

Al calor del amor en un bar. Explotación, trabajo y plusvalía emocional en la España turística

Al calor del amor en un bar. Exploitation, Labor, and Emotional Surplus Value in Tourist Spain

F. Javier Rueda Córdoba

Universidad Complutense de Madrid

RESUMEN

Este artículo analiza los mecanismos contemporáneos de explotación laboral en el sector de la hostelería, centrándose en el trabajo emocional desempeñado por camareras y camareros en bares, cafés y restaurantes de Madrid. A partir de un corpus de 43 entrevistas, se identifican dos metáforas clave —el bar como fábrica y el bar como teatro— que permiten desentrañar cómo la gestión afectiva se convierte en una dimensión central del trabajo. En diálogo con la teoría marxista de la explotación y el giro afectivo feminista, se desarrolla el concepto de *plusvalía emocional* como una forma específica de extracción de valor basada en el esfuerzo emocional no remunerado ni reconocido contractualmente. Esta plusvalía, de carácter extratemporal e intangible, incrementa el beneficio empresarial sin alterar la jornada ni el salario. El artículo sostiene que estas prácticas intensifican la precariedad emocional de trabajadoras mayoritariamente feminizadas y racializadas, e interpela los límites de la teoría marxista clásica para explicar la explotación contemporánea. Finalmente, se discuten las tensiones entre autenticidad emocional, eficiencia productiva y gobierno cotidiano del bar, proponiendo una lectura interseccional de las nuevas formas de trabajo y su posible resistencia.

PALABRAS CLAVE: Trabajo emocional, explotación laboral, plusvalía emocional, hostelería, capitalismo afectivo.

ABSTRACT: This article analyzes contemporary mechanisms of labor exploitation in the hospitality sector, focusing on the emotional labor performed by waitresses and waiters in bars, cafes, and restaurants in Madrid. Based on a corpus of 43 interviews, two key metaphors are identified—the bar as a factory and the bar as a theater—which allow us to unravel how affective management becomes a central dimension of work. In dialogue with Marxist theory of exploitation and the feminist affective turn, the concept of emotional surplus value is developed as a specific form of value extraction based on unpaid and contractually unrecognized emotional effort. This surplus value, which is extratemporal and intangible, increases corporate profits without altering working hours or wages. The article argues that these practices intensify the emotional precariousness of mostly feminized and racialized workers, and challenges the limits of classical Marxist theory in explaining contemporary exploitation. Finally, the tensions between emotional authenticity, productive efficiency, and the day-to-day management of the bar are discussed, proposing an intersectional reading of new forms of work and their possible resistance. **KEY WORDS:** Emotional labor, labor exploitation, emotional surplus value, hospitality sector, affective capitalism

1. INTRODUCCIÓN. TRABAJO, EXPLOTACIÓN Y EMOCIONES

Bilbao. 26 de abril de 2021. Durante una estancia académica en la que investigaba cómo la pandemia de COVID-19 había afectado al día a día de la restauración a ambos lados de la barra, una camarera me sorprendió con la siguiente reflexión, donde comparaba su práctica cotidiana con su anterior empleo en el mundo del teatro. La cita es extensa, pero merece ser reproducida en su totalidad:

“En el espectáculo es igual que en la hostelería. Vamos a fijarnos en un día gordo. La hostelería está todos los días, el teatro está muchos días. Ponte un día puntual. Me da igual que estés de normal, que un día patronal. Entonces tú te preparas, el bolo se prepara. En el bar, en el bolo, tienes que estar desde primera hora de la mañana, montarlo todo, prepararlo todo, apostararlo todo, y llega el espectáculo. Y lo que te gusta es que la gente se vaya contenta, que no haya fallos. Que a veces los hay. Y normalmente no se dan cuenta. Pasan igual. Eh, se van contentos a otro bar o a otro espectáculo, y tú te tienes que quedar a recoger toda esa puta mierda. O si los espectadores llegan

tarde. Pues hay cosas que se permiten y hay cosas que no, en el espectáculo a partir de una hora no te van a dejar entrar. [...] Pueden llegar tarde en un comedor. Se pueden reservar las 02:30. ¿Te parecen a las tres? Igual vas a tener un poco más de caos. Te vas a cagar en todo... tiras adelante. Pero lo que quieres es... Que el espectáculo debe continuar. El directo va a continuar. Da igual cómo, va a continuar. Y normalmente no se sabe lo que pasa detrás de bambalinas, detrás del telón, si ha habido alguien accidentado o si ha habido, o en la hostelería si eres fino, tampoco se enteran. Es un poco escandaloso. Bueno, pues igual te pueden pillar, que estás cabreada. Pero al final se van. Lo que quieres es que se vayan contentos. Que se vayan a otro bar... Y tú te quedas recogiendo. Y normalmente si has hecho un buen espectáculo ha pasado desapercibido. ¿Los de detrás cómo están? O sea, es una sensación que tiene que ser buena. A veces la hostelería tiene ese papel, aunque luego hayan tenido socialmente... no, ese rollo de que entre semana van, me cuentan otra cosa que en hostelería pasa es que... somos los psicólogos... Es un trabajo de servicios. Y en ambos gremios hay muchas cosas legales... Por aclarar. En ninguna comunidad del país se paga en hostelería como se debe de pagar”.

Camarera, 41 años, Bilbao.

En poco más de tres minutos, esta informante puso sobre la mesa un fenómeno en auge desde, al menos, los años setenta del siglo pasado: la paulatina relevancia que están cobrando la gestión emocional y su representación dramaturgica en los trabajos cara al público. La preeminencia del trabajo emocional en este tipo de empleos no es anecdótica: durante la elaboración del corpus de entrevistas de la investigación actual, centrada en Madrid, la comparativa entre dos imágenes, el bar como un teatro y el bar como una fábrica, abundaba en los relatos de camareros y camareras asalariados a los que entrevistaba, convirtiéndose en un recurso metafórico de primera línea para describir las tensiones del trabajo en hostelería.

¿Qué nos dice esta dualidad metafórica sobre la evolución de los trabajos cara al público? De una parte, que las emociones y lo emocional tienen un papel cada vez mayor en el capitalismo tardío, hasta el punto de que algunos autores ya hablan de esta fase concreta como la del “capitalismo afectivo” (Lee, 2023). De otra parte, que desde una perspectiva marxista la propia lógica del trabajo ha de estar transformándose por la incorporación de factores afectivos y emocionales que no han sido tenidos en cuenta o que en el mejor de los casos han sido relegados a la esfera de la reproducción (y su crítica).

Este trabajo propone responder a estos cambios intentando reencontrar dos escuelas o corrientes cuyos diálogos han sido discontinuos. En primer lugar, las teorías vinculadas al giro emocional, que tienen como base un mayor énfasis en la importancia del estudio de las emociones en las prácticas cotidianas y que están principalmente atravesadas por las epistemologías feministas y, en segundo lugar, la teoría marxista de la explotación. El acercamiento entre ambas ha sido rico en las últimas décadas, principalmente desde los estudios feministas y mucho menos desde una muy masculinizada teoría marxista, pero también ha estado muy centrado en la (hasta ese momento ignorada) “esfera de la reproducción”, investigando las prácticas de explotación en el trabajo doméstico (Gutiérrez-Rodríguez, 2010; Hochschild, 2014), en las relaciones interpersonales (Illouz, 2007) o en las relaciones sexoafectivas entre hombres y mujeres (Jónasdóttir, 1994; Jónasdóttir, Bryson y Jones, 2011). El estudio de cómo opera el trabajo emocional en la esfera productiva ha seguido por el contrario un camino más alejado de la teoría marxista de la explotación, orientándose en todo caso y de forma tangencial a elementos como la alienación o los efectos psicológicos del trabajo emocional en trabajadores/as (Seymour, 2000; Hochschild, 2012), y dejando sin explorar cómo el trabajo emocional puede ser tenido en cuenta como elemento fundamental de la obtención de plusvalía en el proceso productivo.

Al integrar las ideas del giro emocional y la teoría marxista, este análisis pretende subrayar los circuitos de retroalimentación entre las experiencias emocionales y los mecanismos de explotación capitalista, fomentando en última instancia una comprensión más completa de la interacción entre las realidades subjetivas y las estructuras objetivas de poder. Una pregunta teórica se abre paso: ¿Se puede articular una teoría coherente del trabajo que incorpore las aportaciones del giro emocional de las ciencias sociales?

