

Universidad Nacional Autónoma de México
Licenciatura en Desarrollo y Gestión Interculturales
Estado y diversidad cultural

Integrantes

Alcocer Carrillo David Augusto

Fragoso López Selene

García Jiménez Ricardo Iván

**Trabajo etnográfico “La interseccionalidad diferenciada a través del restaurante
Sanborns de los azulejos”**

INTRODUCCIÓN

Para la elaboración del siguiente trabajo etnográfico se abordó el concepto de “racismo” definido por Ramón Grosfoguel (2012)¹, el cual se centra en la contraposición teórica de los autores Michel Foucault y Frantz Fanon, y cómo éste se puede (o no) ver reflejado en el trato que los comensales reciban por parte de los meseros a partir de su acento en el restaurante de Sanborns que se encuentra en el centro histórico y que es conocido comúnmente como “El Sanborns de los azulejos”.



En el siguiente análisis tomamos en cuenta varias consideraciones. Entre ellas está el concepto de racismo² como concepto pluriuniversal, incapaz de ser definido por una sola región y que puede abarcar los rasgos que van desde el color de la piel, la orientación sexual o religiosa, prácticas étnicas, lingüísticas o culturales. También incluye una división importante entre las partes del “ser” y el “no ser”, la cual será

¹ Grosfoguel, 2012. pp:79-102

² Para tales efectos nos inclinaremos más a la definición descrita por Fanon.

un factor importante para esta etnografía, tomando como línea entre estas dos el estatuto económico.

Además, el rasgo característico que se buscó identificar fue el acento que los comensales pueden tener y cómo éste puede ser un factor que puede influir de manera positiva o negativa en el trato que los meseros tengan hacia ellos. Es decir, el hecho de que un comensal pueda entrar y pagar su consumo dentro del restaurante lo lleva “de facto” dentro de la zona del ser. Y lo que buscábamos observar en esta etnografía eran las interseccionalidades diferenciadas que, según Grosfoguel, existen dentro de estas mismas zonas que pueden llevar al concepto de raza a una “transversalidad que atraviesa y organiza las relaciones de opresión de clase, sexualidad y género a escala global”³.

En el caso del Sanborns de los azulejos, teniendo en cuenta que se distinguen una serie de dinámicas propias de la zona del ser, tratamos de observar los mecanismos de opresión no-violenta que se mencionan en la interseccionalidad diferenciada dentro de la “zona del ser” y que puedan llegar a favorecer en cuestiones de trato y servicio a los comensales que tengan cierto acento característico e identificable por los meseros con respecto a otro grupo. Siendo específicamente los extranjeros dentro de los favorables y los nacionales dentro de los desfavorecidos.

EL SANBORNS DE LOS AZULEJOS

Previo a visitar el Sanborns de los azulejos el lugar que habíamos elegido, como espacio donde se puede resaltar la multiculturalidad, fue un restaurante de alto prestigio ubicado en el Centro Histórico de la Ciudad de México llamado “El Cardenal”, dentro de las instalaciones del Hotel Hilton. Nuestra finalidad era percibir cómo el servicio por parte del personal laboral es diferenciado dependiendo de los modos de hablar, del idioma y pronunciación del comensal, viéndose involucrados el racismo y clasismo. El motivo de la elección del restaurante fue que, al ser un restaurante que requiere un ingreso económico mayor a la media para poder tener acceso al servicio, ambas conductas discriminatorias se verían acentuadas.

³ Grosfoguel, 2012. pp: 94

Accedimos por la entrada principal, sobre la avenida Juárez #70. Cruzando las puertas de cristal deslizables, nuestra presencia no fue de relevancia. Una vez dentro de la pequeña sala que conecta el lobby, la entrada y el restaurante procedimos a mirar a nuestro alrededor para percibir las distintas nacionalidades de la gente que ahí se encontraba basándonos desde la parte auditiva, sin embargo no hubo éxito ya que no pudimos identificar idiomas distintos al español o pronunciaciones del mismo diferentes al que se habla mayoritariamente en esta ciudad.

Ante esta problemática tuvimos que replantear el lugar donde se llevaría a cabo el análisis y en ese momento acordamos ir a un restaurante que, si bien no fuera principalmente de alto costo, se caracterizara en el atractivo turístico. Es por este criterio que decidimos el famoso “Sanborn’s de los Azulejos”, ubicado en avenida Madero #4, a escasas cuerdas del restaurante previamente elegido. Para ingresar al restaurante, por motivos de diseño, es



necesario caminar por una parte de la tienda. Una vez llegando a la recepción, fuimos recibidos por la hostess, quien sonriendo nos invitó a pasar ofreciéndonos una mesa ya sea de la planta baja o del primer piso. Accedimos, decidimos ir a la parte superior, y nos sentamos próximos a una mesa en la que consumían aproximadamente 8 personas con una clara pronunciación de origen española. Estando allí fuimos atendidos amablemente por una mesera, a quien le pediríamos una entrevista más tarde, pero por lo mientras cada quien había pedido algo para su propio consumo.

