Por su parte, se busca a un/a “buen/a migrante”, culturalmente adecuado/a para el trabajo y las demandas de la clientela: una imagen aceptable (higiene, presentación, modales), buen trato (cordialidad, empatía, carisma), manejo de emociones, con credenciales educativas y dominio del inglés.

Bajo dichas lógicas, se construiría la imagen de trabajadoras/es migrantes culturalmente más adecuadas/os que otras/os para el rubro, a partir de un conjunto de dispositivos que cuantifican los méritos adquiridos y demostrables de dichas/os trabajadoras/es. En este sentido, la integración de personas migrantes al ámbito laboral suele responder a lógicas instrumentales, posibilitando una *inclusión social condicionada*, a partir de las características atribuidas a quienes buscan empleo (Mezzadra y Neilson, 2012, 2017; Thayer, 2014). Esto, indirectamente, propiciaría la autoexplotación de las/trabajadoras/es –tanto migrantes como no migrantes–, con el propósito de adaptarse a las exigencias del mercado.

## CONCLUSIONES

A lo largo del artículo, hemos argumentado que las/los trabajadoras/es migrantes son valoradas/os por una especie de motivación adicional para ejecutar adecuadamente las labores asignadas y para comprometerse con su lugar de trabajo, cuyo origen sería su situación migratoria, incluidas sus precariedades económicas y legales. Adicionalmente, habría cuestiones propias de ciertas nacionalidades, como la colombiana y la venezolana, que se reconocen como “idiosincráticas” y que se ajustan a lo que buscan quienes contratan a estas personas, en términos de tener la “actitud correcta” en el trabajo, toda vez que los hoteles requieren consolidar una *cultura de servicio* esencial para su negocio. Observamos también que hay aspectos no idiosincráticos, como las credenciales educativas, que no se valoran en tanto tales, sino que se perciben como potenciadoras de aquella “actitud correcta”. Otro tipo de competencias, como el manejo de inglés, se distingue claramente como un aspecto objetivo, pero que también se procesa como algo propio de trabajadoras/es migrantes, particularmente, venezolanas. En este escenario, es posible evidenciar –a través de la evaluación de trabajadoras/es migrantes por parte de las/os empleadoras/es– la articulación entre la “cultura de servicio”, la “actitud correcta” y la “producción idealizada” de trabajadoras/es, a partir de las figuras de “buen migrante” y “buen trabajador”.

De este modo, las/os empleadoras/es reconocen ciertas cualidades y características específicas en trabajadoras/es migrantes que son transformadas en un capital laboral que les permite representar de manera adecuada la imagen de la empresa y desenvolverse con la “actitud correcta”, en una industria que tiene la expectativa de construir y ofrecer una *cultura de ser-*

*vicio*. Es la *cultura de servicio* y la posibilidad de manejar el trabajo emocional lo que permite una figura que articula los imaginarios del/la buen/a migrante y buen/a trabajador/a, como hemos argumentado.

La imbricación de la “actitud correcta” con las valoraciones idiosincráticas de las/os trabajadoras/es migrantes abre la discusión sobre la consideración de un trabajo emocional desde un punto de vista cultural, donde a las/os empleadoras/es les cuesta distinguir qué parte del repertorio del trabajo emocional es factible de ser entrenada y cuál sería una especie de trabajo emocional innato. Esto tensaría las perspectivas de un trabajo emocional protocolizable y entrenable.

En el caso de un hotel, la cordialidad o cultura de servicio de ciertas nacionalidades (como la venezolana) son valoradas al punto de que algunos hoteles las priorizan para el cargo de recepción, sobre todo si se trata de mujeres. Sin embargo, no puede afirmarse que esto se traduzca en que las/os empleadoras/es busquen especialmente mujeres extranjeras para ocupar las vacantes, ni que esto signifique recompensas en remuneraciones, sino que los hoteles mantienen las condiciones y contratos asociados a los cargos. No obstante, reconocemos la importancia de indagar en investigaciones futuras respecto del rol que juega la nacionalidad y el género –entre otros aspectos– en las valoraciones que hacen empleadoras/es de trabajadoras/es migrantes. Desde la óptica del capital erótico el análisis podría enriquecerse, sobre todo comprendiendo los procesos de sexualización de las corporalidades afrodescendientes o racializadas en Chile, tanto en el ámbito laboral como en otros espacios (González y Fernández de la Reguera, 2021; Tijoux y Palominos, 2015).

