

Universidad Nacional Autónoma de México  
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales  
Centro de Estudios Sociológicos



*Afectividad y emociones en el servicio doméstico  
en la Ciudad de México: estudio de caso<sup>1</sup>*

Tesis profesional que presenta  
**TANIA ALEXIS CUÉLLAR GUTIÉRREZ**  
para obtener el grado de  
Licenciada en Sociología

Directora de Tesis:  
Dra. Marina Ariza

Ciudad Univesitaria, CD. MX. , 2019

---

<sup>1</sup> Agradezco al PAPIIT el apoyo brindado en el desarrollo de esta investigación a través del proyecto:  
IN302816



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

*Afectividad y emociones en el servicio doméstico  
en la Ciudad de México: estudio de caso*

Ciudad Universitaria

2019

Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

Centro de Estudios Sociológicos

Dr. Enrique Luis Graue Wiechers

*Rector*

Dra. María Angélica Cuéllar Vázquez

*Directora de la FCPyS*

Dra. Lorena Umaña Reyes

*Coordinadora del Centro de Estudios Sociológicos*

Dra. Marina Ariza

*Directora de tesis*

Sinodales:

1. Dra. Marina Ariza
2. Dra. Maritza Caicedo
3. Dra. Olga Sabido Ramos
4. Dra. Leticia Pogliaghi
5. Dra. Frida Jacobo

Tania Alexis Cuéllar Gutiérrez

*Afectividad y emociones en el servicio doméstico*

*en la Ciudad de México: estudio de caso*

147 páginas

Ciudad de México, México

Ciudad Universitaria, 2019

## ÍNDICE

<b><u>Agradecimientos</u></b>	<b>7</b>
-------------------------------	----------

<b><u>Introducción</u></b>	<b>9</b>
----------------------------	----------

-Planteamiento del problema

-Pregunta de investigación

-Descripción de los objetivos de investigación e hipótesis

-Estrategia metodológica y la muestra

-Las Emociones y la Sociología

<b><u>Capítulo I: Notas conceptuales e históricas sobre el servicio doméstico</u></b>	<b>22</b>
---	-----------

1.1. Introducción

1.2. ¿Qué es el servicio doméstico?

1.3. Notas conceptuales e históricas del servicio doméstico

1.4. Diferentes modalidades y características particulares (interna/externa)

1.5. El espacio doméstico como ámbito laboral: entre la asimetría y la afectividad

1.6. Conclusiones

<b><u>Capítulo II: El trabajo como vínculo socio-emocional</u></b>	<b>44</b>
--	-----------

2.1. Introducción

2.2. Trabajo: un hecho social más allá de la economía

2.3. La gerencia y gestión emocional, normas emocionales y cultura emocional

2.4. Estratificación/asimetría social, trabajo y emociones en el servicio doméstico

2.5. Conclusiones

<b><u>Capítulo III: Emociones desde la subordinación, las trabajadoras</u></b>	<b>68</b>
--	-----------

3.1. Introducción

3.2. La muestra y la estrategia metodológica

3.3. Ser trabajadora del servicio doméstico

3.4. Emociones intensas negativas (-): indignación-enojo

3.5. Emociones intensas positivas (+): orgullo-gratitud

3.6. Conclusiones

**Capítulo IV: Emociones desde el poder, las empleadoras** **100**

---

4.1. Introducción

4.2. La muestra y la estrategia metodológica

4.3. Ser empleadora del servicio doméstico

4.4. Emociones intensas negativas (-): culpa-enojo

4.5. Emociones intensas positivas (+): confianza-compasión

4.6. Conclusiones

**Conclusiones generales** **125**

---

**Bibliografía** **131**

---

**Anexo 1: Cuota de entrevistas** **138**

**Anexo 2: Guion de entrevistas** **140**

**Anexo 3: Matriz analítica** **146**

---

A Tita Alicia y a Pati, por su entrañable compañía e incansable trabajo a lo largo de los años.

A las mujeres que compartieron conmigo sus historias de vida y cuyas experiencias están plasmadas en este trabajo, gracias por su tiempo y su confianza.

A todas las trabajadoras del hogar que día a día nos hacen más fácil la vida, gracias. Deseo que esta investigación sume a los esfuerzos de reconocimiento a su trabajo y la importancia que tiene para la sociedad.

A la Momma y al Papou por su amor incondicional, ayer, hoy y siempre.

## **Agradecimientos**

Esta tesis fue posible gracias al financiamiento otorgado por el Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica de la Universidad Nacional Autónoma de México a través del proyecto número IN302816.

Asimismo, agradezco profundamente el apoyo, la guía, la confianza, el cariño y la paciencia de mi mentora, la Doctora Marina Ariza por todas las oportunidades que me brindó siendo asistente de investigación en el Instituto de Investigaciones Sociales y por permitirme formar parte del Seminario Institucional Sociología de las Emociones. Dicho Seminario significó para mí, una joven estudiante de sociología ávida de adquirir experiencia en la investigación social, un novedoso espacio de intercambio con otras y otros académicos que me permitió conocer una novedosa y estimulante forma de acercarme a la realidad social.

Agradezco también la minuciosa revisión de la Dra. Maritza Caicedo, la Dra. Olga Sabido, la Dra. Leticia Pogliaghi y la Dra. Frida Jacobo miembros del jurado. Gracias por el tiempo dedicado a la lectura de mi tesis, sus comentarios puntuales ayudaron a enriquecer y pulir la presente investigación

Finalmente agradezco a la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales y a la Universidad Nacional Autónoma de México, por el privilegio de haber ocupado sus aulas y formar parte de un espacio académico que me otorgó la oportunidad de construir un pensamiento crítico y libre siempre pendiente de la realidad de nuestro país.

**POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU**

Tania Alexis Cuéllar Gutiérrez



## *Introducción*

En esta investigación proponemos visibilizar y dar cuenta de las relaciones sociales que se dan al interior de un ámbito laboral tan particular como es el trabajo doméstico remunerado en hogares de la Ciudad de México. En este sentido, buscamos analizar la dimensión afectiva y socioemocional de dicha ocupación.

Dado que el trabajo doméstico remunerado se realiza en un espacio privado, el hogar, y entre mujeres de distintas clases sociales, las relaciones están caracterizadas no solo por la contractualidad que implica una actividad laboral, sino también por otros elementos que intervienen en la relación entre empleadas y empleadoras, tales como la afectividad y las emociones.

Estos elementos influyen en las relaciones que se establecen entre las personas involucradas en la relación laboral y le dan un carácter distintivo al trabajo doméstico frente a otras actividades. Lo anterior, no quiere decir que en otras relaciones laborales no esté presente la dimensión afectiva, lo que hace al servicio doméstico una actividad singular, es el carácter dual del espacio familiar y privado como espacio laboral. Dicha condición eleva la importancia de los aspectos socio afectivos, ya que el hogar es ante todo un espacio de intimidad. Dado lo anteriormente planteado, el interés de realizar esta investigación se centra en las relaciones laborales asimétricas que se dan entre mujeres de distintas clases sociales y particularmente en las emociones y la afectividad que surgen dentro de esta relación que llamaremos “laboral-afectiva”.

Lo que se busca lograr con esta investigación es conocer de qué forma las emociones y la afectividad inciden en el vínculo laboral existente entre empleadas y empleadoras del trabajo doméstico remunerado de Ciudad de México retomando la perspectiva de ambos miembros del vínculo.

La ocupación del servicio doméstico ha sido estudiada desde distintas perspectivas. Existen diversas investigaciones que se enfocan en estudiar sus orígenes y sus características principales, tal es el caso del texto seminal de la investigadora Mary Goldsmith *“Female household workers in Mexico City”* de 1990, quien hace un recorrido histórico de la ocupación en nuestro país; hay otras que analizan el servicio doméstico vinculado con la migración como la interesante obra de Pierrette Hondagneu-Sotelo: *“Immigrant workers cleaning and caring in the shadows of affluence”* la cual versa sobre la experiencia de trabajadoras mexicanas migrantes en el condado de Los Ángeles y los textos del Colectivo IOE en España de 2001: *“Trabajo Doméstico en España”, “Relatos desde la entraña de los hogares. Voces de inmigrantes en el servicio doméstico”* los cuales analizan la relación entre migración y trabajo doméstico en el viejo continente. También encontramos otras más como *“Between women: Domestic workers and their employers”*, de Judith Rollins (1985), que da cuenta de las condiciones laborales desfavorables y la explotación a las que se enfrentan las trabajadoras de color en Estados Unidos en la década de los ochentas. Son cada vez más las investigaciones que enfocan la mirada hacia el aspecto afectivo del vínculo laboral, como el caso de Marina Ariza quien en sus múltiples trabajos: *“Perfiles contemporáneos de la desigualdad: trabajadoras mexicanas en el servicio doméstico de la ciudad de Nueva York”* (2010), *“Vida*

*familiar transnacional en inmigrantes de México y República Dominicana en dos contextos de recepción*” (2012); *“Vergüenza, orgullo e inmigración: contrapuntos emocionales en la experiencia de la migración laboral femenina”* (2017), aborda la dimensión afectiva a partir de las experiencias de migrantes latinoamericanas en distintos contextos migratorios. Sin embargo, siguen siendo pocos los estudios en México que aborden las emociones de forma específica.

En relación con esto último, la presente investigación busca profundizar el análisis de las relaciones sociales en el servicio doméstico, teniendo en cuenta que existen otros elementos que influyen en las dinámicas que se dan al interior de esta ocupación. Desde esta perspectiva, partimos de la idea que el servicio doméstico es una ocupación que implica una gran variedad de valores y relaciones que van más allá de un mero vínculo laboral (Phillips, 2011). El hecho de que sean dos mujeres de distintas clases sociales las que establezcan la interacción en un espacio como el hogar, el espacio más íntimo y privado para las empleadoras y al mismo tiempo lugar de trabajo para las empleadas, se presenta como una unidad de estudio que nos permitirá entender las dinámicas que se dan al interior del trabajo doméstico desde la perspectiva afectiva y socio-emocional. En esta investigación las emociones son más que un resultado adyacente de la relación empleadora-trabajadora, son en sí mismas objetos de estudio.

### ***La pregunta de investigación***

Habiendo establecido todo lo anterior, la pregunta de investigación a la que se

busca responder en las páginas subsecuentes es la siguiente:

¿Cuáles son las emociones que intervienen en el vínculo laboral-afectivo existente entre trabajadoras y empleadoras del servicio doméstico?

### ***Objetivos de la investigación***

#### ***Objetivo general:***

Conocer qué emociones intervienen en el vínculo laboral entre empleadas y empleadoras del servicio doméstico en la Ciudad de México.

#### ***Objetivos específicos:***

- Identificar cuáles son las emociones más comunes que surgen dentro de la relación laboral entre empleadas y empleadoras del servicio doméstico.
- Conocer el papel que juegan las emociones en el proceso de trabajo que caracteriza a esta ocupación, así como en el desarrollo del vínculo laboral entre empleadas y empleadoras.
- Indagar si existen diferencias en la naturaleza e intensidad de las emociones, según la modalidad del servicio doméstico<sup>2</sup>.