Si bien, el origen de la mayoría de los comensales, a nuestro juicio basado en lo poco que pudimos escucharles, parecían ser de la cuenca de México y zonas aledañas, al deambular por los pasillos y al pasar a los sanitarios nos percatamos de la presencia de gente con pronunciaciones ajenas a la región mencionada o conversando en idiomas distintos al

español. Nos causó curiosidad este hecho, por lo que pudimos deducir que si bien este lugar es de sumo interés turístico debido a su valor artístico, consumir alimentos ahí no es lo que turistas estén buscando.

Posteriormente, entrevistamos a una mesera cuyo nombre es Melia Mindred Jaramillo Aldecua. Nos comentó que al Sanborns de los Azulejos asisten muchos turistas, en su mayoría chinos, japoneses y estadounidenses, e independientemente de sus lugares de origen la comunicación se realiza en inglés, pero cuando los turistas no lo hablan entonces se comunican a través de señas.

La mesera comentaba que el nivel de inglés de sus colegas, al igual que el de ella, era muy básico o casi nulo, y que la comunicación con los turistas extranjeros no hispanohablantes se lograba gracias al menú, pues la estrategia que utilizan los empleados es darle la carta en inglés a los comensales mientras ellos conservan la carta en español para posteriormente corroborar la orden de las personas con el uso de señas y así poder apuntar los pedidos.

Al cuestionarle acerca del trato de los comensales, tanto nacionales como extranjeros, hacía el personal del restaurante, la mesera comentó que hasta ahora no ha sufrido alguna agresión verbal, sin embargo, comentaba que ha visto a algunas personas con actitud rebelde y con mucha desesperación, particularmente los chinos porque suelen levantarse de su asiento y perseguir a las meseras para que atiendan su mesa, pero a pesar de dicho comportamiento por parte de los comensales chinos, las meseras prefieren atender su mesa que la de los connacionales porque la probabilidad de obtener una buena propina con los asiáticos es más elevada que con los mexicanos. Así mismo, comenta la mesera que los mejores comensales para atender son los estadounidenses porque, además de que dejan la mejor propina, son rápidos al ordenar sin causar molestia alguna.

Sin importar la procedencia de los comensales o su actitud, la mesera dice que el trato y la atención son similares para



todos pero si llegara a complicarse la situación, entonces tiene que intervenir el gerente para resolver la problemática. Por concluir, añadió que los momentos del día con más afluencia son la mañana y la tarde a partir de las 15:00 hrs, pero es variable de acuerdo a la temporada vacacional.

CONCLUSIONES

Pudimos comprobar que la pronunciación del español no es relevante como lo pensamos ya que existe un trato igualitario. En cambio, la nacionalidad toma un papel preponderante en la preferencia que las meseras tienen al momento de brindar el servicio aunque esto no influya en la calidad. Esta clasificación de nacionalidad es escueta y muy probablemente basada en prejuicios; gringos y chinos son algunos de las etnicidades reconocidas. La empresa Sanborn's debe mantener un código de ética en el que el personal no lleve a cabo prácticas discriminatorias, al menos no evidentes, ya que se pretende que cualquier persona que entre en este establecimiento sea tratada como si dentro de sus relaciones sociales diarias perteneciese a la "zona del ser". Ahí dentro pareciera que el trato es igualitario, sin algún tipo de discriminación; sin embargo, la estratificación interseccional que se da en cada una de las dos zonas se evidencia en la sutil preferencia que las meseras y demás trabajadores ponen en práctica al preferir algunos comensales respecto a otros basándose en la nacionalidad, específicamente los "gringos".

Aunque se podría pensar que cada persona que entre ahí automáticamente es tratada con ciertos privilegios porque así lo indica un cierto código de ética por parte de la empresa aun cuando su posición social diaria no sea favorable (es decir, pertenezca a la "zona del no-ser"), no cualquier persona tiene el privilegio de poder consumir o al menos entrar en este edificio ubicado en una de las calles más comerciales de la ciudad.

BIBLIOGRAFÍA

Ramón Grosfoguel . (enero-junio 2012). *El concepto de «racismo» En Michel Foucault y Frantz Fanon: ¿teorizar desde la zona del ser o desde la zona del no-ser?*. Tabula Rosa, No. 16, 79-102.