Si bien el capital erótico es multidimensional y no se puede apreciar completamente a la luz de estos hallazgos, es un hilo para nuevas exploraciones. Por ejemplo, poniendo el foco en cómo los/as empleadores/as, y los mismos trabajadores migrantes pueden incluir dicha exigencia en el mercado laboral chileno, importando formas de utilizar el capital erótico como una ventaja competitiva. Quien usa el capital erótico como forma de potenciar su rendimiento laboral y/o su eventual contratación provocaría una percepción positiva que puede ser amplificada por los/as empleadores/as a través de un efecto halo en desmedro de quienes no lo usan, finalmente dejando una serie de “cuerpos sobrantes”, pues se produciría una exclusión en el mercado laboral de quienes no poseen capital erótico (Moreno Pestaña y Bruquetas, 2016).

Finalmente, destacamos que de acuerdo a las/os empleadoras/es la localización de migrantes en el sector hoteles se explica por dos factores propios

de dicho mercado laboral: su alta rotación y demanda fluctuante; y sus bajos requerimientos en términos de cualificaciones y credenciales educativas, salvo excepciones. De esta forma, la atención de clientes en hoteles y restaurantes puede estar erigiendo como un foco de “trabajo para migrantes”. Esto va en línea con las perspectivas señaladas para los efectos estructurales de las/os trabajadoras/es migrantes, que toman en consideración las precariedades del mercado laboral chileno, y que, por ende, tendería a explicar la localización de los migrantes en el mercado laboral como una población de “refresco” y posiciones segmentadas, antes que en la perspectiva del reemplazo. La economía chilena sigue produciendo empleos de baja calificación, y esto se enmarca en la tendencia nacional de escasez de mano de obra en ciertos sectores. En perspectiva, las tendencias aquí descritas contribuyen a caracterizar la migración Sur-Sur, cuya velocidad se ha acelerado vertiginosamente en el último lustro en Chile.

## REFERENCIAS

- Arriagada, C. (2018). *¿Por qué Talca? Inmigrantes latinoamericanos en el Maule, una revisión desde la ciudad intermedia agraria* [tesis para optar al título de socióloga, Universidad Católica del Maule].
- Biron, M., & van Veldhoven, M. (2012). Emotional labour in service work: Psychological flexibility and emotion regulation. *Human Relations*, 65(10), 1259-1282. <https://doi.org/10.1177/0018726712447832>
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of marketing*, 54(2), 69-82.
- Bolton, S. C. (2004). *Emotion management in the workplace*. Macmillan International Higher Education.
- Bourdieu, P. (1988). *La distinción. Criterio y bases sociales del gusto*. Taurus.
- Bravo, J. (2017). *Impactos económicos de la inmigración en Chile en un contexto de envejecimiento de la población*. Centro Latinoamericano de Políticas Económicas y Sociales. <https://clapesuc.cl/assets/uploads/2017/01/10-01-17-informe-laboral-inmigrantes-trim-sep-nov-2016.pdf>
- Canales, M., y Hernández, M. C. (2011). Del fundo al mundo. Cachapoal, un caso de globalización agropolitana. *Espacio Abierto*, 20(4), 579-605.
- Carrión, F. (2013). Ciudades intermedias: Entre una pirámide trunca y una red urbana. En Canziani, J. y Schejtman, A. *Ciudades intermedias y desarrollo territorial* (pp. 21-31). Pontificia Universidad Católica de Perú.
- Coffey, A. y Atkinson, P. (2005). *Encontrar el sentido a los datos cualitativos: estrategias complementarias de investigación*. Universidad de Alicante, Departamento de Enfermería.
- Contreras, D., Ruiz-Tagle, J. y Sepúlveda, P. (2013). Migración y mercado la-