### ***Hipótesis***

- Las emociones y la afectividad en el trabajo doméstico son el principal vínculo en una relación asimétrica marcada por la desigualdad existente entre dos mujeres (empleada doméstica y empleadora) que pertenecen a distintos estratos sociales.

---

<sup>2</sup> Existen dos modalidades principales en el servicio doméstico: “externa” es decir empleadas que trabajan de entrada por salida e “internas” trabajadoras que cohabitan con sus empleadores.

- La existencia de una conexión emocional entre empleadoras y empleadas influye no sólo en las condiciones laborales del servicio doméstico sino también en la dinámica general de la ocupación.
- Partimos del supuesto de que, a mayor tiempo de relación, mayor cercanía afectiva entre las mujeres y por lo tanto las emociones serán más intensas.
- La modalidad del servicio doméstico (interna/externa) ha de influir en la intensidad de las emociones experimentadas. Las trabajadoras internas (que viven en casa de sus empleadoras) tienen menor control de su tiempo. Esto las pone en una situación más vulnerable respecto de las demás trabajadoras y puede influir en la percepción (o realización de abusos) y con ello en la intensidad de las emociones.

### ***La estrategia metodológica y la muestra***

La presente investigación es de corte cualitativo basada en el método biográfico. Siguiendo lo propuesto por Velasco y Gianturco (2012) quienes, a su vez, citan a Serra-Yoldy (2008) esta metodología nos permitió acercarnos a la experiencia de las entrevistadas atendiendo a la forma en que ellas experimentan el tiempo y el espacio y dan significado a eventos específicos en una idea general, aunque a veces confusa, de su vida como un todo (Serra-Yoldy en Velasco y Gianturco 2012). A partir de dicho método se elaboraron historias de vida de las trabajadoras y empleadoras entrevistadas a través de las cuales accedimos a la subjetividad, a los eventos biográficos y a los hechos sociales (Velasco y Gianturco 2012). En este

sentido, hemos seguido los principios estratégicos del método biográfico: la importancia de escuchar la voz de quien habla, establecer una relación de empatía controlada con las entrevistadas; aspirar a la reconstrucción de la individualidad como totalidad vital que filtrara los procesos sociales, siempre en dimensiones específicas, asimismo, vislumbrar la lógica de la conexión de significados y el registro de la ficción en las historias de vida (Velasco y Gianturco, 2012). Asimismo, se trata de un estudio de caso puesto que hemos construido nuestro tema de investigación haciendo un recorte empírico, conceptual, subjetivo y parcial de la realidad social. Siendo nuestro objetivo, como en todo estudio de caso, focalizarnos en un limitado número de relaciones sociales dentro del servicio doméstico para poder abordarlas con la profundidad necesaria para así lograr una comprensión holística y contextual (Neiman y Quaranta 2006).

La información que se analiza en esta investigación proviene de las entrevistas en profundidad realizadas a cinco trabajadoras y cinco empleadoras del servicio doméstico de Ciudad de México, entre 2015 y 2016. Las mujeres que compartieron sus historias de vida y sus experiencias laborales, fueron seleccionadas cuidadosamente. La forma en la que se encontró a las mujeres entrevistadas fue siguiendo la estrategia de la “bola de nieve” a partir de la cual, personas conocidas nos referían con mujeres que estaban dispuestas a contar su historia.

Por un lado, se buscó que las trabajadoras fueran mujeres que hubieran emigrado a Ciudad de México para trabajar en el servicio doméstico, que mínimo tuvieran 5 años como trabajadoras del hogar y que al momento de la entrevista

estuvieran laboralmente activas. Elegir a mujeres migrantes internas, responde al hecho que el servicio doméstico sigue siendo la actividad por excelencia de inserción laboral para mujeres con bajos grados de escolaridad que emprenden el viaje del campo a la ciudad. Según lo postulado por Jiménez Tostón (2001), las mujeres migrantes siguen constituyendo un colectivo importante dentro del servicio doméstico, aspecto que influye en la forma en que las trabajadoras domésticas se relacionan con las empleadoras. El tener que trabajar como “internas”, el aislamiento, la falta de contacto con su familia y la corta edad con la que muchas emigran, influyen para que establezcan una relación personal con las empleadoras (Jiménez Tostón, 2001).

En cuanto a las empleadoras, se procuró que fueran mujeres de distintas edades, distintas colonias, con distintas ocupaciones y de sectores sociales medio y alto para así procurar la heterogeneidad de la muestra. Se buscó también que fueran mujeres que llevaran más de cinco años contratando servicio doméstico en sus hogares y que tuvieran experiencia tanto con trabajadoras de planta (internas) como trabajadoras de entrada por salida (externas).

Las entrevistas se llevaron a cabo en los hogares donde unas mujeres trabajaban y/o vivían (empleadas) o dónde otras eran las que contrataban trabajadoras domésticas (empleadoras). Se decidió, no entrevistar a trabajadoras y empleadoras partícipes de una misma relación, metodológicamente se consideró poco viable por las implicaciones que esto tendría en cuanto a la confianza que las trabajadoras pudieran tener al momento de la entrevista, sabiendo que sus “patronas” serían también entrevistadas. Una vez identificadas las mujeres que se

entrevistarían<sup>3</sup> se elaboró cuidadosamente el guion de investigación en el que se consideraron las siguientes dimensiones de análisis<sup>4</sup>:

- 1) Trabajo
- 2) Formas de deferencia
- 3) Relación laboral-afectiva
- 4) Expectativas y evaluación

El tema del trabajo permitió explorar, por un lado, la historia laboral de las trabajadoras, las características de su trabajo más reciente y conocer la magnitud de la carga laboral; por otro lado, la trayectoria como empleadoras permitió conocer como habían sido sus experiencias de contratación anteriores y conocer si en su familia de origen contrataban servicio doméstico. Después, se indagó sobre las formas de deferencia, siguiendo lo propuesto por Rollins, quien a su vez se basó en Erving Goffman. Aquí retomamos la “deferencia”<sup>5</sup> como una regla ceremonial que permite la expresión y demostración de reconocimiento a las otras personas (Goffman, 1956). Lo que interesa de este concepto, es que la “deferencia” en una relación asimétrica reafirma la desigualdad existente y, por ende, la posición que cada una (empleada/empleadora) tiene dentro de la relación. Conocer las formas de “deferencia” espaciales, lingüísticas, no verbales y de la estructura comunicativa, nos daría la pauta para saber de qué manera las entrevistadas se

---

<sup>3</sup> Cuota de entrevistas en el Anexo 1

<sup>4</sup> Guion de entrevista completo en el Anexo 2

<sup>5</sup> La “deferencia” es algo que se espera de aquellas personas que tienen menor poder en la relación, puesto que la auto- consciencia se confirma solo a partir de la otra persona, la posición de superioridad de alguien, es, solo en relación con la o el otro (Rollins, 1985).

ubicaban a sí mismas como empleadoras y trabajadoras del hogar y sobretodo que comportamientos esperaban de las otras mujeres. Asimismo, el aspecto relacional permitió conocer la forma en que las mujeres entrevistadas perciben su relación con la trabajadora/empleadora, así como explorar el tipo de relación existente entre ellas, saber si era *personalista* o *maternalista*<sup>6</sup> (Hondagneu-Sotelo, 2006), para después examinar los vínculos afectivos construidos.

Tener en cuenta estas dos formas de relacionarse, nos ayudó a entender desde donde construían el vínculo socio afectivo y laboral, los límites que se establecían y los mecanismos de supervisión y control por parte de las empleadoras, así como las estrategias de las trabajadoras para resistirlos. Se buscó también, explorar las tensiones en la relación, los conflictos, las negociaciones y los acuerdos, situaciones que autoras como Hondagneu-Sotelo identifican como fuentes de distintas emociones, por lo general negativas. Finalmente, se ahondó en las expectativas de las mujeres respecto a su relación y sobre la actividad laboral en general. Resultaba inevitable hablar del futuro con las entrevistadas, ya que retomando lo propuesto por Laura Velasco y Giovanna Gianturco en cuanto al método biográfico, se debe tener en cuenta que, si bien las narraciones de las entrevistadas versan sobre situaciones de su pasado, en un relato de vida siempre está la proyección de sus deseos a futuro (Velasco y Gianturco, 2012).

---

<sup>6</sup> Siguiendo la clasificación de Pierrette Hondagneu-Sotelo, las relaciones de corte *maternalista*, son aquellas en las que, desde una posición unilateral, las empleadoras son quienes se benefician del reconocimiento y el agradecimiento de las trabajadoras por considerarlas como “una más de la familia” y otorgarles favores y/o beneficios que no se asumen como prestaciones laborales. Las relaciones de corte *personalista* son, por su parte, relaciones bilaterales en las que ambas mujeres pueden reconocerse no solo en su rol de empleadora y/o trabajadora, sino también como personas inmersas en un conjunto único de relaciones sociales y poseedoras de aspiraciones particulares (Hondagneu-Sotelo, 2006)

Cada uno de estos elementos permitió ir reconstruyendo junto con las mujeres sus experiencias. Recordemos que el método biográfico, implica una auto-reconstrucción de la vida con un alto contenido simbólico (Ariza, 2004), y eran precisamente estos significados emocionales que cada una de las entrevistadas le otorgaba a su vida como trabajadora del hogar y/o como empleadora, lo que más me interesaba explorar.

Se procedió al análisis de las entrevistas, las cuales se trabajaron de forma sistemática vaciando la información en matrices analíticas y codificándolas para analizar cada fragmento y/o situación de interacción que tuviera un contenido emocional.

En ese sentido, partiendo del supuesto que las emociones son propiedades de la interacción que no pueden ser disociadas del contexto en el que surgen como lo sugieren Barbalet (1998) y Ariza (2016), nuestro elemento clave de análisis fueron las situaciones de interacción ancladas en un contexto específico dentro de la relación trabajadora doméstica-empleadora. Elementos como las historias de vida, las trayectorias laborales, la modalidad del servicio doméstico, las ocupaciones de las distintas empleadoras entrevistadas, nos permitieron situar cada una de las interacciones dentro de un contexto particular que influye en el surgimiento de las distintas emociones y que a su vez se ve influido y transformado por éstas a través de la acción de las mujeres.

Para identificar las emociones positivas y negativas más recurrentes en la experiencia tanto de las trabajadoras como de las empleadoras, nos dimos a la tarea de analizar las situaciones de interacción que mostraban poseer un fuerte

contenido emocional. Para este análisis, nos situamos en la perspectiva socio-estructural y socio-relacional de la Sociología de las Emociones, desde la cual, las emociones surgen como resultados de las relaciones sociales. Las emociones que nos interesaban eran aquellas que surgían siempre en relación con el otro, en el intercambio cotidiano entre dos mujeres situadas en distintos lugares de la estructura social enlazadas a través de un vínculo laboral.

Asimismo, se identificaron cuáles eran las emociones más comunes que surgían de la relación entre empleadas y empleadoras de esta actividad y se indagó sobre la existencia de diferencias en la naturaleza e intensidad de las emociones según la modalidad (interna o de entrada por salida) del servicio doméstico y la duración del vínculo.