En este trabajo considero en primer lugar que lo demostrado teórica y prácticamente por las autoras del giro emocional se puede (y se debe) aplicar, además de a las relaciones sexoafectivas y al trabajo reproductivo y no remunerado, al análisis más convencional de las relaciones laborales y la explotación, para entender la forma en la que, tal y como algunas autoras ya han descrito, el capitalismo emocional se está consolidando como el modo de explotación laboral más rentable en términos de obtención de plusvalía de la fuerza de trabajo, y cómo esta lógica afecta especialmente a grupos históricamente subalternos como las mujeres y las personas racializadas, a cargo históricamente de la mayor parte de trabajos de cuidados. A continuación, a través del análisis de un corpus de entrevistas a 43 trabajadores/as y usuarios/as de la hostelería de Madrid, propongo revisar mis argumentos aplicándolos a un sector muy concreto del mercado laboral: el trabajo denominado *cara al público*, en particular el relacionado con la

restauración (camareros y camareras). Los objetivos de este artículo son, por lo tanto:

- Compendiar las aproximaciones al giro emocional cercanas a la teoría marxista del trabajo, y revisar la teoría marxista de la explotación y la plusvalía a la luz de estas mismas.
- Aplicar esta aproximación analizando el corpus de entrevistas.
- Entender mejor la relación entre cuerpo, emociones y explotación en el ámbito del sector de la restauración madrileño.

Si la tríada conceptual clave es la formada por *valor*, *plusvalía* y *explotación*, el punto de partida para entender los cambios en la esfera productiva es la necesidad de expansión del capital y su lógica a esferas antes no consideradas abiertamente. Dicho de otro modo: siempre ha habido trabajo emocional en el sector servicios, pero la lógica de extracción de plusvalía de este se está acelerando vertiginosamente en las postrimerías del capitalismo tardío.

2. TEORIZANDO EL TRABAJO EMOCIONAL. ¿QUÉ NOS DICE EL GIRO EMOCIONAL SOBRE EL TRABAJO Y LA EXPLOTACIÓN?

Antes de comenzar con el análisis teórico es necesario destacar que para poder llegar a una situación como la existente han tenido que darse al menos dos condiciones históricas que la posibilitan y un giro teórico que la ilumina. La primera condición histórica no es otra que la evolución del “estilo terapéutico emocional” del siglo XX, configurado a través del lenguaje psicológico durante el periodo entreguerras del siglo pasado y que mueve al desarrollo y control de las emociones a nivel individual (Illouz, 2007). Esta estructura de sentimiento (Williams, 2000) se ha expandido hasta el punto de que, como afirma Luisa Elena Delgado (2018, p. 322), el espacio público ha pasado a ser el ámbito de expresión de emociones que antes se consideraban privadas y hoy se valoran como un capital cultural clave para desenvolverse en las interacciones profesionales y sociales.

Paralelamente, muchos son las autoras y autores que hablan del momento actual como el de la ideología de la intimidad, según la cual “*las relaciones sociales de todo tipo son más reales, verosímiles y auténticas cuanto más cerca se aproximen a los intereses psicológicos internos de cada persona*” (Sennett, 1978, p. 321). Esta combinación aparentemente paradójica, una estructura de sentimiento que favorece el control y la gestión de la expresión emocional y

una ideología de la intimidad que otorga mayor autenticidad a las relaciones sociales, es la base del creciente interés de las empresas, grandes y pequeñas, por la introducción de componentes afectivos en el desempeño de sus trabajadores/as. El capitalismo tardío es considerado en consecuencia “capitalismo afectivo” (Lee, 2023), un “capitalismo emocional” en el que la vida cotidiana se rige por lógicas de intercambio económico (Illouz, 2007) y donde la acumulación de capital se habría desplazado al dominio del afecto, principalmente en términos de acumulación de información sobre los mismos, propios y ajenos (Clough, 2008).

El aporte teórico que facilita, dentro del giro emocional, un diálogo más fructífero con la teoría marxista clásica es la tendencia cada vez mayor a dejar de considerar al estilo romántico las emociones como algo interno que “está” en el sujeto o en el objeto para entenderlas como parte de la interfaz entre el yo y el mundo exterior, una “*orientación hacia o un posicionamiento ante un objeto*” (Ahmed, 2004; Delgado, Fernández y Labanyi, 2018, p. 11), concibiendo las emociones como performativas y, en consecuencia, como prácticas productivas. De este modo, las emociones están inscritas primordialmente en los cuerpos (Frevert, 2014), pero dichos cuerpos son una superficie histórica, plástica y socialmente contingente (Plamper, 2014), con lo que podemos abrir paso a una teoría en la que el cuerpo productor de emociones es un cuerpo que trabaja en el sentido marxista del término, siendo dicho trabajo susceptible de ser alienado de sus productores y productoras.

a. El trabajo emocional

Las referencias al trabajo de/con/desde las emociones son numerosas y en muchas ocasiones contrapuestas, existiendo incluso nociones emparentadas y solapadas que comparten un campo semántico común, pero subrayan distintos aspectos del vínculo entre emociones y trabajo. Guillermina Altomonte (2020) distingue cuatro acepciones utilizadas asiduamente: trabajo afectivo, más cercano a la gestión y producción de afectos en contextos laborales y reproductivos; trabajo emocional, referido al manejo de sentimientos y expresiones emocionales según las normas de las empresas; trabajo reproductivo, que engloba tareas ligadas al cuidado, mantenimiento y reproducción de la vida; y trabajo íntimo, que implica trabajos de cuidados y atención de cercanía como la enfermería o el cuidado doméstico.

En el contexto hispanohablante, el concepto más extendido entre los círculos teóricos marxistas y feministas ha sido el de trabajo reproductivo de la mano de la autora estadounidense Silvia Federici. El argumento central de su libro más leído, *Calibán y la bruja*, argumenta y demuestra que el capitalismo no

pudo consolidarse sin una profunda transformación violenta del cuerpo femenino, la sexualidad y el trabajo reproductivo, mediante la subordinación sistemática de las mujeres y la privatización y feminización del trabajo reproductivo (Federici, 2010). De este modo, la acumulación primitiva no habría sido solamente una acumulación de capital y de fuerza de trabajo explotable, sino también una acumulación de diferencias y divisiones (género, raza, edad) dentro de la propia clase trabajadora.

El trabajo de Federici, fundamental para entender los orígenes interconectados de capitalismo y patriarcado, tiene sin embargo una extendida lectura simplista que plantearía que la división entre trabajo productivo (el que genera bienes y servicios para el mercado y es remunerado) y el trabajo reproductivo (el invisible y no remunerado) es 1) unívoca, 2) infranqueable y 3) equiparable a la división liberal burguesa entre esfera pública y esfera privado-doméstica. Esta reificación de la frontera entre el espacio laboral y el espacio doméstico, si bien ha permitido explorar las múltiples formas de explotación y violencia patriarcal en el espacio doméstico, ha soslayado espacios intersticiales de todo tipo, generalmente también habitados por grupos subalternos en términos de género, raza y clase: espacios de trabajo reproductivo asalariado, como ha sido históricamente parte de la hostelería, o trabajos productivos con una dimensión reproductiva y de cuidados. La separación, violenta y traumática, entre el trabajo productivo y reproductivo no fue nunca absoluta y definitiva, siendo rápidamente mercantilizadas algunas prácticas que por su propio peso caían dentro del trabajo reproductivo.

Estos espacios intersticiales se están multiplicando en las últimas décadas en dos direcciones: de una parte, a través del aumento del trabajo productivo en el espacio privado/doméstico con ejemplos como el teletrabajo, la virtualización de las estrategias de control patronal o la externalización de servicios de cuidados; de otra parte, a través del aumento sistemático del peso del trabajo reproductivo ofrecido como servicio en el espacio público/laboral, asunto que nos concierne en el presente artículo. Un componente fundamental del denominado trabajo reproductivo se mantiene inalterado en este segundo conjunto: sigue sin ser reconocido ni remunerado, a pesar de entrar de lleno en la esfera productiva y laboral.