- boral en Chile. *Documentos de Trabajo de la Facultad de Economía de la Universidad de Chile*, 376, 1-25.
- Doña, C. (2016). Migración Internacional y Estructura Social en Chile: Un primer análisis. *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 4(3), 97-114.
- Du Gay, P. (1996). *Consumption and identity at work*. SAGE Publications.
- Durán, G., y Kremerman, M. (2019). Los verdaderos sueldos de Chile 2018. *Estudios de la Fundación SOL*. <https://fundacionsol.cl/blog/estudios-2/post/los-verdaderos-sueldos-de-chile-esi-2018-6140>
- García, J., y Gutiérrez, R. (2012). Inserción laboral y desigualdad en el mercado de trabajo. *REIS Universidad de Oviedo*, 269-293.
- Geddes, A., & Scott, S. (2010). UK Food Businesses' reliance on low-wage migrant labour: A case of choice or constraint. En M. Ruhs y B. Anderson. *Who migrant workers?* (pp. 193-218). Oxford University Press.
- González Ferrer, A. (2002). Efectos macroeconómicos de la inmigración. Impacto sobre el empleo y los salarios de los nativos. *Papers. Revista de Sociología*, 66, 133-153. <https://doi.org/10.5565/rev/papers/v66n0.1625>
- González, C. y Fernández de la Reguera, G. (2021). Pornotopías localizadas: comercio sexual migrante en shoperías de Alto Hospicio y Punta Arenas. En C. Ramírez, C. Chan, y C. Stefoni. *Migraciones, etnicidades y espacios. Aproximaciones críticas desde la etnografía* (pp. 303-337). RIL Editores.
- Grosfoguel, R., Oso, L. & Christou, A. (2015). 'Racism', intersectionality and migration studies: framing some theoretical reflections. *Identities: Global Studies in Culture and Power*, 22(6), 635-652.
- Hakim, C. (2012). *Capital erótico: el poder de fascinar a los demás*. Debate.
- Heskett, J. L. (1986). *Managing in the service economy*. Harvard Business Press.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. University of California Press.
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2019). *Encuesta Nacional de Empleo 2019*. Instituto Nacional de Estadísticas.
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2021). *Encuesta Nacional de Empleo 2021*. Instituto Nacional de Estadísticas.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Departamento de Extranjería y Migración. (2020). *Estimación de personas extranjeras residentes habituales en Chile al 31 de diciembre 2020*.
- Levy-Leboyer, C., y Prieto, J. M. (2000). *Gestión de las competencias: Cómo analizarlas, cómo evaluarlas, cómo desarrollarlas*. Ediciones Gestión.
- Madero Cabib, I., y Mora del Valle, C. (2011). Capital Social e Inclusión Laboral: Una aproximación a las trayectorias de ascendencia laboral de migrantes peruanos en Chile. *Polis*, 10(29), 147-163. <https://doi.org/10.4067/S0718-65682011000200007>
- Márquez, F. (2014). Prólogo. En N. Rojas y J. Vicuña, *Migración y Trabajo: Estudio y propuestas para inclusión sociolaboral de migrantes en Arica* (pp. 5-8). Ciudadano Global; Organización Nacional para las Migraciones.
- McDowell, L., Batnitzky, A., & Dyer, S. (2009). Precarious Work and Economic Migration: Emerging Immigrant Divisions of Labour in Greater London's