### ***Las Emociones y la Sociología***

La presente investigación se sitúa dentro de la Sociología de las Emociones, siendo éste uno de los caminos relativamente nuevos que busca reflexionar acerca de las emociones en la vida social. Dicho campo de la Sociología, de acuerdo con Marina Ariza, procura construir con sus propias herramientas teóricas un aparato teórico-metodológico que permita realizar un análisis sistemático de la dimensión emocional y afectiva de la sociedad (Ariza, 2016). Ambas dimensiones mencionadas anteriormente han estado presentes, aunque de manera soslayada, en los trabajos de los teóricos fundadores de esta ciencia de lo social.

El interés por las emociones y la afectividad como objetos de estudio en sí mismos se estableció en los años ochenta dentro del ámbito académico de Estados Unidos, contando entre sus precursores a personajes como Arlie R. Hochschild,

Randall Collins y Theodore Kemper (Ariza, 2016). De acuerdo con Olga Sabido, en latinoamérica no fue hasta una década después que aparecerían los primeros trabajos cuyo objeto de investigación fueran las emociones y la afectividad. Es importante mencionar que además de la ruta marcada por la Sociología de las Emociones, existe otra perspectiva conocida como los estudios del *affect*. Derivados del giro afectivo que experimentaron las ciencias sociales y las humanidades en los años noventa, dichos estudios están centrados en el cuerpo como el ente que contiene una disposición fisiológica, general que antecede a la emoción (Biess y Goss citados por Cedillo, García y Sabido 2017). Es decir, el “afectar” y sentirse “afectado” por las otras personas pasa primero por una experiencia corporal mucho antes de pasar por la cognición y los significados sociales que puedan serle otorgados a dicha experiencia. De acuerdo con Marina Ariza, lo relevante de estas perspectivas, a pesar de que existe una clara diferencia entre los estudios del cuerpo y de las emociones es que ambas persiguen el mismo interés: destacar la centralidad del actor sintiente, el cuerpo y la afectividad en el análisis de la realidad social (Ariza, 2016).

### ***Capítulos y apartados***

En el primer capítulo responderemos a la pregunta ¿Qué es el servicio doméstico? Para después dar un recorrido histórico sobre el desarrollo de la ocupación en México y a nivel global. Describiremos las diferentes modalidades existentes en la ocupación y sus características particulares para finalmente ahondar sobre la idea

del espacio doméstico como ámbito laboral.

En el segundo capítulo, de la mano de los autores clásicos de la Sociología, revisaremos los conceptos de trabajo, para después intentar construirlo como vínculo socio-emocional. En seguida, atendiendo a las propuestas de Arlie Hochschild (2003) mostraremos como el campo de la Sociología de las Emociones ha complejizado el concepto tradicional de trabajo. En el último apartado de este capítulo, hablaremos de la relación entre estratificación social, emociones y trabajo, buscando elaborar una nueva definición de trabajo que nos permita dar cuenta de los elementos socio-afectivos que también lo componen. Al final de este capítulo, presentamos el esquema analítico que guía el análisis empírico de la investigación.

El tercer y cuarto capítulo son de corte empírico. En ellos llevamos a cabo el análisis de las entrevistas realizadas a las distintas mujeres para así localizar las emociones positivas y negativas más recurrentes. Identificaremos las situaciones de interacción particulares de las que surgen, teniendo en cuenta elementos como la modalidad (interna/externa), el tiempo de relación, las historias de vida y las expectativas de las mujeres entrevistadas. Por último, en el quinto apartado presentamos las conclusiones generales, en las que recogemos los hallazgos más importantes, dialogamos con las hipótesis propuestas y finalmente exponemos aquellas preguntas que quedaron sin resolver las cuales se abren como posibles caminos de investigación a futuro.

## **Capítulo I: Notas conceptuales e históricas sobre el servicio doméstico**

### **1.1. Introducción**

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) de 2017 la población ocupada de 15 o más años que se dedica al trabajo doméstico remunerado en México, es de 2,480,466 millones de personas lo que representa el 4.8% de la población ocupada para este rango de edad, de las cuales 93 de cada 100 son mujeres.

El 79.4% de ellas se dedican a labores de limpieza, 7.9% realizan tareas de cuidado y un 3.3% lavan y planchan en hogares particulares, 99 de cada 100 trabajadoras domésticas no tienen un contrato formal. En nuestro país 5.4% del total de hogares, es decir, 1,594,149 contratan empleo doméstico.

A pesar de que se cuenta con datos generales sobre la ocupación, lo que sucede en el día a día de las trabajadoras domésticas y la relación que establecen con sus empleadoras sigue estando bajo la sombra. Esto se debe a una característica inherente al trabajo doméstico: se realiza en el seno de una institución como la familia y en la privacidad de los hogares, lo que dificulta la transparencia y la regulación de esta actividad económica considerada “informal”.

Se dice con frecuencia que “el servicio doméstico solo se ve cuando no se hace”, pero año con año las estadísticas demuestran que se trata de una actividad que se sigue ejerciendo y contratando. Es por eso que en la búsqueda por conocer a fondo no solo la actividad sino también a las personas involucradas y las relaciones sociales que entablan, nos preguntamos ¿Qué es el servicio doméstico?

¿Quién lo hace? ¿Quién lo contrata? ¿Cómo se da la relación entre trabajadoras y empleadoras? ¿Qué hay de los lazos afectivos que se generan entre ellas?

Bajo esta perspectiva en este capítulo expondremos, en un primer momento, distintas definiciones de servicio doméstico para posteriormente plantear aquella que mejor se adapta a los objetivos de esta investigación. Retomaremos una definición omnicomprendensiva que engloba distintos aspectos de la ocupación que nos parece pertinente tomar en cuenta. Expondremos también las características que hacen del servicio doméstico una actividad laboral distinta a las demás.

En el siguiente apartado se hará un recorrido histórico que permitirá entender la importancia de la ocupación como mercado de trabajo femenino a nivel mundial y en México. Retomaremos, por un lado, el trabajo seminal sobre servicio doméstico en México de la académica Mary Goldsmith en su obra *Female household workers in the México City Metropolitan area*, en el que desde una perspectiva histórica se explica el papel que ha ocupado el trabajo doméstico en la sociedad mexicana, partiendo de la época prehispánica hasta los años ochenta; por otro lado expondremos los argumentos de la Dra. Marina Ariza quien traza el camino de auge y declive que ha tenido la actividad, pasando por su feminización y estigmatización.

Enseguida, nos enfocaremos en la particularidad del hogar como ámbito laboral para las trabajadoras y como espacio más íntimo para quienes las contratan, característica que marcará la dinámica de las relaciones tanto laborales como personales que se darán al interior de la ocupación. Considerando este aspecto,

buscaremos destacar por qué este rasgo hace del servicio doméstico una esfera de estudio pertinente para comprender las emociones y la afectividad en las relaciones sociales y laborales.

Finalmente retomaremos a algunas de las autoras que han estudiado la relación diádica entre empleadas y empleadoras y que han encontrado, incluso sin que ese sea el tema central de sus investigaciones, que las emociones y la afectividad están presentes en grados variables dentro de esta relación.

### **1.2. ¿Qué es el Servicio Doméstico?**

Definir el servicio doméstico está lejos de ser una tarea sencilla. Tanto empleadoras y empleadas lo delimitan dependiendo de las tareas “domésticas” que se realizan en el hogar en el que viven y/o trabajan. Para muchas personas esta ocupación equivale a las tareas de limpieza, tales como limpiar, barrer, trapear, lavar la ropa, sacudir; para otras equivale a todo lo anterior más las actividades de la cocina; para otras tantas corresponde a todo lo anterior añadiendo el cuidado de niñas, niños y/o personas de la tercera edad. Podríamos decir que existen tantas definiciones de servicio doméstico como hogares que lo contratan.

La profesora-investigadora del CIESAS Séverine Durin en su trabajo de 2014 explica la diferencia entre el trabajo doméstico que alude a las tareas de reproducción del hogar y el servicio doméstico que incluye su mercantilización. El servicio doméstico se considera dentro de la economía informal y se caracteriza por la ausencia de una relación laboral registrada, la falta de accesos a beneficios de seguridad social, la baja calificación y bajos ingresos.

Por su parte, la académica Mary Goldsmith en su importante trabajo sobre la ocupación en los años ochenta, afirma que el trabajo doméstico remunerado es característico de la sociedad capitalista a pesar de que muchos de sus elementos se derivan de formas sociales y laborales anteriores, como por ejemplo el pago en especie y la falta de un contrato formal.

El Colectivo IOE en su investigación *Mujer, inmigración y trabajo* define al trabajo doméstico como “una actividad laboral propia del mercado de trabajo secundario pero con una característica añadida: es la más cercana a la *inactividad económica* del *ama de casa*, ya que su contenido es el mismo, esta incongruencia explican los autores, deriva en características específicas de la ocupación que tienen consecuencias no sólo en la forma en la que la actividad es percibida socialmente sino también en las condiciones laborales de las trabajadoras.

Tal como lo explican Chaney y García Castro (en Durin, de la O y Bastos, 2014) la subordinación de las trabajadoras domésticas, así como el desprecio hacia su labor, se vinculan con una representación según la cual los trabajos del hogar no requieren habilidades y un entrenamiento particular, lo que refuerza el carácter marginal de las personas que lo realizan: mujeres pertenecientes a los sectores más pobres, de origen rural y con educación mínima.

De todas las definiciones que encontramos sobre servicio doméstico, la que nos parece más pertinente para esta investigación es la expuesta por Ariza (2010) en su trabajo “*Perfiles contemporáneos de la desigualdad: trabajadoras mexicanas en el servicio doméstico de la ciudad de Nueva York*” atribuyendo al servicio doméstico una serie de actividades realizadas a cambio de un salario encaminadas a asegurar

la reproducción de los miembros de un hogar, que se llevan a cabo dentro de éste, incluyendo en grados variables la creación y el intercambio de momentos de intimidad (basado en Anderson 2000; Hondagneu-Sotelo, 2001; Salazar, 2001; Lutz, 2002 y Parella, 2003).

Un aspecto importante a considerar de esta definición son los *momentos de intimidad* que pueden presentarse, éstos son los que más nos interesan pues representan situaciones clave en las que la afectividad y las emociones irrumpen en las relaciones sociales que se dan en el servicio doméstico. Otra condición importante sobre la actividad que debemos tener en cuenta, es la del hogar como espacio de trabajo. Esta peculiaridad tiene a la vez implicaciones sobre las condiciones laborales y sobre las relaciones que se dan entre empleada y empleadora, ya que dificulta el establecimiento de límites claros, por ejemplo: en cuanto al trabajo, las tareas a realizar, los horarios, aspectos que afectan de una manera más directa si las trabajadoras co-habitan con sus empleadores.

A diferencia de otras actividades laborales en que los y las trabajadoras van adquiriendo herramientas que les permitan la movilidad social, las características particulares del servicio doméstico no se los permiten, en este sentido Ariza afirma que se trata de un mercado de trabajo secundario, en el que el logro y la ubicación ocupacional están totalmente separados, las cadenas de movilidad internas son inexistentes y la inestabilidad, los bajos ingresos y la alta rotación son inherentes a la ocupación. Es a su vez una actividad altamente feminizada que no cuenta con opciones de capacitación formal, sin carreras laborales internas y fuertemente estigmatizada por la sociedad.