Desde una perspectiva más cercana al pragmatismo, autoras como Arlie R. Hochschild refieren este trabajo como trabajo emocional, concepto más extendido que “trabajo reproductivo” en el entorno laboral por la dicotomía antes mencionada. Hochschild plantea cómo el trabajo emocional, históricamente no remunerado, está sufriendo una transmutación para pasar a ser vendido como trabajo, afectando especialmente a quienes más lo han usado históricamente: las mujeres (Hochschild, 2012). Sin embargo, la aproximación

de la autora estadounidense es eminentemente interaccionista: con *trabajo emocional* se refiere a la gestión emocional orientada a crear una representación facial y corporal públicamente observable (Hochschild, 2012, p. 7), soslayando el hecho de que estas nuevas exigencias normalmente no son ni medidas ni cuantificadas a la hora de calcular salarios u horarios. Por otra parte, la utilización de terminología marxista (como la diferencia entre el *valor de uso* de la emoción en la esfera privada y el *valor de cambio* cuando esta se comercializa) queda en un terreno ambiguo que no profundiza en las consecuencias materiales de un trabajo emocional más allá de incidir en la “transmutación” de las actuaciones tanto profundas como superficiales (*Deep Acting* y *Surface Acting*).

No apartemos, sin embargo, la teoría de Hochschild a un lado. En lugar de considerar el par valor de uso / valor de cambio del trabajo emocional como un trasunto de la dicotomía privado / público, podemos entender que el valor producido por una fuerza de trabajo tiene una dimensión social y temporal que ha llevado históricamente a invisibilizar ciertas formas que adopta, por ejemplo, en los trabajos de cuidado no remunerados (De'Ath, 2018). Esta forma de valor, que otras autoras consideran con entidad suficiente como para representar una tercera categoría frente al valor de uso y el valor de cambio, el valor afectivo (Gutiérrez Rodríguez, 2012), manifiesta el componente cultural, contingente y corporal de las determinaciones del valor más allá de las convenciones económicas. Si, recuperando un ejemplo de Hochschild, una azafata de vuelo afirma que “pone la sonrisa” en lugar de “sonreír” (Hochschild, 2012, p. 8), el resultado de ese “poner esa sonrisa” es un producto, la emoción que se produce en los/as receptores/as de dicha sonrisa, y dicho producto tiene un valor intrínseco (valor afectivo para Encarnación Gutiérrez, valor de uso para teorías más canónicas), pero no un valor de cambio inmediato. Lo importante, contra la postura más introspectiva y reflexiva de Hochschild, es ese trabajo *dirigido* a un resultado, un producto o un efecto, y la generación de valor que conlleva, a pesar de que socialmente no seamos capaces de asignarle un valor cuantitativo por la negación histórica de dicho trabajo reproductivo.

El trabajo emocional, por lo tanto, es una “energía interna que nos impulsa a un acto” (Illouz, 2007, p. 15), pero también es trabajo en función del resultado, de lo que produce. Desde una perspectiva marxista, es el carácter intersubjetivo del trabajo emocional lo que lo vuelve “trabajo” de pleno derecho: implica un gasto de energía humana, un esfuerzo emocional, mental, etc., pero también produce un valor en tanto que productos no tangibles y difícilmente mesurables como pueden ser emociones ligadas a la satisfacción, la tranquilidad, la intimidad o la seguridad.

b. La explotación específica en el trabajo emocional: la oculta plusvalía emocional

¿Dónde se da la extracción de valor y por ende la explotación en el trabajo emocional? Si, con Marx, entendemos que “*la producción capitalista no es la producción de mercancías sino [...] la producción de plusvalía*” (Marx, 2019, p. 536), el trabajo emocional integrado dentro de un sistema de producción capitalista, en tanto que generador de valor, debe implicar una extracción de plusvalía. Y no es una plusvalía cualquiera: es una que, como veremos a continuación, queda casi completamente invisibilizada en los cálculos tradicionales de la tasa de plusvalor al ser, de suyo, “no medible”. De hecho, dentro de los conceptos marxistas utilizados en las teorías que giran en torno al trabajo emocional, el de plusvalía es curiosamente el menos empleado, y cuando se hace es en una dirección diferente a la que aquí tratamos de plantear. Es el caso de Ana Jónasdóttir, que habla de plusvalía emocional en tanto que “excedente de dignidad generizada” (*surplus gendered dignity*) o “plus de valía” (*surplus worthiness*) que se produce a través del “poder amoroso” (*love power*) de las mujeres en las relaciones sexoafectivas con hombres y que estos extraen para conseguir sus logros en actividades económicas, políticas y sociales, fundamentando con ello las bases teóricas de que la explotación de los hombres sobre las mujeres continúe en sociedades formalmente igualitarias (Jónasdóttir, 1994)¹.

Hochschild, en su texto sobre las cadenas globales de cuidado, hace referencia explícita a la plusvalía emocional que se extrae de las cuidadoras de hijos e hijas de madres que emigran y que, a su vez, cuidan de los hijos e hijas de mujeres en países más acomodados. Sin embargo, tal referencia se suele limitar en su trabajo a una aseveración sobre cómo la plusvalía supone que “*una persona consigue el dinero [y los cuidados] que otra persona merece*” (Hochschild, 2014, p. 134). Por último, en su trabajo sobre el valor afectivo, Encarnación Gutiérrez Rodríguez explicita cómo el trabajo doméstico contribuye a la producción y acumulación de la plusvalía, que “*se produce por la absorción no solo de la fuerza de trabajo física y emocional, sino también de su potencial*

¹ La argumentación de Jónasdóttir, muy enriquecedora y necesaria, es difícil de traducir correctamente al castellano al jugar constantemente con una transposición de términos económicos marxistas al campo de las relaciones sexoafectivas. Así, en inglés *love power* encontraría su referente en *labor power*, traducido comúnmente en castellano como fuerza de trabajo. La opción más intuitiva de traducción, “fuerza del amor”, no parecía transmitir este paralelismo en absoluto.

afectivo” (Gutiérrez Rodríguez, 2012, p. 5)². Más allá de estas referencias, no hay mucho desarrollo del concepto de plusvalía emocional ni de su potencial.

Ante tal situación, es recomendable iluminar con todo lo expuesto previamente la teoría de la plusvalía desarrollada en el primer volumen de *El Capital* de Karl Marx (2019). En la fórmula teórica clásica, la producción capitalista se fundamenta en la apropiación de un excedente de valor generado por la fuerza de trabajo; así, de un capital inicial C invertido en medios de producción (MdP) y en fuerza de trabajo (FdP):

$$C_{inv} = c (MdP) + v (FdT)$$

Se obtendría un incremento de capital en la mercancía resultante, C' , que proviene en exclusiva del incremento de valor que produce el capital variable, esto es, la fuerza de trabajo, ya que los medios de producción “*no pueden jamás añadir al producto más valor que el que ellos mismos poseen independientemente del proceso de trabajo al que sirven*” (Marx, 2019, p. 215). De este modo:

$$C' = c (k_{cte}) + v (k_{vble}) + p$$

Donde p denota la plusvalía resultante. La base del beneficio radica en que el valor de la fuerza de trabajo, v , le otorga el tiempo de trabajo productivo (T_{prod}), que incluye tanto el tiempo de trabajo necesario, es decir, el tiempo en que se reproduce el valor de la fuerza de trabajo, como el tiempo excedente, cuya acumulación se traduce en plusvalía ya sea derivada de la prolongación de la jornada laboral por encima del tiempo de trabajo necesario (*plusvalía absoluta*) o de la reducción del tiempo de trabajo necesario sin aumentar la jornada laboral total, aumentando la productividad de manera que el obrero produce el equivalente a su salario en menos tiempo (*plusvalía relativa*). Explicado gráficamente, la producción de plusvalía absoluta podría reflejarse del siguiente modo, donde una jornada normal de ocho horas, tiempo de reproducción hipotético de la fuerza de trabajo, aumenta hasta las doce:

² La traducción es de Marcelo Expósito. El texto completo en castellano puede encontrarse en el enlace: <https://transversal.at/transversal/0112/gutierrez-rodriguez/es> [Consultado por última vez el 10/06/2025].