- Service Sector. *International Journal of Urban and Regional Research*, 33(1), 3-25. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2427.2009.00831.x>
- Mezzadra, S., & Neilson, B. (2012). Borderscapes of differential inclusion. Subjectivity and struggles on the threshold of justice's excess. En: E. Balibar, S. Mezzadra, y R. Samaddar (eds.), *Borders of Justice*. Temple University Press.
- Mezzadra, S. y Neilson, B. (2017). *La frontera como método*. Traficantes de Sueños.
- Micheletti, S. (2016a). Caracterización del flujo inmigratorio en la Región del Maule, Chile. *Cuadernos de Sociología*, 1(2), 43-50.
- Micheletti, S. (2016b). Inmigración en la ciudad intermedia agraria: El caso de Talca-Chile/Immigration in the agrarian intermediate city: The case of Talca-Chile. *Revista Rumbos TS. Un espacio crítico para la reflexión en Ciencias Sociales*, 14, 11-28.
- Micheletti, S., Cubillos Almendra, J., González Pavicich, C. y Valdés, E. (2019). Inserción laboral de migrantes en los territorios agrarios de Chile: El caso de la región del Maule. *CUHSO*, 29, 33-58.
- Ministerio de Desarrollo Social. (2018). *Encuesta de Caracterización Socioeconómica CASEN 2017*.
- Mora, C. (2009). Estratificación social y migración intrarregional: Algunas caracterizaciones de la experiencia migratoria en Latinoamérica. *Universum*, 24(1), 128-143.
- Moreno Pestaña, J. L., & Bruquetas Callejo, C. (2016). Sobre el capital erótico como capital cultural. *Revista Internacional de Sociología* 74(1), 2-16.
- Pedreño, A. (2022). El trabajador etnicado: un mapa conceptual para la Sociología del Trabajo. *Sociología del Trabajo*, 100, 45-58.
- Ritzer, G. (2001). *Explorations in the sociology of consumption: Fast food, credit cards and casinos*. Sage.
- Rojas, N., y Bueno, S. (2014). Redes de inclusión: Estudio estadístico de las condiciones sociolaborales de migrantes en Arica. En N. Rojas y J. Vicuña. *Migración y trabajo. Estudio y propuestas para la inclusión sociolaboral de migrantes en Arica* (pp. 56-100). Ciudadano Global; Organización Internacional para las Migraciones.
- Rolfé, H., & Metcalf, H. (2009). Recent migration into Scotland: The evidence base. *National Institute of Economic and Social Research*. Edinburgh Scottish Government. [https://www.webarchive.org.uk/wayback/archive/20150218195546mp\\_/http://www.gov.scot/Publications/2009/02/23154109/12](https://www.webarchive.org.uk/wayback/archive/20150218195546mp_/http://www.gov.scot/Publications/2009/02/23154109/12)
- Ruhs, M., & Anderson, B. (2010). *Who needs migrant workers?: Labour shortages, immigration, and public policy*. Oxford University Press.
- Sebastiani, L. (2018). "Buen migrante" versus "mal migrante": construcción nacional, gobierno de lo social y retóricas meritocráticas en las políticas de integración italianas. *Papeles del CEIC. International Journal on Collective Identity Research*, vol. 2018/2 [papel 201]. <http://dx.doi.org/10.1387/pceic.17766>

- Standing, G. (2014). The precariat. *Contexts*, 13(4), 10-12.
- Stefoni, C. (2011). Ley y política migratoria en Chile. La ambivalencia en la comprensión del migrante. En B. Feldman-Bianco, L. Rivera Sánchez, C. Stefoni y M. Villa Martínez. *La construcción social del sujeto migrante en América Latina. Prácticas, representaciones y categorías* (pp. 79-110). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales de Ecuador y Ediciones Alberto Hurtado.
- Stefoni, C., Leiva, S., y Bonhomme, M. (2017). Migración internacional y precariedad laboral. El caso de la industria de la construcción en Chile. *REM-HU: Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana*, 25(49), 95-112.
- Tapia Ladino, M., y Ramos Rodríguez, R. (2013). Mujeres migrantes fronterizas en Tarapacá a principios del siglo XXI. El cruce de las fronteras y las redes de apoyo. *Polis. Revista Latinoamericana*, (35), 1-23.
- Tapia Ladino, M., y Chacón Onetto, F. (2016). Vínculos transfronterizos: vida, movilidad y comercio en el Barrio Boliviano de Iquique, Chile. *REM-HU: Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana*, 24, 131-152.
- Tapia Ladino, M., Liberona Concha, N., y Contreras Gatica, Y. (2017). El surgimiento de un territorio circulatorio en la frontera chileno-peruana: estudio de las prácticas socio-espaciales fronterizas. *Revista de Geografía Norte Grande*, 66, 117-141.
- Thayer, L. (2014). Condiciones y desafíos para la construcción de una política de reconocimiento y la inclusión de los migrantes en Chile. En N. Rojas y J. T. Vicuña (eds.). *Migración y Trabajo. Estudio y propuesta para la inclusión laboral de migrantes en Arica* (pp. 14-30). Ciudadano Global y Organización Internacional para las Migraciones.
- Tijoux, M. y Palominos, S. (2015). Aproximaciones teóricas para el estudio de procesos de racialización y sexualización en los fenómenos migratorios de Chile. *Polis*, 14(42): 247-275. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682015000300012>
- Vásquez, C., y Vallejos, D. (2014). Migración juvenil rural en la región del Maule, Chile: Expectativas de futuro de la nueva generación. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(35), 91-108.
- Warhurst, C., & Nickson, D. (2007). Employee experience of aesthetic labour in retail and hospitality. *Work, Employment and Society*, 21(1), 103-120. <https://doi.org/10.1177/0950017007073622>
- Warhurst, C., & Nickson, D. (2009). 'Who's Got the Look?' Emotional, Aesthetic and Sexualized Labour in Interactive Services. *Gender, Work & Organization*, 16(3), 385-404. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2009.00450.x>