Una característica que separa al servicio doméstico del resto de las ocupaciones es la dimensión subjetiva o emocional que conllevan las labores de cuidado de niños y ancianos que realizan las trabajadoras domésticas. Esta dimensión, nos dice Ariza, es la más difícil de observar pues a pesar de que la atención a los miembros de la familia incluye un vínculo emocional inevitable y que forma parte del valor que se crea e intercambia al ejercer esta actividad, la mayoría de las veces pasa desapercibida (Ariza, 2010:154).

### ***1.3. Notas conceptuales e históricas del servicio doméstico***

La académica Mary Goldsmith en su trabajo seminal sobre el servicio doméstico en la Ciudad de México en la década de los ochenta, indaga los orígenes de esta ocupación en nuestro país partiendo de la época prehispánica. La autora explica que en la sociedad Mexica las divisiones de clase marcaban también la forma de organización del servicio doméstico, ya que miembros de las clases sociales bajas debían rendir tributo a las clases altas, y éste muchas veces tomaba forma de trabajo doméstico esclavo.

Goldsmith argumenta que, a pesar de las grandes diferencias históricas y sociales, tanto la sociedad Mexica como la sociedad española pre-colonial compartían conceptos respecto a las relaciones de género y en particular sobre la división sexual del trabajo. En ambas sociedades las actividades básicas del hogar eran consideradas labores específicas de la mujer y en base a esto se daba la organización tanto del trabajo doméstico como del trabajo doméstico remunerado.

En la época colonial, con la sociedad novohispana instalada en México las relaciones establecidas variaban entre la dominación paternalista y la dominación brutal. Los colonizadores explotaban a personas indios e indias como trabajadores domésticos en sus hogares. Las comunidades indígenas tenían que suministrar tanto a los españoles como a los recolectores de tributos indígenas, bienes y servicios que fueran requeridos en los hogares. En un principio éstos eran no remunerados y más adelante se empezaron a pagar (Goldsmith, 1989: 78).

A partir de una extensa investigación documental, la autora describe como a principios de la colonia, las casas de los españoles eran tan grandes que se necesitaban varias personas para realizar las actividades domésticas, éstas incluían también a hombres indígenas que con el paso del tiempo abandonaron la ocupación hacia otras labores. En cuanto a las mujeres indígenas, aquellas que habían quedado viudas, madres solteras o abandonadas por sus maridos trabajaban como domésticas para los españoles. En teoría debían recibir un salario anual de doce pesos de acuerdo con las *Leyes de Indias* pero rara vez se les pagaba. Muchas domésticas indígenas eran jóvenes adolescentes cuyos padres las entregaban a sus empleadores para su cuidado, quienes a cambio de su trabajo recibían bajos sueldos, un cuarto donde dormir, algo de ropa e instrucción en las labores del hogar (Gonzalbo 1987a: 149 citado por Goldsmith, 1989:90).

Resulta interesante observar cómo algunas de estas condiciones laborales de la época colonial coexisten en la actualidad con modalidades de trabajo capitalistas, por ejemplo, los contratos dice Goldsmith, así como sucede hoy en

día, eran apenas acuerdos verbales informales. Actualmente las trabajadoras domésticas reciben un sueldo a cambio de su trabajo en el hogar, pero, así como sucedía en la Colonia, muchos empleadores aún pagan en especie e incluso los salarios se reducen si las trabajadoras viven en el hogar de sus empleadores.

Así como sucedió en el resto del mundo, en casi toda Latinoamérica las migrantes rurales se incorporaron al mercado de trabajo de las ciudades a través del servicio doméstico, siendo éste una especie de ocupación puente en la que las trabajadoras recién llegadas cohabitaban con sus empleadores para posteriormente trabajar de entrada por salida y más adelante salir de la ocupación hacia otros trabajos. En ese sentido, en la Ciudad de México “el surgimiento de la clase media y la incorporación de las mujeres de este sector al mercado de trabajo urbano están indisolublemente ligados a la presencia de esa infinidad de mujeres, casi niñas, que llegaron a la gran ciudad a encargarse de los quehaceres domésticos” (Goldsmith, 1990:237).

Ariza por su parte, explica que en la Europa de los siglos XVIII y XIX el servicio doméstico gozaba de *status* y constituía una especie de etapa de transición en la vida de las mujeres jóvenes de origen rural, insertarse en el servicio doméstico representaba una forma de preparación para el matrimonio. De acuerdo con Kusnezof, citada por Ariza, el poco *status* del servicio doméstico en la región latinoamericana, se debe a su imbricación con las fuertes divisiones de clase, raza y etnia (Ariza, 2010:151).

En Francia, Inglaterra y Estados Unidos, entre finales del siglo XIX y principios del XX el servicio doméstico experimentó, junto con las pausas marcadas por el proceso de industrialización, una rápida expansión para luego contraerse paulatinamente a tal punto, que algunos previeron su virtual desaparición. Fueron las transformaciones económicas y sociales de los siglos XIX y XX las que produjeron alteraciones importantes en ella, lo que desencadenó la feminización y la consecuente precarización del trabajo doméstico (Ariza, 2010).

En México el proceso modernizador que comenzó en 1930 y terminó en 1970 abrió paso para la incorporación de la fuerza de trabajo masculina en la manufactura y en el mercado laboral, de esta forma las mujeres se vieron obligadas a ocupar los pocos espacios disponibles en el sector terciario (sector de servicios). Los bajos niveles de escolaridad junto con las fuertes obligaciones reproductivas como madres y esposas y la escasa diversificación de los servicios modernos en las primeras fases del proceso industrializador determinaron que las mujeres se canalizaran hacia los subsectores menos dinámicos y productivos: los servicios personales y en particular el servicio doméstico (Ariza, 1998).

La consecuente feminización de la ocupación hizo que el servicio doméstico se identificara más con la vida privada, lo que trajo como resultado la precarización de las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas.

Este ciclo de expansión, feminización y contracción del servicio doméstico, nos dice Ariza, está muy ligado al proceso de diferenciación social provocado por las transformaciones que implican el proceso de desarrollo. Los cambios que se dieron en la estructura de clases crearon los sectores medios y de proletariado

urbano que a su vez se convertirían en los demandantes y oferentes del servicio doméstico. Para finales del siglo XX, se esperaba la casi desaparición de la ocupación pero sucedió lo contrario, un nuevo periodo de expansión se dio a nivel mundial sobretodo en países del llamado Primer Mundo.

Esta expansión se relaciona una vez más con el incremento de las desigualdades sociales que va de la mano de la globalización. Ariza señala el envejecimiento demográfico, el replanteamiento del Estado de bienestar, el crecimiento de los servicios de proximidad y el aumento de la participación económica femenina, como factores que explican el repunte que tuvo el servicio doméstico a nivel global. “La relación de continuidad descrita entre el servicio doméstico y la desigualdad social, tanto en el periodo clásico de desarrollo capitalista como en el contexto más reciente de reestructuración y globalización económica, denota la centralidad de la esfera de la reproducción para la dinámica social e ilustra cómo la confluencia desafortunada de procesos y políticas sociales de diverso signo pueden hacer renacer viejas inequidades sociales” (Ariza, 2010).

#### ***1.4. Diferentes modalidades y características particulares (interna/externa)***

Para esta investigación resulta pertinente retomar la separación analítica presentada tanto por el Colectivo IOE en su trabajo “*Mujer, migración y trabajo*” como por Ariza(2010) en su trabajo sobre trabajadoras domésticas en Nueva York.

Este eje analítico establece distintos tipos de regímenes al interior del servicio doméstico, basados en el tiempo que las trabajadoras pasan en el hogar de

sus empleadores y en el tipo de tareas que desempeñan. En primer lugar, están las empleadas “internas” o “de planta” quienes cohabitan con sus empleadores. Carecen de vida autónoma y están subordinadas tanto en lo afectivo como en lo laboral a los empleadores (Colectivo IOE).

De acuerdo con un documento del INEGI en el año 2005 este régimen constituía 11.8% de las contrataciones de servicio doméstico en México. En su mayoría se trata de mujeres migrantes indígenas cuyo primer trabajo en la ciudad es el servicio doméstico, el régimen de “interna” resulta conveniente para las recién llegadas a la ciudad ya que es una forma de ahorrarse gastos de hospedaje y alimentación (ENADIS 2010, CONAPRED).

En segundo lugar, está el régimen de “externa fija” o “de entrada por salida”, que en México representa el 88.2% de las trabajadoras domésticas. En esta modalidad residen fuera de casa de sus empleadores, pueden llevar una vida autónoma y aunque también crean lazos de dependencia personal con quienes las contratan, se trata de una relación más cercana a lo laboral-formal.

Por último, está la modalidad “externa fija por horas”, en la que las trabajadoras reparten su actividad laboral acudiendo a distintos hogares por horas, regularmente se especializan en alguna actividad en particular: solo limpieza o solo cuidado. Se esperaría que, en este tipo de régimen, las trabajadoras tengan menos implicación personal/emocional, pero esto dependerá de la actividad que realicen, pues si se trata de cuidado de niñas, niños y/o personas de la tercera edad, la implicación emocional estará presente. Esta modalidad da a las trabajadoras la

posibilidad de combinarla con otras actividades, como sería un trabajo de medio tiempo fuera del servicio doméstico para incrementar su ingreso.

Como se puede observar, existen distintas modalidades en las que las trabajadoras realizan el servicio doméstico, lo que como se elucidará en otro capítulo, tiene consecuencias no solo en las condiciones laborales sino también en el tipo de relación y de implicación emocional entre empleadas y empleadoras. Otro aspecto a considerar cuando se busca entender el tipo de relaciones que se dan en el servicio doméstico es el tiempo que llevan las trabajadoras en un mismo hogar y el tiempo que lleva una misma familia contratando servicio doméstico.

### ***1.5. El espacio doméstico como ámbito laboral: entre la asimetría y la afectividad***

La particularidad del servicio doméstico como actividad laboral, afirma Canevaro, está en que el lugar de trabajo es al mismo tiempo el ámbito doméstico, de privacidad e intimidad de una familia que no es la de la trabajadora. Canevaro, enfatiza al *hogar* como el espacio que moldea tipos de relaciones y modos particulares de vinculación laboral en el que convergen componentes pensados como incompatibles: laboral/afectivo, contractual/informal, egoísmo/reciprocidad, todos estos complementarios y creadores de relaciones donde la ambigüedad, la complicidad y el antagonismo se actualizan de forma cotidiana. Al coexistir la proximidad física/espacial así como la emocional/moral con la distancia social, la construcción de fronteras simbólicas expresadas en

mecanismos de delimitación social y de clasificación de la otra persona se torna inevitable (Canevaro, 2011: 12).