<i>a</i>							<i>b</i>		<i>c</i>			
Tiempo de reproducción FdT / Trabajo necesario (<i>a-b</i>)							Plusvalía absoluta (<i>b-c</i>)					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

La plusvalía relativa en cambio provendría de, por ejemplo, una innovación técnica que permitiera que un/a trabajador/a produjera el trabajo necesario, equivalente a su salario, en menos tiempo. Así, manteniendo una igual jornada:

<i>a</i>					<i>b'</i> <i>b</i>		<i>c</i>					
Trabajo necesario reducido (<i>a-b'</i>)					Plusvalía relativa (<i>b'-b</i>)		Plusvalía absoluta (<i>b-c</i>)					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

El tiempo necesario, por el que se paga el salario a esta hipotética fuerza de trabajo, es de cinco horas, mientras que la plusvalía total, relativa y absoluta, es el equivalente al valor producido en siete horas de trabajo. La plusvalía marxista clásica, por lo tanto, es casi exclusivamente temporal y en consecuencia fácilmente cuantificable. Pero volviendo a la reflexión anterior, hay toda una componente invisibilizada en estas ecuaciones: el trabajo reproductivo existente en el trabajo asalariado, aquí entendido como trabajo emocional (T_{emo}), una dimensión que se sumaría al trabajo productivo reconocido:

$$v = T_{prod} (necesario + excedente) + T_{emo} (excedente)$$

Aparece ante el inversor capitalista la posibilidad de aumentar el excedente no reduciendo el costo de la fuerza de trabajo (las dos posibilidades contempladas sobre el trabajo productivo) sino incrementando la adición de valor de una componente que no está comúnmente reflejada en la base salarial. Así quedaría definida una plusvalía emocional: la parte remanente del proceso de producción que deriva del trabajo emocional transmitido al producto, mercancía o servicio, que produce un incremento cuantificable del beneficio, pero que normalmente no es tomada en cuenta en las mediciones clásicas del trabajo o de su remuneración al no ser su producción cuantificable.

Tomemos, a modo ilustrativo, el caso de una trabajadora de hostelería encargada de atender, servir y limpiar mesas. En una jornada laboral de ocho horas, digamos que puede cubrir el valor de reproducción de su fuerza de trabajo en las primeras cinco. Las tres horas restantes constituirían, desde la aproximación marxista clásica, la base de la plusvalía relativa que el capitalista extrae. Si la jornada se redujera legalmente a cinco horas, esta diferencia se acortaría, pero no desaparecería por completo: seguiría generándose un plusvalor oculto ligado al trabajo emocional. Al mantener una actitud amable constante y procurar una experiencia positiva al cliente —“poner la sonrisa”—, esta trabajadora aumenta su esfuerzo y por tanto el trabajo emocional que realiza, contribuyendo con un valor adicional que no se refleja en su salario y perpetuando así una forma de extracción de plusvalía no reconocida. Retomando la fórmula clásica:

$$C' = c (k_{cte}) + v (k_{vble}) + p$$

Donde

$$k_{vble} = T_{prod} (necesario + excedente) + T_{emo} (excedente)$$

$$p = p_{abs} + p_{rel} + p_{emo}$$

La cuota de plusvalía teórica aumenta significativamente al introducir el trabajo emocional, ya que mientras los aumentos de salario y las reducciones de jornada reducen la tasa de plusvalía, el aumento indiscriminado de presión sobre el trabajo emocional revierte dicha operación:

$$\text{tasa de plusvalía} = \frac{\text{plusvalía (s)}}{\text{salario (v)}} = \frac{T_{excedente} (T_{prod} + T_{emo})}{T_{necesario} (T_{prod})}$$

La clave reside en que el trabajo emocional -por su propio carácter intersubjetivo y su histórica invisibilización tanto en la esfera productiva como en la reproductiva- no se integra en el cálculo del salario, sino que se extrae de manera “extratemporal”. Sería una especie de vector “o’-----a” fuera del factor tiempo: un aumento intrínseco del valor de la fuerza de trabajo que ni siquiera queda reconocido como trabajo productivo, a pesar de llevar sobre sus espaldas gran parte de los aumentos de beneficio del trabajo asalariado de cara al público. Las operaciones que involucran la extracción del trabajo emocional no se evidencian en la prolongación de la jornada ni en la reducción directa del

salario, sino en la intensificación de la productividad emocional (o plustrabajo) sin que ello modifique la distribución salarial. Así, en lugar de ver reducida la plusvalía por una disminución del tiempo necesario, el capitalista logra aumentar el valor de la fuerza de trabajo a través de esta componente invisible, aprovechándose del hecho de que, en la remuneración, únicamente se reconoce el trabajo productivo convencional.

El esfuerzo de “poner la sonrisa”, de “hacer al cliente sentir como en casa”, de ocultar los fallos, todo revierte en un incremento de la plusvalía emocional, aparentemente intangible en su producción, pero claramente cuantificable en términos de beneficio. El espectáculo debe continuar, como verbalizaba la trabajadora bilbaína, para recoger los frutos del trabajo ajeno.

Tabla 1. Diferencias entre plusvalía absoluta, relativa y emocional

	Plusvalía absoluta	Plusvalía relativa	Plusvalía emocional
Origen	Prolongación de la jornada laboral	Disminución del tiempo necesario para que el trabajador produzca el equivalente a su salario	Aumenta de forma “intangible” el valor que aporta al producto la fuerza de trabajo, pero incrementa de forma tangible el beneficio.
Medición Temporal	Se mide en función del tiempo extra trabajado (horas adicionales).	Se cuantifica en términos de productividad sobre las horas de trabajo.	Opera como un vector extratemporal que incrementa el valor sin depender de la extensión de la jornada.
Visibilidad en la remuneración	Es evidente: el trabajador no es pagado por el tiempo extra, lo que se refleja en la diferencia directa entre el valor producido y el salario recibido.	El aumento de productividad reduce el tiempo “necesario”, pero la remuneración no se ajusta, manteniendo la extracción del excedente en la estructura salarial.	Totalmente invisible: el trabajo emocional no se traduce en compensación directa, permaneciendo oculto en la estructura salarial, lo que permite al capitalista apropiarse de ese valor extra sin reconocerlo.

Fuente: elaboración propia.

c. Explotación-Alienación. Los efectos de la extracción de la plusvalía emocional

En consecuencia, el proceso de explotación de la fuerza de trabajo emocional sigue unos patrones bastante trazables. En primer lugar, al asumirse socialmente la no existencia de un trabajo emocional, al no reflejarse en los contratos de trabajo, los repartos de tarea o cualquier otro medidor posible del salario, al separarlo completamente de la lógica temporalizada de las retribuciones dinerarias, se invisibiliza esa parte del trabajo que esa persona realiza. En segundo lugar, a través de una cada vez mayor puesta en valor de los medidores de satisfacción, las valoraciones públicas del servicio, las reseñas online, etc., el trabajo emocional produce, de facto, un incremento del valor de cambio de las actividades y servicios ofrecidos cara al público, que en este caso sí se puede medir en tanto que un aumento del volumen de negocio, un incremento de las recomendaciones o incluso la legitimación para un aumento de los precios a través de la garantía de experiencias “personalizadas” o de excelencia en el trato a la clientela. Esto revierte, finalmente, en el aumento de la presión dentro de la lógica competitiva capitalista hacia las trabajadoras (y trabajadores, aunque debemos recordar que este trabajo sigue siendo extremadamente generizado) de todo el sector para que aumenten, refinen y desarrollen un mayor trabajo emocional, alienando su producto, el resultado de dicho trabajo, de dicha trabajadora.

Si nos olvidamos, una vez acabado el ejercicio de abstracción teórica que hemos hecho y que pone de manifiesto la insuficiencia de la teoría marxista para medir la explotación laboral, una pregunta se perfila a continuación: ¿Qué consecuencias tiene sobre la camarera de nuestro ejemplo ese gasto de energía y la subsiguiente apropiación del fruto de su trabajo emocional? Arlie Hochschild (2012) lo tiene claro en cuanto a las cadenas internacionales de cuidados: en las trabajadoras del hogar que cuidan de hijos e hijas ajenos se produce un proceso de desplazamiento en el sentido freudiano; al carecer del “objeto” receptor del trabajo emocional (sus hijos e hijas), estas encuentran un nuevo objeto sobre el que proyectar esta emoción, los hijos e hijas ajenos. Sin embargo, esta argumentación tiene varios matices de cara a la presente argumentación. En primer lugar, la naturalización del amor materno como una emoción intrínseca, inevitable y naturalizada, que surge espontáneamente y se proyecta sobre el objeto que se encuentra frente a ella, tiene unos tintes psicologicistas y esencialistas que aquí no compartimos (¿qué ocurre con las mujeres sin hijos que cuidan a hijos e hijas ajenos?). En segundo lugar, la extrema variedad de empleos donde se pueden encontrar prácticas ligadas al trabajo emocional, muchos de ellos sin relación afectiva previa a la tarea asignada ni vinculación con una clientela a menudo efímera, relega la hipótesis

del desplazamiento freudiano a una serie limitada de empleos como algunos de los tratados por Hochschild.

La misma autora argumenta en otro trabajo que la alienación del trabajo emocional procede en esencia de la separación existente entre la emoción sentida durante el trabajo y la emoción proyectada, o en nuestra línea entre la vivencia subjetiva de su trabajo y el trabajo emocional que debe realizar y proyectar (Hochschild, 2012). En nuestro trabajo de campo, como veremos a continuación, hallamos que la expresión de la explotación y alienación del trabajo emocional en las trabajadoras y trabajadores de hostelería se aproxima menos a un desplazamiento y más a una disociación similar a la que aduce Hochschild, solo que no entre la emoción sentida y la emoción “trabajada”, sino entre el trabajo productivo convencional y el trabajo emocional invisibilizado, que sí que se expresa en términos dramáticos.

* * *

En este apartado se ha mostrado que, junto a la plusvalía absoluta y la relativa, el trabajo emocional funciona como un vector de extracción de valor extratemporal e invisible: un “plustrabajo” socialmente entendido como intangible que el capital se apropia sin reconocimiento salarial. Para explorar cómo se materializa esta plusvalía emocional en la práctica cotidiana de la hostelería, describimos a continuación brevemente el diseño metodológico y presentamos el análisis de las 43 entrevistas realizadas en cuatro zonas de Madrid, donde contrastamos la hipótesis de que la gestión emocional es, en efecto, un mecanismo central de explotación.

3. NARRANDO E INCORPORANDO EL TRABAJO EMOCIONAL. CUERPOS, EXPLOTACIÓN Y BUEN GOBIERNO DEL BAR

El trabajo de campo se realizó durante el periodo comprendido entre mayo de 2021 y junio de 2022 en cuatro barrios de Madrid: Lavapiés y Ponzano, dos núcleos céntricos con públicos muy diferenciados (estudiantes y movimientos sociales en uno, *afterwork* empresarial y restauración entendida como “de vanguardia” en el otro), y Puente de Vallecas y Vista Alegre, barrios populares situados fuera de la M-30 con trayectorias históricas y perfiles socioeconómicos propios. En cada área definimos “zonas calientes” (áreas de alta afluencia con conectividad a transporte público y concentración hostelera), que guio la observación y la selección de 18 bares, cafés y restaurantes. La elección de establecimientos obedeció a criterios de localización, tipo de licencia y perfil de clientela, y combinó espacios muy concurridos con locales de menor

tránsito. Para cada uno se cartografió el entorno, se recopilaron datos secundarios y, tras visitas periódicas, se cerró el muestreo en 15 locales donde se logró acceso al personal. Mediante muestreo teórico garantizamos diversidad de género y edad en los interlocutores: 43 entrevistas -17 camareros/as, 22 clientes/as, dos representantes vecinales, un líder sindical y un directivo de la patronal hostelera- hasta alcanzar la saturación de información. Las entrevistas semiestructuradas se complementaron con observación participante, registro de flujos de clientes y revisión de reseñas online, permitiendo triangular las prácticas emocionales y las condiciones laborales.

Durante las entrevistas en profundidad, se pidió tanto a clientela como a trabajadores/as que definieran qué consideran que hace a una persona una buena camarera o camarero. Las respuestas se clasificaron según el rol de quien respondía: cliente/a o miembro del personal. Entre quienes acudían al bar como clientela, predominaban las referencias a lo que Erving Goffman describió como “fachada personal”, es decir, los aspectos visibles de la actuación social, que incluyen la apariencia y los modales (Goffman, 1981), y que entran en diálogo directo con la aproximación dramática de Hochschild al trabajo emocional. Las personas de más edad se centraron en aspectos como la vestimenta adecuada o la limpieza, mientras que las más jóvenes valoraron más actitudes como la amabilidad, la sinceridad o el respeto. Ambos grupos, sin embargo, coincidían en señalar la importancia de que el trato no pareciera forzado ni invasivo. En conjunto, sus valoraciones estimaron por lo general que desempeñar bien el papel de camarera/o pasa por una presentación eficaz de esa fachada.

Las respuestas del personal mostraban una perspectiva algo distinta. Aunque seguían presentes las referencias a la fachada personal, especialmente en lo relativo a establecer límites con la clientela, se añadían menciones frecuentes a habilidades técnicas vinculadas a la eficiencia del servicio: rapidez, profesionalidad, calidad, etc. Mientras que los primeros elementos responden a una lógica escénica, los segundos remiten a una lógica de productividad orientada al rendimiento económico.

A la luz del análisis previo del trabajo emocional, podemos interpretar la tensión estructural del sector como un juego de desplazamientos entre dos figuras retóricas, pero también prácticas: la del bar como teatro y la del bar como fábrica. En la primera, lo central es la representación, el contacto interpersonal; en la segunda, lo que prima es la producción de un servicio eficaz, en donde la cocina ocupa el núcleo operativo y el personal de sala actúa como engranaje funcional dentro de un sistema disciplinado y limpio. Algunos

relatos analizados dentro de esta lógica del *bar como fábrica* recuerdan claramente al trabajo en una cadena de montaje:

“Eh... bueno, va, todo como muy... protocolizado... como que... al final es un trabajo muy mecánico por eso creo que me aburre tanto. Porque esto es... directamente trabajas en automático. Funciona como “Hago esto a esta hora y así, así, así” ... entonces abres, horneas... bueno, primero no abres, primero horneas... después abres... empiezan a llegar y haces el tomate y... sirves y bueno, así va, le pasas la taza... y son todos los días iguales. Eh... eso me aburre muchísimo... y así lo mismo el turno de mañana, suele ser bien típico el desayuno y tiene una mecánica y en la tarde sí se convierte un poquito más en bar... ya ponemos la música más fuerte o... nada, y servimos alcohol [...]”

Camarera de cafetería en Lavapiés, 28

En contraste con esto, la figura del *bar como teatro* se asocia con la valorización creciente del trabajo emocional, situando en el centro al camarero o camarera y su vínculo con el entorno y la clientela. Mientras que en la lógica del bar-fábrica la cocina ocupaba un lugar central, en esta otra mirada se relega a un segundo plano, funcionando como una especie de “caja negra” a ocultar y de la que emergen los platos ya preparados. La responsabilidad principal del personal de sala, en este contexto, es escenificar la experiencia: actuar como quien dirige una representación en vivo. En consecuencia, las competencias más valoradas dejan de ser la rapidez o la eficiencia y pasan a ser cualidades como la empatía, la paciencia o la capacidad de escuchar:

“Para mí... desde el punto de vista de todo lo que es trabajo al público es psicología. Yo creo que tú te tienes que adaptar a cada local. Al que trabajas. Dentro de la hostelería. Porque... aun siendo mañana, tarde y noche... hay que depender... en qué tipo de zona... y de... personal tienes. De clientela. Entonces... hay... sitios donde yo puedo ser tremendamente educada y todo va a ir correcto como aquí... y ha habido sitios donde yo he tenido que mostrarme de otra manera... [Pausa] para yo controlar a toda esa... clientela y de estar sola en locales... y te lo vuelvo a repetir que es muy importante y eso lo sabes cuando lo vives... no es igual que alguien drogado te vaya a comprar una camiseta... al Corte Inglés... que alguien a la una de la mañana en un bar donde... perdido de la mano de dios... mm... vaya a consumir... en su estanci... en condiciones de... [Pausa] y a veces tienes que defender pues eso, tú no puedes mostrar o... como... tu

amabilidad o ese cierto grado de dulzura como puedo tener aquí, darme rienda suelta... que en otros sitios he tenido que ser mucho más... tajante y a tratar de otra manera...”.