Para Pilar Velázquez Lacoste, el ámbito *doméstico* constituye uno de los espacios más importantes y complejos de las sociedades modernas, ya que se trata del espacio familiar en el cual se lleva a cabo la reproducción material cotidiana que permite el funcionamiento del resto de las esferas sociales y en el que se ponen en marcha diversas interacciones sociales entre hombres y mujeres: amas de casa, jefes de familia, empleadas domésticas, padres, madres, hijas, hijos, hermanos etc. (Velázquez, 2017). La importancia de analizar lo que la autora llama la “lógica doméstica” cuando hablamos de trabajo doméstico, radica en su carácter tradicional intrínseco que además de perpetuar relaciones de poder y subordinación entre sus integrantes, constriñe, refuerza y reproduce las jerarquías entre los sexos, incidiendo así en la configuración de las identidades. En este sentido, el hogar, espacio doméstico al que llegan las trabajadoras, es un espacio que se vive y habita de manera diferenciada entre hombres y mujeres (Velázquez, 2017). Siguiendo con esta idea de Velázquez, podremos trazar una línea de continuidad entre las prácticas domésticas restrictivas tradicionales que viven las trabajadoras en sus hogares de origen, en este caso rurales y los hogares a los que llegan a trabajar en la ciudad. Las trabajadoras dejan sus ámbitos familiares y emigran hacia la ciudad para relizar actividades muy parecidas a las que realizaban en sus propios hogares, actividades que corresponden al orden de género en la domesticidad. Es decir, prácticas domésticas que les son asignadas en razón de su género en el seno de la familia. Las consecuencias reales de la “lógica

doméstica de género” es que el trabajo de casa identificado como cien por ciento femenino a partir de la separación de la producción económica del espacio doméstico familiar, se piensa como un “no trabajo”. En palabras de Velázquez, la manera en que histórica y culturalmente se han concebido las tareas de las trabajadoras domésticas en el espacio del hogar las ha colocado en una situación de inferioridad respecto al resto de los integrantes de la familia. La diferenciación entre la concepción dominante de trabajo y las labores del hogar tiene, según Velázquez un doble efecto: las trabajadoras reciben un doble trato inferior primero por ser mujeres y segundo por las ideas existentes sobre las labores que realizan vistas como serviles, inferiores, irrelevantes, impropias para los hombres y poco productivas (Velázquez, 2017).

Para el Colectivo IOE, la privacidad del hogar otorga cierta impunidad que puede desencadenar en comportamientos agresivos o discriminatorios que no se verían en otros contextos laborales. El hecho de que la ocupación se realice en el hogar no limita la relación empleada-empleadora a una mera relación contractual y de prestación de servicios, tiene lugar una implicación global de la trabajadora con sus empleadores y los miembros de la familia que atiende; la convivencia, cotidiana o periódica, en el hogar de los empleadores, la dependencia afectiva hacia éstos y la escasez de garantías laborales hacen que la situación de la trabajadora de servicio doméstico dependa estrechamente del tipo de hogar que la contrata (Colectivo IOE, 2001).

Estudiar el servicio doméstico implica adentrarse en las relaciones interpersonales marcadas por la asimetría existente entre mujeres que pertenecen

a distintos estratos sociales, así como de vínculos personales derivados del ámbito (hogares particulares) y del contexto institucional (familias) en los que se desarrolla la actividad laboral. La naturaleza de los vínculos empleadoras-empleadas restringe de forma central las condiciones de trabajo en el sector, que puede oscilar desde un afecto más o menos sincero hasta prácticas que atentan contra la dignidad del trabajador (Colectivo IOE, 2011: 333).

A este respecto Judith Rollins afirma que sus hallazgos sobre la relación empleada-empleadora le permitieron dilucidar que, para la mayoría de las empleadas, así como para la mayoría de las empleadoras, la relación que establecen entre sí, juega un rol central en cuanto a la satisfacción que ambas sienten frente a la situación laboral. La autora explica que las relaciones de larga duración en las que las mujeres llegaban a conocerse mejor y a establecer vínculos más fuertes, con frecuencia expresaban contradicciones de sentimientos, podían sentir por un lado cariño pero también aversión, respeto y desprecio, apoyo e indiferencia.

Desde ese sentido, estamos frente a una relación multidimensional así como compleja, pero en esencia es una relación de explotación (Rollins, 1985:155). Lo que hace del trabajo doméstico una ocupación de explotación, afirma Rollins, es precisamente lo que la hace a su vez única: la relación que se da entre empleada y empleadora. Esta “explotación psicológica” llevada a cabo por mujeres empleadoras del servicio doméstico está basada en dos dinámicas que la autora considera fundamentales de la relación entre mujeres: *rituales de deferencia y maternalismo*.

Para explicar los rituales de deferencia, retoma a Goffman, para quien la “deferencia” es un tipo de actividad ceremonial que funciona como medio simbólico para mostrar apreciación hacia alguien (Rollins, 1985). Para Rollins, lo importante del comportamiento deferencial entre personas con posiciones desiguales es que tal comportamiento confirma la desigualdad y la posición de cada una de las partes frente al otro (Rollins, 1987). Las empleadas domésticas que entrevistó entendían plenamente que expresar deferencia hacia sus empleadoras, era parte integral de lo que se esperaba de ellas en el trabajo.

Para Goffman hay una gran variedad de actos ceremoniales que expresan deferencia, estos pueden ser lingüísticos, gesticulares, espaciales, relacionados con las tareas propias del trabajo que desempeñan las personas o pueden ser partes de la estructura de comunicación, por ejemplo: quien empieza la conversación, quien habla con más frecuencia, quien recibe más atención etc. En sus entrevistas, Rollins, encontró todas las formas anteriores de deferencia, confirmando así que el servicio doméstico es una ocupación profundamente deferencial. Encontró que existen tres tipos de deferencia lingüística en la relación empleada-empleadora:

a) La mayoría de las empleadas domésticas son llamadas por su nombre y se espera de ellas que se refieran a su empleadora por su apellido;

b) tanto empleadas como empleadoras se refieren a las trabajadoras domésticas como “niñas” sin importar la edad que tengan y por último,

c) las empleadoras agradecen que se les llame con términos respetuosos y deferenciales tales como “Señora”.

Un hallazgo importante respecto a los actos deferenciales realizados por las trabajadoras domésticas frente a sus empleadoras, es que no se trataban de actos genuinos que expresaran los sentimientos de las trabajadoras hacia sus empleadoras, sino que por el contrario, dicho comportamiento se daba solamente porque era esperado y alentado por las empleadoras.

Entre los varios actos deferenciales que sirven para reforzar de forma cotidiana la asimetría de la relación empleada-empleadora y la superioridad de la segunda, Rollins encontró que las empleadoras se permiten tener ciertos acercamientos y cierta familiaridad con sus empleadas, que por supuesto, no se aprobaría si fuera viceversa. El discurso de las empleadas domésticas y su iniciativa para comenzar una conversación son limitadas por las empleadoras, lo que sirve para confirmar su superioridad y les da el derecho de mayor privacidad y mayor cercanía con las empleadas sin que esto signifique un riesgo para las empleadoras, por el contrario esta es una forma de tener mayor control sobre la relación.

La segunda dinámica fundamental que expresa dominación de las empleadoras sobre las empleadas al interior del servicio doméstico es el *maternalismo*. El *maternalismo* está profundamente ligado a la tradición histórica del paternalismo en la servidumbre doméstica. Esta característica viene desde el feudalismo y es parte de los elementos que distinguen el servicio doméstico de otras labores manuales (Rollins, 1985). El hecho de que las mujeres han sido la mayoría de las empleadoras domésticas en occidente a partir del siglo XIX y que se encuentren en una posición estructural distinta a la de los empleadores hombres,

ha resultado en la modificación de la relación empleador-empleado hacia modos más femeninos, han creado una dinámica similar pero no idéntica a la dinámica paternalista (Rollins, 1985: 178).

En este sentido el concepto de *maternalismo* está relacionado con los roles familiares desempeñados por las mujeres, roles de crianza, de amor y de atención a las necesidades afectivas de los miembros de la familia. ¿Qué papel juega el *maternalismo* en la relación empleadora-empleada del servicio doméstico? Para Rollins la dinámica maternalista está basada en la suposición de una relación entre un superior y un subordinado. Así como el *maternalismo* puede proteger y educar, también puede ser degradante e insultante (Rollins, 1985: 186). La autora afirma que la empleadora del servicio doméstico a través de sus sentimientos maternales, su protección y su generosidad expresa de un modo claramente femenino su falta de respeto hacia la trabajadora doméstica como una empleada adulta autónoma (Rollins, 1985).

De acuerdo con su investigación, las empleadoras del servicio doméstico entienden el poder de las recompensas emocionales y de los castigos de una forma que el empleador hombre no lo hace, y saben que las recompensas serán mucho más efectivas con una empleada mujer que con un empleado hombre. Una aportación importante de Rollins respecto a esta dinámica maternalista es la afirmación de que las empleadoras del trabajo doméstico hacen uso de las emociones para controlar a las trabajadoras domésticas. De esta forma, las empleadoras utilizan la cercanía afectiva/emocional para obtener lo que esperan de las trabajadoras; se trata de un uso instrumental de las emociones.

Un elemento fundamental tanto del maternalismo como del paternalismo es la infantilización de la trabajadora doméstica. En sus entrevistas la autora pudo constatar que este elemento forma parte importante de la conceptualización que tienen las empleadoras de las trabajadoras domésticas. Ver a la trabajadora doméstica como “infantil” justifica el *maternalismo* expresado por las empleadoras. El que las trabajadoras domésticas acepten el trato “infantil”, demuestra que quien tiene el poder en la relación es la empleadora, y las trabajadoras domésticas se ven obligadas a aceptar estas condiciones para sobrevivir, así como se ven obligadas a aceptar ser relegadas a la cocina y las familiaridades verbales ofensivas etc. (Rollins,1985). Algunas expresiones de *maternalismo* que la autora pudo conocer a través de sus entrevistas y a partir de su propia experiencia como trabajadora doméstica fueron: otorgar regalos (ropa y cosas usadas), préstamo de dinero, explicar cuentas, conocer y aprobar a amigos de las trabajadoras, hacer llamadas de negocios para las trabajadoras, hacer arreglos de viajes, interceder por las trabajadoras ante el sistema legal, entre otras cuestiones.

Por su parte Goldsmith, a partir de sus entrevistas tanto a empleadas como a empleadoras, pudo comprobar que las actitudes y sentimientos que las empleadas tenían hacia su trabajo, reflejaban el estado en que estaba la relación con su “patrona”. Si en el momento de la entrevista la empleada no tenía problema alguno con su “patrona” describía su trabajo como no tan demandante y afirmaba tener una “patrona” comprensiva; pero si la misma empleada era entrevistada tiempo después tras haber tenido un conflicto con su “patrona” se refería a esta como un “ogro” y afirmaba que su trabajo era muy demandante.

Las “patronas” se relacionan con las empleadas de acuerdo con sus propias condiciones de opresión. En este sentido si la “patrona” acepta condiciones desfavorables en su propio trabajo, como por ejemplo quedarse más horas en el trabajo sin obtener un pago extra, la “patrona” concibe como inaceptable que la empleada doméstica, a quien considera inferior, no esté dispuesta a aceptar condiciones de trabajo similares. Para Goldsmith, el *maternalismo* caracteriza la relación empleada-empleadora. La “patrona” tiende a entrometerse en la privacidad de la empleadora con la premisa de que ella es más capaz de ofrecer buenos consejos y de tomar decisiones; el hecho de que la empleada doméstica sea tratada como una hija más de la familia, es un claro ejemplo de lo anterior.