Camarera de cafetería en Lavapiés, 44

El trabajo emocional en este aspecto se vehicula narrativamente en torno a esta tensión. Aunque ubicados subjetivamente en la “clase social en formación” que Guy Standing bautizó como el “precariado” (Standing, 2011), la mayoría de trabajadores/as entrevistados/as planteaban cierto amoldamiento histórico a una “buena praxis” del profesional de la hostelería quien, eso sí, no se identifica con la labor “de servicio”, sino con una ética del trabajo casi artesanal:

“La práctica, el tratar bien a la gente... a mí mi jefe me enseñó que tenía que tratar a los clientes como si me, como me gustaría que me trataran a mí. Que era la... se ponía: “Si tú tratas a los clientes como te... te gustaría que te trataran a ti... irás muy bien”. No hay que servir, ¿eh? Eso no. Pero hay que... hay que trabajar”.

Camarero de bar con cocina en Ponzano, 56

Esta lógica se asume en la práctica totalidad de las trabajadoras y trabajadores con cierta resignación, asumiendo o bien que es lo que se “debe hacer” en el trabajo de cara al público, o bien que la regulación laboral de la hostelería es ambigua y difusa, no aclarando los límites en las funciones desempeñadas.

Del lado de la patronal, en este caso de la llamada pequeña empresa, el trabajo emocional aparece como un elemento ineludible del trabajo de camarero/a, reconociendo implícitamente un valor de uso casi mayor que el de las funciones estipuladas por la legislación vigente:

“Yo creo que lo, lo más importante para un camarero es el trato con el cliente. Fundamental sin, sin, sin duda alguna. Y... yo, cuando era camarero y he sido camarero... siempre he procurado, ¿eh?, darle el... mejor se, lo que es el mejor servicio posible. Como camarero. Luego eh, depende de otros factores, pero... porque claro si la cocina la comida no te la trae... pues no, pues no la, no la tiene preparada, no la puedes sacar. Pero vamos, ese tipo de cosas sobre todo es eso, el... el, el como yo digo, un camarero no es un transportista de platos. Es una persona que tiene que tener... una relación muy, muy... precisa con el cliente”.

Dueño de taberna en Lavapiés, 52

El relato se repite en diferentes propietarios con ligeros matices. Por ejemplo, en el siguiente fragmento el dueño de un bar con cocina en la zona de Ponzano recuerda con su defensa de la “alegría” al “poner la sonrisa” de las azafatas de Hochschild, solo que añadiendo una tensión extra a la ecuación con el necesario equilibrio entre la cercanía y la lejanía con la clientela, un punto nunca aclarado del todo:

“Bueno pues aparte de ser profesional, porque siempre hay una forma de atender un poquito mejor que otra, eh... pues sobre todo... alegría. O sea el camarero tiene que tener... la expresión de la cara tiene que ser... que se vea que el camarero está feliz. Que no te, no está amargado y no te tira los platos. Entonces pues bueno. Entre otras cosas. [...] Tu forma de trabajar te tienes que adaptar a la forma de trabajar que tenemos nosotros. ¿Sabes? No, no difiere mucho de... de otras cosas, pero bueno. Como viene de otro sitio que tiene ciertas costumbres o ciertas manías que no tal, y... y pues bueno, pues eh... con el cliente tienes que ser amable, pero nunca cansino. Tienes que... darle al cliente su espacio”.

Dueño y camarero de bar con cocina en Ponzano, 47

La cuestión de las distancias es un aspecto clave en la generación de valor a través del trabajo emocional de una camarera o un camarero, adoptando modulaciones de todo tipo: “oír sin escuchar”, “acercarse, pero sin pasarse”, “ser amable, pero no cansino” como acabamos de leer... Y es justamente en esta modulación del trabajo emocional donde suelen aparecer las roturas en el entramado que forman el desplazamiento del bar como fábrica y el del bar como teatro o, dicho de otro modo, donde se manifiestan las consecuencias prácticas derivadas de este tipo concreto de explotación. La capacidad de elegir o de priorizar entre registro u otro es casi únicamente prerrogativa de las propietarias y propietarios, como muestra el siguiente fragmento de la dueña de un bar sin cocina de Lavapiés al referirse a su propio trabajo:

“De repente claro, ya aquí muchas veces me acordé el otro día, le dije ‘Tío perdona pero...’ claro yo siempre estoy en la parte de la cocina pero no estoy tanto en la parte de... servir a la gente... entonces esta parte de... de hablar con ellos no la tienes siempre... no lo puedes hacer siempre. Entonces yo le digo ‘Mira perdona que yo a veces igual parezco... que soy más seria más lo que sea pero es porque estoy ahí metida porque si no no... no lo saco’”.

Camarera y dueña de bar sin cocina en Lavapiés, 39

La cara más agresiva la vemos en cambio ejemplificada en el siguiente fragmento, que muestra el quiebre total del equilibrio entre un trabajo productivo y otro reproductivo que extrae toda capacidad emocional del trabajador:

“Tú lo malo es que... tú acá fuera tienes que estarte riendo, hablando, tal. Pero no sabes lo que... estar dentro, la cocina yo más en la cocina. [Pausa] Pensando en mi familia, en mi hijo, que ahora mismo terminó de estudiar. Verlo cansado, llorar... lavando platos. Llorando. Y seguir. ¿A quién te le quejas? ¿Quién te puede ayudar?”

Camarero de bar con cocina de Vista Alegre, 43

Entre los trabajadores y trabajadoras entrevistados surgió reiteradamente esta misma vivencia: la tensión entre el ritmo acelerado del servicio y la expectativa de brindar apoyo emocional a la clientela ya fuera escuchando, consolando o aconsejando. Esta experiencia apareció en prácticamente todos los trabajadores y trabajadoras asalariados, sin grandes diferencias entre tipos de local o contextos geográficos. En muchos casos, esta complejidad se enmascara tras una imagen muy arraigada en el imaginario popular sobre los bares y tabernas que ya hemos mencionado, la figura del camarero o camarera como especie de psicólogo/a de a pie:

“No es que hagamos una labor... [Ríe] social pero bueno... sí, pero también te hacemos... digamos somos psicólogos [Ríe] ¡Muchas veces! Sobre todo hablan contigo a lo mejor, si tienen la confianza pues se pueden desahogar... no de cosa familiar, cosa de esa pero vamos... si se ha levantado uno con el pie torcido pues... siempre estamos ahí para... pa, para... pa... que nos den la patada... [Ríe] no vaya, se desahoguen”.

Camarero de bar con cocina en Ponzano, 56

El aumento de la tensión entre el bar-fábrica y el bar-teatro no solamente supone una carga emocional, sino incluso puede llegar a implicar el despido por un desempeño insuficiente, como afirma de manera cruda esta empresaria:

“[E]n este bar tienes que ser una persona muy... muy empática. Principalmente. Empática y trabajadora, porque como estés empatizando y no pongas una cerveza te vas a la calle... [Ríe]. Claro eso como... como estés hablando mucho y no trabajes a tomar por

culo se... aquí se habla cuando se puede. Por, pero que... muchos que... [Pausa] hay que llamarles la atención. [Pausa] Entonces... ¡lo primero es lo primero! Y una vez que la mesa está limpia... y la cerveza está servida... lo que tú quieras. Pero no puedes estar hablando y que una mesa esté sucia porque entonces te vas a la calle”.

Dueña de bar sin cocina en Lavapiés, 39

Al ser un trabajo *cara al público*, las estrategias internas para resistir y contrarrestar el agotamiento provocado por la explotación del trabajo emocional son diversas. Esta trabajadora, por ejemplo, que en la actualidad se desempeña en un bar-cooperativa, recordaba cómo se disociaba por completo del trabajo emocional en un establecimiento en el que había trabajado previamente. El contraste con su situación actual es destacable:

“No sé por qué... creo que mi personalidad es vaga... o sea yo cuando soy yo misma no trabajo nunca ni hago nada de eso [Ríe] entonces, tengo que, no sé tengo que sacar un personaje ahí raro. El culmen de este personaje fue en Bilbao... que había un montón de señores que... se enfadaban un montón porque les había pues por, pues ahí me trataban mucho peor que aquí porque yo aquí les puedo mandar a la mierda y además es un bar que la gente va más con respeto, la música no sé qué... pero allí era... tu eres una empleada de mierda. Y me acuerdo yo de estar sonriendo... o sea saqué un mecanismo de defensa... que me daba mucha vergüenza, pero es lo que hice... que era imaginarme... que les estampaba la mesa contra la barra [Ríe] y se a, y bailaba sobre su cadáver mientras les sonreía. Y eso me ayudaba para aguantar ese tipo de cosas [Ríe]”.