Hondagneu-Sotelo en su trabajo titulado *Doméstica: Immigrant workers cleaning and caring in the shadows of affluence*(2007) afirma que para entender la complejidad de esta relación, es necesario encontrar explicaciones sociológicas que tomen en cuenta el contexto social de empleadas y empleadoras, su identidad como mujeres en la sociedad contemporánea, las tareas domésticas que realizan y las formas en las que el trabajo doméstico remunerado está organizado.

La autora encuentra que en la relación empleada-empleadora, existen distintas formas de relacionarse y distintos niveles de cercanía que varían dependiendo de dos factores:

1) Si las empleadas son niñeras/internas, niñeras/externas o trabajadoras de limpieza por horas y

2) Si las empleadoras son amas de casa (que están todo el día en el hogar) o profesionistas (que tienen un empleo fuera del hogar).

Para entender estas distintas formas de relacionarse, Hondagneu distingue entre:

- a) *Maternalismo* y
- b) *Personalismo*.

El *maternalismo* lo explica como un posicionamiento unilateral por parte de la empleadora, caracterizado por gestos de caridad, consejos no solicitados, ayuda y regalos. Subraya las profundas desigualdades de clase entre empleadas y empleadoras y posiciona a la empleada como alguien necesitada, deficiente e infantil y sin dignidad. En contraste el *personalismo* es una relación bilateral aunque asimétrica que implica el reconocimiento de la empleada como una persona respetable y con dignidad (Hondagneu-Sotelo,2001:207). Además de la distinción entre estas dos formas de relacionarse al interior del servicio domestico, Hondagneu-Sotelo afirma que, a pesar de que es una relación asimétrica y a pesar del poder que detentan las empleadoras frente a las trabajadoras, éstas deben siempre negociar su relación con las empleadas ya que este vínculo particular implica compromisos de ambas partes.

### **1.6. Conclusiones**

En suma, tal como se desarrolló en este capítulo, el servicio doméstico es una actividad laboral que conserva características pre-modernas y que está lejos de desaparecer, porque en la actualidad mujeres de estratos medios y altos de la Ciudad de México contratan a mujeres de escasos recursos para que realicen las

labores del hogar que ellas, ya sea por falta de tiempo o por decisión personal, prefieren delegar a otra mujer.

Como lo hemos descrito en esta investigación, el servicio doméstico es una actividad fundamental para la esfera de la reproducción social y, el hecho de que se lleve a cabo en un espacio privado como el hogar, tiene implicaciones muy particulares que la distinguen de otras actividades laborales.

Debido al análisis contextual que aquí se ha presentado hemos podido establecer que, el hogar como espacio laboral, genera comportamientos y formas de relacionarse en donde la línea que se dibuja entre lo laboral y lo íntimo/personal constantemente se traspasa.

En ese sentido, nos pareció importante exponer las dos modalidades del servicio doméstico: la interna y la externa; las cuales fungirán como elementos básicos para el análisis de la relación entre trabajadoras del hogar y las empleadoras. De la misma forma, las nociones de *maternalismo* y *personalismo*, expuestas en este apartado, nos ayudarán a conocer cómo se entablan las relaciones que van más allá de lo laboral/formal entre mujeres con contextos sociales y económicos tan diferentes.

## **Capítulo II: El trabajo como vínculo socio emocional**

*“Seguir prescindiendo de las emociones no constituye solo un lamentable olvido, constituye un verdadero suicidio, una renuncia deliberada a la legítima aspiración por lograr explicaciones completas de la realidad y de los procesos sociales”*

*Eduardo Bericat (2000: 151)*

### **2.1. Introducción**

En el presente capítulo se analizarán los diferentes conceptos de trabajo elaborados por los clásicos de la sociología, con el objetivo de entender de qué forma, el trabajo como componente esencial de las sociedades humanas es un hecho social que envuelve diversos aspectos que van más allá de lo meramente económico. Enseguida se retomará lo propuesto por la socióloga Arlie Hochschild para dar cuenta que en las actividades laborales que se dan en la sociedad capitalista, se intercambian también aspectos socioemocionales que permiten comprender la agencia de los actores sociales frente a normas que les impone la sociedad. Finalmente exploraremos a través de Jonathan Turner la idea de que las emociones que se intercambian en las interacciones dentro del trabajo son al mismo tiempo, resultados de la estratificación social y vehículos para la reproducción de dicha estratificación. Finalmente, expondremos nuestro propio concepto de trabajo que dé cuenta de todos los aspectos que engloba el servicio doméstico, siendo los aspectos emocionales los que atañen a la presente investigación.

## ***2.2.Trabajo: un hecho social más allá de la economía***

El concepto de trabajo ha ido transformándose a través del tiempo dependiendo siempre de la valoración que las diversas culturas y sociedades le han otorgado. Tal como explica Pablo Guerra no solo ha cambiado su conceptualización, sino también, lo han hecho las diversas formas sociales que ha ido adquiriendo (Guerra, 2001). En este sentido, lo que en una época se concebía como ocio o juego es probable que actualmente se considere como trabajo o lo que antes era considerado un trabajo esclavo puede que, en la actualidad, se trate de una actividad asalariada.

Es importante destacar que la centralidad del trabajo en la vida de los seres humanos como hecho social e histórico que reúne a las personas alrededor de intercambios de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades humanas (Prieto, 2001), no siempre existió. Carlos Prieto afirma que fue hasta la época moderna, con el pensamiento liberal ilustrado que el trabajo fue considerado como la actividad más significativa que llevaban a cabo las personas para relacionarse unas con otras y conformar así, un nuevo orden social que permitiera dar respuesta a la cuestión social que arrastraban las sociedades europeas de los siglos diecisiete y dieciocho (Prieto, 2000). La clave de este nuevo orden, explica Prieto, fue la individualidad del ser humano, un ser humano que como individuo necesitaba de otros individuos para crear relaciones interdependientes que brindaran armonía a la sociedad.

En este sentido, uno de los clásicos de la Sociología, Émile Durkheim afirma que la sociedad no es otra cosa que trabajo social dividido (Prieto, 2000). Para Durkheim la sociedad moderna se mantiene unida en torno a la división social del trabajo en la que la especialización de las personas hace que éstas necesiten de los servicios las unas de las otras. Por su parte, Bencomo afirma que la división del trabajo para Durkheim está basada en dos tipos ideales de sociedad caracterizados por dos distintas formas de solidaridad. Por un lado, están las sociedades primitivas caracterizadas por la solidaridad mecánica y por otro, las sociedades modernas, las de la división del trabajo, caracterizadas por la solidaridad orgánica. Dicha solidaridad, facilita la cooperación de las personas y por lo tanto la interacción entre ellas. La división del trabajo resulta ser así, en términos durkhemianos, un hecho social material (componente estructural de la sociedad) que influye en las representaciones colectivas, la moralidad y la conciencia colectiva (hechos sociales inmateriales). Como tipo ideal, la solidaridad orgánica basada en la división del trabajo, permitiría a las personas y a las estructuras sociales cooperar para lograr la pacificación de la sociedad. Para Durkheim, a mayor división del trabajo, mayor eficacia en cuanto a la cantidad de recursos disponibles para la sociedad en general (Bencomo, 2008).

Siguiendo el pensamiento durkhemiano, para el mantenimiento del orden social a través de la especialización, era necesario un conjunto de normas morales que constriñeran a los miembros de la sociedad para conservar el control. Bencomo explica que para Durkheim el trabajo era parte de una estructura integradora, gracias a la solidaridad orgánica propia de una sociedad moderna

basada en la interdependencia y en la aceptación de normas morales consensuadas que evitaban el conflicto. Durkheim consideraba el conflicto como algo meramente coyuntural puesto que no ponía en peligro el orden social. Para Durkheim no existía la lucha de clases, y de existir, se trataba de situaciones patológicas causadas por un desequilibrio momentáneo (Bencomo, 2008).

Por su parte, Karl Marx, definía al trabajo como “un proceso entre la naturaleza y el hombre, proceso en que éste realiza, regula y controla mediante su propia acción su intercambio de materias con la naturaleza. En este proceso, el hombre se enfrenta como un poder natural con la materia de la naturaleza. Pone en acción las fuerzas naturales que forman su corporeidad, los brazos y las piernas, la cabeza y la mano, para de ese modo asimilarse, bajo una forma útil para su propia vida, las materias que la naturaleza le brinda. Y a la par que de ese modo actúa sobre la naturaleza exterior a él y la transforma, transforma su propia naturaleza, desarrollando las potencias que dormitan en él y sometiendo el juego de sus fuerzas a su propia disciplina”<sup>7</sup>. En este sentido al transformar la realidad material para sus propios fines, los seres humanos se transforman a sí mismos. Ritzer afirma que el trabajo para Marx era una actividad cien por ciento social puesto que involucra a las personas, ya sea produciendo conjuntamente o porque las personas se proveen entre ellas de las herramientas y materias primas necesarias para producir o porque unas disfrutaban de los frutos del trabajo de las otras. En este sentido, el trabajo no solo transforma al individuo sino también a la

---

<sup>7</sup> Karl Marx, El Capital (1867-1967)

sociedad en su conjunto (Ritzer, 2010). Por otro lado, Marx afirmaba que el trabajo asalariado era la fuerza de trabajo en acción, la propia actividad vital del obrero, la manifestación misma de su vida (Marx, 1849). Esta actividad vital era vendida a otros para asegurarse los medios de vida necesarios, de tal forma que la actividad vital no es para el trabajador, sino que es un medio para poder existir: trabaja para vivir (Marx, 1849).

En la sociedad capitalista, el trabajo adopta formas perversas puesto que, lejos de expresar las capacidades humanas, se convertía en un simple medio para alcanzar un fin (Bencomo, 2008). Marx aseveraba que la sociedad capitalista y en concreto, su estructura, causaban diversas distorsiones en la naturaleza humana, sobre todo en su creatividad. En este sentido, distingue cuatro formas de alienación en los trabajadores: a) Los trabajadores, al no trabajar para sí mismos sino para el capitalista a quien le venden su fuerza de trabajo, están alienados de la actividad productiva, b) El producto de su trabajo no pertenece a los trabajadores por lo que también se encuentran alienados del objeto de sus actividades; c) En la sociedad capitalista, los trabajadores están enfrentados entre sí pues compiten entre ellos para ver quien produce más y finalmente c) Están alienados de su propio potencial humano, al quedar reducidos en su trabajo al papel de “bestias de carga” la conciencia se entumece hasta destruirse conforme se van rompiendo las relaciones con otras personas (Bencomo, 2018). La conciencia para Marx era aquello que distinguía a los seres humanos de los animales por su capacidad de ligarla a sus acciones derivando de la acción y la interacción humanas (Bencomo, 2008). De tal forma, que los trabajadores con conciencia entumecida, incapaces de

expresar sus capacidades específicamente humanas se convertían en una masa de trabajadores alienados. Bencomo citando a Marx, afirma que la alienación es la ruptura estructuralmente impuesta de la interconexión total y natural y como consecuencia dentro del capitalismo, el trabajo queda reducido a una mera mercancía, en cuya realización las personas “no se reafirman, sino que se niegan, no se sienten satisfechas, sino infelices, no desarrollan libremente su energía mental y física, sino que mortifican su cuerpo y arruinan su mente” (Marx, 1867-1967).<sup>8</sup>

Contrario a lo propuesto por Durkheim, Marx afirmaba que la división del trabajo servía para la explotación de una clase sobre otra y superarla era posible solo a través de la lucha de clases. La división del trabajo no traía armonía para la sociedad, sino por el contrario, el conflicto sería la vía para acabar con la explotación en la sociedad capitalista.