Camarera y socia de bar sin cocina de Puente de Vallecas, 29

La articulación de esta clase de explotación no está construida en el vacío. Gracias al amplio rango de edad en las personas entrevistadas se puede identificar un cambio claro en las coordenadas del trabajo emocional, que en el pasado adoptaría una forma más tradicional que no extraería plusvalía, sino que mantendría su objetivo en las relaciones sociales del barrio, como se desprende de los siguientes testimonios de dos personas autoempleadas en hostelería:

“Si es que yo empecé en el barrio con quince años. Si es que yo empecé y, y ahora, eh, eh... entonces bajaban... la gente joven y ahora bajan ellos, los que eran mis vecinos entonces bajan ahora con sus nietos. [...] Yo es que aquí esto... es mi barrio claro, yo conozco aquí... a los críos de ahora, a, a los padres, a los abuelos a... mucha gente que falta... es que esto es, digamos que es un pueblo... muy grande digamos, pero... el barrio es un pueblo. Conoces gente de mucha vida y te comentan cosas de unos, te comentan cosas de otros... es un poco como... un bar de, de pueblo. Y por eso yo... aquí ha habido bares, está El G... de toda la vida... que ellos llevan más tiempo que yo... y ellos conocen mucha gente...”.

Camarero y dueño de cafetería en Vista Alegre, 61

“Sabes cómo yo sirvo el cocido, pues como en casa, yo lo pongo ahí y allá tú. Porque no me gusta... andar molestando a la gente que está comiendo. Igual allí dentro se juntan diez o doce... y están con sus chistes, con sus gracias o contándose sus cosas íntimas y tal y cual... y a mí eso de que venga el camarero y te cambie la copa y te lleve no sé cuántos y de... yo allí les pongo todo... y hasta que no acaban de comer... yo no... pues lo que te digo, que yo hay muchas veces que la gente cuando acaban de comer... me aplauden y “Vente a la mesa y hazte foto con nosotros”, y no sé, no sé a qué se debe eso porque no soy ninguna persona especial... ¿Eh?”

Tabrera y dueña de bar sin cocina de Puente de Vallecas 63

Esta modalidad de trabajo emocional, en la que también se aprecia cierta capacidad de agencia de ambos trabajadores, choca frontalmente con la que abanderó la patronal hostelera de Madrid, muy centrada en la dupla del empresario técnico-gestor y el trabajador/a con formación profesional especializada y orientada a estas tensiones en el sector servicios, siempre con una retórica de la inevitabilidad:

“¿Qué es lo que está ocurriendo? Que la propia competencia en el mercado hace que ahora mismo y en los próximos años... el perfil del empresario tenga que ser una persona con mucha mayor cualificación vamos a decir técnica o gestora. [...] Hay que saber gestionar los recursos. Los recursos hay que saber gestionar... el personal. Esto implica tener... capacidad de empatía... capacidades sociales. Por otro lado, hay que ser un buen gestor económico. Por

otro lado, tienes que tener también bueno pues conocimientos, normalmente son temas que se subcontratan todo el tema de redes sociales, de márketing, cada vez... cada vez tiene más importancia, pero es además, también tienes que tener una cierta unos ciertos conocimientos vamos a decir... a nivel de cocina, a nivel de elaboración, nos apoyamos también mucho, ya en asesores gastronómicos... eh, la gestión, el control de stock... ahora mismo pues también es muy importante porque estamos hablando de que normalmente los establecimientos de hostelería te manejas.. con unos márgenes muy justos, cortos. Si eso no se consigue realmente es imposible. Que el proyecto sobreviva, ¿no?”

Directivo de la patronal hostelera de Madrid

Fruto de estas tensiones encontramos una modificación profunda de la cartografía corporal del bar como fábrica-teatro: los cuerpos vecinos se transforman en cuerpos productivos que a su vez tienen que aparentar vecindad; los cuerpos higienizados de la hostelería tradicional y conservadora devienen cuerpos higienizantes de su propio desempeño y trabajo emocional, cuerpos explotados y precarizados que requieren mostrarse como cercanos, abiertos y en actitud de escucha.

¿Y quién encarna estas corporalidades precarias, explotadas y productivas del trabajo emocional? A la creciente condición femenina de estos trabajos emocionales precarios en la restauración (aunque es un sector tradicionalmente masculino, en la actualidad por encima del sesenta por ciento de las trabajadoras son mujeres (Ministerio de Trabajo y Economía Social, 2023)), en el caso de las camareras hablamos también de un perfil cada vez más racializado, valorándose especialmente por parte de las patronales a trabajadoras migrantes latinoamericanas. Las exigencias del trabajo emocional dibujan de hecho toda una división generizada y racializada del trabajo en muchos establecimientos, como resume un representante sindical de sector hostelero en Madrid:

“Ya es casi todo mano de obra... De trabajadores extranjeros. Si tú empiezas a mirar el perfil de las plantillas... En las cocinas, mucho... africano, mucho... magrebí... y de cara al público mucho sudamericano. Por la imagen. Sí. También... mucho hindú en las cocinas. Es más, con las categorías más bajas. De los cocineros. Es el perfil que tienen estas empresas.

[...]

Los últimos años sobre todo [llegamos como sindicato a] mujeres y extranjeras. Mira por una... una cuestión. Porque son... las que más sufren las irregularidades de lo que es la hostelería. Cada vez más mujeres, normalmente extranjeras. ¿Vale? Eh... no es una cosa... de reciente de ahora, son... de hace más... más tiempo. Porque los trabajadores, que cada vez hay menos, españoles y que conocen el sector... pues vamos a decirlo de una manera sencilla... les chulean menos”.

Líder sindical del sector hostelero

En conjunto, todos estos relatos revelan que la extracción de plusvalía emocional no solo intensifica la jornada sin prolongarla, sino que genera un agotamiento y una disociación emocional tan profundos que la fuerza de trabajo deviene, paradójicamente, insuficiente para reproducirse de un día para otro. Lejos de amainar con la reducción de horas, la presión por “poner la sonrisa” multiplica los choques emocionales y socava la capacidad de recuperación de los cuerpos productivos. Este desgaste sistemático anuncia, además, una posible nueva tendencia decreciente de la tasa de ganancia -no tanto por saturación del tiempo productivo, sino por la erosión del depósito afectivo- y obliga al capital a mantener un ejército de reserva de trabajadoras siempre dispuestas a suplir a las que flaquean, garantizando así que el espectáculo -y la extracción de valor emocional- continúe.

4. CONCLUSIÓN. AFINAR LA TEORÍA MARXISTA DE LA EXPLOTACIÓN

Hemos intentado aportar una visión crítica y matizada sobre la explotación laboral en el sector hostelero. Los resultados revelan que las metáforas del bar como fábrica y teatro no solo operan como elementos retóricos, sino que configuran prácticas materiales y discursivas que intensifican las tensiones y las formas de explotación del trabajo emocional.

En primera instancia, la metáfora del bar como fábrica destaca la mecanización y la organización disciplinada del trabajo, donde el personal realiza tareas altamente estandarizadas, con una gestión orientada a maximizar la eficiencia y la producción de un servicio “eficaz”. Esta lógica reduce las relaciones laborales a procesos funcionales que, en su conjunto, desplazan el foco del trabajo emocional a una dimensión automática y protocolizada más próxima a la imagen convencional del trabajo productivo, contribuyendo a la invisibilidad de la plusvalía emocional. Por otro lado, la metáfora del teatro

pone de manifiesto la dimensión performativa y relacional del trabajo, donde la fachada personal y las interacciones simbólicas, en ocasiones, se convierten en un escenario de desgaste emocional y resistencia cotidiana. La tensión entre ambas metáforas refleja la dicotomía inherente a la labor en restauración: una demanda constante de autenticidad y cercanía frente a la necesidad de cumplir con procesos estandarizados y productivos. Esta dualidad genera una serie de conflictos internos en las trabajadoras y trabajadores, quienes deben gestionar y, en ocasiones, ocultar las cargas emocionales que soportan, en un contexto donde su esfuerzo por mantener la fachada y la eficiencia son derivados de mecanismos de extracción del valor que permanecen a la sombra de la economía formal.