Otro gran pensador que buscaba entender el nuevo orden social a partir del trabajo fue Max Weber, cuyo concepto estaba ligado a las ideas de “deber, profesión y vocación” puesto que, para el sociólogo alemán, el desarrollo de la sociedad capitalista estaba íntimamente ligada con la ascética protestante. Para él, el capitalismo debía explicarse más allá de la teoría económica. La existencia de la razón, la burocracia y la división del trabajo era posible porque existía algo más que motivaba a las personas en su actuar (Bencomo, 2008). Estaba muy interesado en ver la forma en que las ideas influían en la economía, porque para él, el sistema

---

<sup>8</sup> Citado por George Ritzer, *Teoría Sociológica Clásica*, Estados Unidos, McGraw-Hill, 2010.

capitalista era no solo económico sino a su vez un sistema ético y moral (Ritzer, 2010). Una de sus ideas acerca del trabajo va de la mano con su teoría sobre la forma en que la economía capitalista fue impulsada por una ética protestante. En este sentido, el trabajo pensado desde una valoración religiosa como incesante, continuado y sistemático, como modo ascético superior y como comprobación visible de regeneración y de autenticidad de la fe llegaría a construir una palanca de expansión: la sociedad capitalista (Bencomo, 2018). Pero la idea que más nos interesa acerca del trabajo es la que el sociólogo e historiador desarrolla a la par de su teoría de la acción social. La acción social la define como la conducta humana con sentido y dirigida a la acción del otro (Ritzer, 2010). Esta concepción de trabajo es estrictamente social pues implica que el comportamiento de los individuos se vuelve acción cuando éstos vinculan su conducta llena de significado hacia los otros. En este sentido, para Weber toda relación económica es un intercambio entre dos o más individuos que llevan a cabo acciones cargadas de significados particulares, esperando siempre una actitud de reciprocidad: se intercambia algo con el objetivo de recibir algo a cambio.

Por su parte, Simmel, el gran pensador de la micro-sociología en su estudio sobre las “ciudades modernas” afirma que éstas son el escenario perfecto para el desarrollo de la “cultura objetiva” y el declive de la “cultura individual”. La ciudad moderna, se presenta, así como el lugar perfecto para el surgimiento de la economía del dinero y para Simmel el dinero tiene una profunda influencia en las relaciones humanas. Simmel afirma que el uso del dinero lleva a la enfatización del cálculo y la racionalidad en todas las esferas de la vida, lo que trae como

consecuencia el declive de las relaciones humanas y sociales. La ciudad moderna es considerada por Simmel como el centro de la división del trabajo. Tal como lo hiciera Durkheim, este autor nos habla de la especialización humana, pero no como algo positivo, sino como un factor más que propicia la cultura objetiva y con ello, la pérdida de la individualidad. Para Simmel, el intercambio representa la forma más pura y desarrollada de interacción, todas las interacciones requieren algún sacrificio y esto queda evidenciado en las relaciones de intercambio (Ritzer, 2010). El trabajo es, en efecto, una relación de intercambio en la que se involucra la pérdida y la ganancia de algo. En su texto sobre el dinero, explica que el dinero es la forma más pura de intercambio y una economía basada en éste permite una serie ilimitada de intercambios. Simmel, contrario a Marx afirmaba que la alienación era producida por el dinero como forma de intercambio dentro de las estructuras de las sociedades modernas, puesto que dentro de las grandes ciudades y la cultura objetiva los intercambios se despersonalizan.

El trabajo, tal como lo consideraban los clásicos va siempre de la mano de los conceptos de mercancía e intercambio. No puede negarse que el contexto en el que estos teóricos desarrollaron sus conceptos era el de la sociedad capitalista por lo que buscaban entender estas relaciones de intercambio en las que los trabajadores vendían su fuerza de trabajo por un salario. Para nosotros, estos conceptos resultan un poco limitantes, puesto que en la actividad laboral que nos interesa, queda evidenciado que se intercambia algo más que la fuerza de trabajo. Las trabajadoras domésticas ofrecen algo más que solo limpiar, trapear, lavar,

sacudir. Como desarrollaremos a lo largo de esta investigación, en el servicio doméstico se intercambian también afectos y cuidados los cuales resultan muy difíciles de medir en términos marxistas de horas de trabajo socialmente necesarias para producir una mercancía. He aquí lo interesante y complejo de una actividad como el servicio doméstico, no sólo se lleva a cabo fuera de los espacios comunes de trabajo: la fábrica, la oficina, la obra, la institución gubernamental, se lleva a cabo en el hogar de los empleadores. Este espacio de intimidad para las mujeres empleadoras y de trabajo para las empleadas domésticas (Canevaro, 2012), permite que se intercambien esos otros aspectos subjetivos de los que ya hemos hablado, al mismo tiempo, que sirve de escenario para la creación de vínculos que cruzan las fronteras de las tradicionales relaciones obrero-patronales de la que hablan los autores mencionados.

Es por las razones expuestas en el párrafo anterior que nos dimos a la tarea de buscar una conceptualización de trabajo mucho más amplia. En esta búsqueda nos acercamos a los conceptos elaborados desde la Sociología del Trabajo. El concepto que más llamó nuestra atención fue el desarrollado por el sociólogo Enrique De la Garza. Quien, desde una visión socio-histórica, afirma que es una actividad objetivo-subjetiva, que presenta una doble realidad pues alega que se trata de una actividad física transformadora de la naturaleza, que se extiende al hombre mismo en su físico, pero sobre todo en su conciencia (De la Garza, 2000). Para el autor, el trabajo no puede reducirse sólo a las actividades físicas ni mentales, puesto que es una relación social y, como tal, una interacción con otras personas. En esta línea de pensamiento, De la Garza elabora un concepto mucho

más amplio de trabajo: todo trabajo implica objetos de trabajo, medios de producción, la actividad de trabajar y el propio producto que tienen siempre dimensiones objetivas y subjetivas y que las dimensiones subjetivas no se reducen al aspecto cognitivo, sino que combinan códigos morales, emotivos, estéticos (De la Garza, 2008). Esta visión del trabajo es mucho más rica y engloba esos aspectos “emotivos” que nos interesan conocer. Sin dejar de lado la parte económica, toma en cuenta elementos que sin duda se encuentran en la interacción entre personas como parte de una sociedad que tiene unos códigos morales determinados.

Siguiendo con nuestra búsqueda de conceptos más amplios, nos encontramos con las ideas de Karl Polanyi, quien en su obra *La gran transformación*, critica de forma contundente la idea de la naturalización de la economía que se toma como absoluto dentro de las sociedades capitalistas de Occidente. El autor afirma categóricamente: separar al trabajo de otras actividades de la vida y someterlo a las leyes del mercado fue aniquilar todas las formas orgánicas de la existencia y reemplazarlas por un tipo diferente de organización, atomística e individualista (Polanyi, 2000). La ganancia y el beneficio obtenidos en los intercambios nunca tuvieron un papel tan importante como lo tendrían en la sociedad capitalista. Polanyi afirma que la idea existente en la sociedad de mercado de que las motivaciones de los trabajadores han sido siempre la obtención de ganancias, es errónea puesto que existen evidencias en estudios antropológicos de sociedades primitivas y aborígenes que muestran que lo que motiva a las personas a trabajar son, sobretodo, la reciprocidad, el placer de trabajar y el reconocimiento social.

Las ideas de Polanyi, nos ayudan a entender que en los intercambios de los que hablan los sociólogos clásicos, existe un constructo socioemocional que se erige junto con el vínculo económico y que, de hecho, si se explora la historia de la humanidad, podríamos encontrar que lo antecede. En las sociedades de las que nos habla Polanyi, poner el propio trabajo a disposición de los demás no era solo un servicio económico, sino que se trataba de un servicio social, en el que, a cambio, se esperaba el reconocimiento de los pares o un acto recíproco como muestra de gratitud por lo realizado en favor del grupo. Recordemos que en este tipo de sociedades primitivas los lazos sociales/familiares eran de suma importancia, el beneficio del grupo era prioritario frente al beneficio individual. En cambio, la sociedad capitalista de carácter profundamente individualista, nos ha hecho creer, como afirma Polanyi, que está en la naturaleza humana la búsqueda de intercambios para satisfacer las necesidades individuales y que estos intercambios son solo económicos. Lo que podemos retomar de Polanyi es la idea de desnaturalizar el fenómeno de mercantilización de los intercambios para dejar ver que existe un sustrato socioemocional al origen de éstos y que, en el contexto de una sociedad capitalista, coexiste con la necesidad económica de intercambiar mercancías.

En el siguiente apartado profundizaremos entorno a los aspectos inmateriales llenos de significados que se intercambian en las relaciones laborales, en actividades específicas como la que nos interesa, el sustrato socioemocional de los intercambios económicos es mucho más latente.

### ***2.3. La gerencia y gestión emocional, normas emocionales y cultura emocional***

En este apartado hablaremos sobre los aspectos socioemocionales que se intercambian en las relaciones de trabajo. Guiadas por los conceptos clave de *gerencia emocional, yo sintiente* y *cultura emocional* de la socióloga Arlie Hochschild expondremos como las emociones son parte del valor que se intercambia en la sociedad capitalista situándonos en contextos laborales en los que ya sea explícita o implícitamente las emociones adquieren un valor de cambio.

La socióloga Arlie Hochschild es una de las investigadoras pioneras en colocar las emociones como objeto de estudio central en la Sociología. Es una de las fundadoras del campo de la Sociología de las Emociones y busca a través de su estudio, dar cuenta no solo de la acción social de los individuos, sino también, de lo que está detrás de ella (D'Oliveira Martins, 2012). En una de sus obras clave *The Managed Heart* define a las emociones como: un sentido biológicamente dado, y uno de los más importantes. Como otros sentidos –el oído, el tacto o el olfato—es un medio a través del cual sabemos sobre nuestra relación con el mundo, y por eso es crucial para la supervivencia de los seres humanos en la vida en grupo. La emoción es única entre los sentidos porque está relacionada no solo con una orientación hacia la acción, así como también, con una orientación hacia la cognición (Hochschild, 2003). Este concepto pone de relieve la importancia que tienen las emociones como pautas para la acción y como apoyos en la cognición de la realidad. En este sentido, las emociones se vuelven centrales para que las personas se entiendan a sí mismas, entiendan la realidad particular en la que se encuentran situadas y puedan actuar en consecuencia.