Además, los resultados evidencian cómo las prácticas laborales reproducen y acentúan desigualdades estructurales, particularmente la racialización y la segregación de género en los perfiles de quienes desempeñan estos trabajos. La contratación de trabajadoras migrantes, racializadas y en condiciones precarias constituye una estrategia que refuerza dinámicas de explotación que también se ven alimentadas por la lógica de explotación del trabajo emocional, operando como vectores de extracción de valor no remunerado.

Finalmente, queda claro que el trabajo y la plusvalía emocional son elementos centrales para comprender la lógica de acumulación en la economía de la hostelería y, por tanto, requieren ser incorporados en las conceptualizaciones críticas del trabajo y la explotación, ampliando las nociones tradicionales de remuneración y justicia social en los contextos laborales contemporáneos. La incorporación del análisis de la racialización y el género refuerza la necesidad de abordar estas prácticas desde una perspectiva interseccional, alertando sobre los riesgos de la invisibilización y la naturalización de estas formas de explotación emocional.

Se hace necesario, no obstante, reconocer que cierto número de establecimientos han comenzado a introducir incentivos salariales ligados a indicadores de satisfacción -por ejemplo, bonificaciones derivadas de reseñas online positivas-, lo que vendría a constituir un reconocimiento parcial del trabajo emocional. No obstante, estas prácticas siguen siendo marginales en la estructura global de remuneración y funcionan más como mecanismos de disciplina individual que de redistribución del excedente. En consecuencia, no modifican la lógica central de extracción de plusvalía emocional, pues la mayor parte del valor afectivo producido continúa escapando al cálculo salarial. Sin embargo, la aparición de estos incentivos plantea un desafío teórico: ¿hasta qué punto cabe considerar estas bonificaciones como una forma atenuada de plusvalía emocional monetizada? Si bien no alteran la tónica general (la extracción “extratemporal” e invisible de la plusvalía emocional),

introducen una ambivalencia que merece atención. Como límite de este estudio, no contamos con datos para cuantificar la frecuencia y el alcance real de tales bonificaciones.

Queda, a modo de cierre, plantearnos cómo se puede articular una estrategia política de resistencia o de oposición a esta forma creciente de explotación. ¿Basta con reconocer el trabajo emocional como una parte también fundamental del trabajo productivo? ¿O sigue siendo el propio carácter “intangible” de la plusvalía emocional una barrera clara en los procesos de cálculo salarial de un sistema productivo como el capitalista? Dicho de otro modo, ¿es posible pensar en un trabajo emocional justo y remunerado en el sistema productivo actual? De momento, el concepto de plusvalía emocional puede ser útil para expandir y afinar la reflexión sobre la justicia de género (Fraser, 2013), e incluso para pensar estrategias sindicales de oposición y resistencia a la explotación de las emociones en un entorno laboral.

BIBLIOGRAFÍA

AHMED, S. (2004). *The Cultural Politics of Emotion*. Routledge.

ALTOMONTE, G. (2020). ‘Affect & labor’, *Athenea Digital*, 20(2). Disponible en <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.2322>.

CLOUGH, P.T. (2008). ‘The Affective Turn: Political Economy, Biomedicine and Bodies’, *Theory, Culture & Society*, 25(1), pp. 1–22. Disponible en <https://doi.org/10.1177/0263276407085156>.

De’ATH, A. (2018). ‘Gender and Social Reproduction’, in *The SAGE Handbook of Frankfurt School Critical Theory*. SAGE Publications, pp. 1534–1550. Disponible en <https://doi.org/10.4135/9781526436122.n93>.

DELGADO, L.E. (2018). ‘Lágrimas públicas y razones del corazón: emociones políticas en un estado de crisis’, in L.E. Delgado, P. Fernández, y J. Labanyi (eds), *La cultura de las emociones y las emociones en la cultura española contemporánea (siglos XVIII - XXI)*. Cátedra, pp. 319–343.

DELGADO, L.E., FERNÁNDEZ, P. y LABANYI, J. (2018). ‘Cartografía de las emociones en la cultura española contemporánea: teorías, prácticas y contextos culturales’, en L.E. Delgado, P. Fernández, y J. Labanyi (eds) *La cultura de las emociones y las emociones en la cultura española contemporánea (siglos XVIII - XXI)*. 1ª ed. Cátedra, pp. 9–33.

FEDERICI, S. (2010). *Calibán y la Bruja. Mujeres, cuerpo y acumulación originaria*. Traducido por V. Hendel y L.S. Touza. Traficantes de Sueños.

FRASER, N. (2013). *Fortunes of feminism: from state-managed capitalism to neoliberal crisis*. Verso Books.

FREVERT, U. (2014). 'La Historia Moderna de las Emociones: un Centro de Investigación en Berlín', *Cuadernos de Historia Contemporánea*, 36(0). Disponible en https://doi.org/10.5209/rev_chco.2014.v36.46681.

GOFFMAN, E. (1981). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.

GUTIÉRREZ RODRÍGUEZ, E. (2012). 'Affective Value: On Coloniality, Feminization and Migration', *TRANSLATE: Journal for Cultural Theory and Cultural Studies: Unsettling Knowledge* [Preprint].

GUTIÉRREZ-RODRÍGUEZ, E. (2010). *Migration, Domestic Work and Affect. A Decolonial Approach on Value and the Feminization of Labor*. Routledge.

HOCHSCHILD, A.R. (2012). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.

HOCHSCHILD, A.R. (2014). 'Global Care Chains and Emotional Surplus Value', en D. Engster y T. Metz (eds), *Justice, Politics, and the Family*. Routledge, pp. 130–146.

ILLOUZ, E. (2007). *Intimididades congeladas. Las emociones en el capitalismo*. Katz Editores.

JÓNASDÓTTIR, A.G. (1994). *Why Women are Oppressed*. Temple University Press.

JÓNASDÓTTIR, A.G., BRYSON, V. y JONES, K.B. (2011). *Sexuality, Gender and Power: Intersectional and Transnational Perspectives*. Routledge.

LEE, H. (2023). *Affective Capitalism. For a Critique of the Political Economy of Affect*. Palgrave Macmillan.

MARX, K. (2019). *El capital: crítica de economía política. libro I, el proceso de producción del capital*. Espuela de Plata.

MTES (2023). *Informes del Mercado de Trabajo Estatal 2018-2023*.

PLAMPER, J. (2014). 'Historia de las emociones: caminos y retos', *Cuadernos de Historia Contemporánea*, 36(0). Disponible en https://doi.org/10.5209/rev_chco.2014.v36.46680.

SENNETT, R. (1978). *El declive del hombre público*. Península.

SEYMOUR, D. (2000). 'Emotional labour: a comparison between fast food and traditional service work', *International Journal of Hospitality Management*, 19, pp. 159–171.

STANDING, G. (2011). *The Precariat. The New Dangerous Class*. Bloomsbury Academic.

WILLIAMS, R. (2000). *Marxismo y literatura*. Península.

Recibido: 26.06.2025

Aceptado: 25.10.2025

Francisco Javier Rueda-Córdoba es sociólogo y politólogo, Profesor Ayudante Doctor en la Universidad Complutense de Madrid, adscrito al Departamento de Sociología: Metodología y Teoría. Doctor por la UCM, su investigación se centra en la sociología de la cultura, la producción interactiva de la esfera pública y el análisis de los espacios públicos como dispositivos culturales y políticos. Su trabajo combina enfoques etnográficos, socioespaciales e históricos para estudiar prácticas cotidianas, sociabilidades urbanas y formas de intersubjetividad colectiva, con especial atención a bares, cafeterías y otros espacios de encuentro. Ha participado en proyectos y publicaciones sobre cultura, espacio público e identidades sociales, y desarrolla una labor docente orientada a promover el análisis crítico de las dinámicas sociales contemporáneas y de los procesos de construcción de lo público.
francrue@ucm.es