Uno de los conceptos eje y una de sus grandes aportaciones al campo de la Sociología de las Emociones es: el *yo sintiente*. Para Hochschild, este concepto hace referencia a un *yo* que cuenta con la capacidad de sentir y es consciente de esta capacidad, es decir un *yo* que puede reflexionar sobre sus emociones y puede darse cuenta de que existen formas de sentir más o menos inadecuadas dependiendo del contexto en el que se encuentre. Siguiendo lo propuesto por D'Oliveira-Martins, al concebir un actor capaz de sentir y consciente de que lo hace, Hochschild destaca el papel activo y creativo de los individuos al mismo tiempo que alude al aspecto social (re)configurador inherente a los procesos y a las experiencias emocionales (D'Oliveira-Martins, 2012).

Conocer qué se puede sentir en determinada situación, depende de *las reglas del sentir* otro de los conceptos claves en la teoría de Hochschild. Estas reglas aluden a normas sociales que guían a los individuos, a esos *yo sintientes*, a saber, qué sentir en las distintas circunstancias en las que se encuentren. Estas reglas se tienen internalizadas de tal forma que solo se perciben cuando lo que se siente es cuestionado, recriminado o juzgado (D'Oliveira-Martins, 2012). Hochschild explica también, que estas reglas se van modificando entre las distintas culturas y sociedades. En este sentido, se puede hablar que existen diferentes culturas emocionales, pero el hecho de que cambien de una sociedad a otra no quiere decir que dejen de ser pautas orientadoras para las personas (Hochschild, 2003).

Cuando el *yo sintiente*, haciendo uso de su capacidad reflexiva se cuestiona si está sintiendo lo que debería de sentir y acomoda entonces sus emociones para

que coincidan con las expectativas sociales basadas en las reglas del sentir, lleva a cabo lo que Hochschild llama una *gestión emocional*. Es decir, las personas acomodan lo que sienten dependiendo del contexto situacional en el que se encuentren, esto con el objetivo de no parecer inadecuados en los encuentros cara a cara. Para ella, existen dos formas en las que esta gestión se realiza: por un lado esta la *elaboración emocional*, la cual se da en el contexto privado cuando los individuos cambian sus emociones para que éstas se ajusten a los marcos de referencia determinados por los distintos contextos y los tipos de intercambios establecidos. Por otro lado, el *trabajo emocional* es quél que se realiza por lo general en la esfera de lo público, cuando el objetivo de este acomodo emocional va más allá de solo intercambiar sentimientos, y se busca recibir algo a cambio cuando se logran adecuar las emociones con el contexto, por lo general laboral, en el que se lleva a cabo. Todas las personas cuentan con un sistema emocional privado, constituido por la *elaboración emocional*, las *reglas del sentir* y los intercambios interpersonales (Hochschild, 2003). Este sistema emocional privado vive una transmutación al ámbito laboral de dos formas: en la primera las personas hacen una gestión emocional tal, que coincida con las emociones específicas que se esperan de ellas laboralmente y en la segunda, las personas adecúan la expresión de sus emociones pero no la emoción real, para que concida con las expectativas de sus empleadores. En el segundo caso, explica Hochschild, las personas pueden llegar a sentirse falsas pues están llevando a cabo una “actuación superficial” ya que la expresión emocional no corresponde con lo que realmente están sintiendo (Hochschild, 2003). Retomando el concepto de alienación propuesto por Marx, la

autora afirma que las personas pueden sentirse alienadas de sus propios sentimientos al existir una discordancia entre lo que verdaderamente están sintiendo y lo que tienen que demostrar sentir para acomodarse a las expectativas del entorno. Esta alienación de su propio cuerpo y de sus propios sentimientos existen cuando se da lo que Hochschild llama una *disonancia emocional*.

¿Qué pasa cuando todo este proceso emocional deja de ser privado y se lleva a cabo en el mundo laboral? La autora afirma que, en la sociedad capitalista actual, caracterizada más por trabajos de servicios que por los trabajos industriales, las emociones se vuelven una mercancía más con valor de cambio. Existen pues, actividades laborales que exigen a las personas un *trabajo emocional* y por lo general tienen ciertas características en común. Primero, se trata de trabajos que se realiza mediante encuentros cara a cara, segundo se requiere que los trabajadores produzcan un estado emocional específico en las personas, ya sea confianza, alegría, orgullo, satisfacción etc. Tercero, son trabajos en los que los empleadores ejercen un cierto control sobre lo que las y los trabajadores sienten. En el caso específico del servicio doméstico, podemos decir que este control emocional se da de manera tácita, no es que las empleadoras controlen y supervisen las actividades emocionales de las trabajadoras, pero dada la asimetría de la relación y la posición desigual en la que se encuentran las empleadas éstas deben llevar a cabo un trabajo emocional para cumplir con las expectativas de las empleadoras. Para nosotros, esto tiene que ver con la estratificación social que influye en las formas de sentir. En el servicio doméstico la estratificación queda evidenciada en las expectativas que tienen las empleadoras respecto a las

emociones y la expresión de éstas por parte de las trabajadoras. Como mencionamos en el capítulo anterior, las empleadoras esperan de las trabajadoras actitudes deferenciales, es decir expresiones simbólicas por medio de las cuales les demuestren aprecio y respeto. Siguiendo lo propuesto por Hochschild, las trabajadoras gestionarían sus sentimientos para que correspondan con estas expectativas. Por un lado, podrían fingir aprecio y respeto por sus empleadoras (transmutación incompleta) o acomodar sus sentimientos para efectivamente sentir aprecio y respeto (transmutación completa). De esta forma las trabajadoras llevarían a cabo un control emocional para conservar un vínculo en el que ellas se encuentran desprotegidas y al hacerlo, asegurar el pago de sus servicios en este intercambio laboral/emocional.

#### ***2.4. Estratificación/asimetría social, trabajo y emociones en el servicio doméstico***

Como mencionamos en el apartado anterior, la estructura social está presente en los intercambios emocionales que se dan en las relaciones trabajadoras-empleadoras dentro del servicio doméstico. Así como existe una desigualdad estructural entre las mujeres que participan de esta actividad laboral, existe también una desigualdad en cuanto a la experiencia emocional de éstas. Para entender mejor la estratificación emocional, en el presente apartado exploraremos la teoría propuesta por Jonathan H. Turner.

Turner afirma que, como cualquier recurso de valor, las emociones están distribuidas de forma desigual en la sociedad y constituyen una base importante en la estratificación social. Tomar las emociones como recursos en sí mismos hace

posible un mejor entendimiento acerca de cómo las micro dinámicas cara a cara son afectadas y al mismo tiempo afectan las estructuras sociales (Turner, 2010). Turner declara de forma contundente que la estratificación emocional es tan real como las desigualdades de poder y dinero y tiene efectos importantes en las dinámicas de la sociedad.

Según Turner las emociones como cualquier otro recurso, están distribuidas inequitativamente entre los estratos sociales, es decir, existe una distribución relativa de las emociones que tiene consecuencias significativas en las dinámicas de estratificación y en el resto de los procesos sociales (Turner, 2010). La distribución emocional se da a través de dinámicas institucionales, las experiencias de las personas en los dominios institucionales generan un legado de emociones. Parte de este legado está compuesto por las reacciones de las personas hacia su habilidad para obtener o no, bienestar, poder y prestigio. Por lo tanto, las emociones no solo son directamente distribuidas a los individuos que actúan roles dentro de dominios institucionales, son generadas también a partir de sus reacciones al tipo y a la cantidad de otros recursos que reciben en éstos (Turner, 2010). Turner explica su teoría a partir de un esquema de la organización social humana, en la que estructuras micro y meso se encuentran incrustadas en estructuras más grandes (macro), el argumento central del autor es que ver la realidad social de esta manera, en la que las estructuras más grandes están construidas a partir de fuerzas operadas a niveles más bajos de la realidad (micro) puede ser muy importante para entender las dinámicas sociales, especialmente

cuando son las emociones que se dan en los micro encuentros las que funcionan como motor para cambiar las estructuras macro (Turner, 2010).

Los dominios institucionales están compuestos por unidades corporativas (grupos, organizaciones y comunidades) dedicadas a resolver problemas básicos de los miembros que los conforman. Para Turner la característica esencial de las instituciones es que poseen una estructura y una cultura particular. La cultura de una institución revela su ideología particular, esta ideología contiene las normas que la sociedad impone a las personas. Todos los dominios institucionales usan lo que Turner llama “monedas de cambio” simbólicas para hacer transacciones entre sus miembros. Estos medios simbólicos de intercambios generan discursos que revelan las normas morales sobre lo que se debe y no debe hacer (Turner, 2010). Por ejemplo, en el dominio institucional de la economía, el dinero será el medio simbólico de intercambio, en la política será el poder aquello que se intercambie como la capacidad de controlar las acciones de otros actores. En el dominio del derecho o de las leyes, el medio simbólico será la influencia o la capacidad de definir lo justo y lo injusto. En la familia, la moneda de cambio será el amor y la lealtad como vehículos para crear vínculos y compromiso entre sus miembros. Lo interesante de los medios simbólicos, explica Turner, es que como recursos que permiten tener acceso a más recursos, son la base para la distribución desigual de lo que se valora en una sociedad. En tal sentido, los medios simbólicos son al mismo tiempo recursos que se distribuyen de manera desigual y la base para las ideologías que legitiman la desigualdad (Turner, 2010). Las emociones, así como otros recursos distribuidos al interior de las instituciones,

tienen una tendencia a combinar sus efectos: emociones positivas dan la energía necesaria para obtener recursos en muchos dominios, mientras que las emociones negativas de un solo dominio con frecuencia, trabajarán en contra de la persona para asegurar otro tipo de recursos. El resultado final es la estratificación de las emociones: la distribución de las energías positivas y negativas entre los miembros de la población por lo general corresponderá a la distribución de otros recursos como el dinero, el poder, el prestigio, el amor (Turner, 2010).

Siguiendo la propuesta de Turner, podemos afirmar que en el servicio doméstico se combinan dos dominios institucionales que poseen ideologías distintas sobre lo que se debe y no debe hacer. Como hemos dicho ya, se trata de una actividad laboral (dominio del trabajo) que se lleva a cabo en el espacio de otro dominio institucional que es el de la familia. Tal superposición de dominios pensamos, provoca que el servicio doméstico sea una actividad laboral con un fuerte contenido emocional. Si las instituciones tal como las plantea Turner, tienen “monedas de cambio” por medio de las cuales se realizan transacciones al interior de estos dominios, en el servicio doméstico no solo se intercambiaría dinero, como moneda de cambio de la institución económica, sino también amor y lealtad que son las monedas de cambio de la institución familiar. Turner explica que, en el dominio del parentesco y la familia, se intercambian estados emocionales intensos para generar vínculos fuertes y compromiso entre sus miembros. En este sentido, pensar el servicio doméstico como una actividad donde se superpone el dominio económico con el dominio de la familia supone pensar que las emociones intensas de las que nos habla Turner reforzarán el vínculo laboral-económico. Las

emociones vistas desde esta óptica, son el elemento que permite construir, reproducir e institucionalizar vínculos laborales en un contexto marcado por la desigualdad, pero inmerso en la intimidad.

Dicho lo anterior, la presente investigación se posiciona desde el enfoque socio relacional y estructural de las emociones. Esta postura, nos lleva a tomar a las emociones tal como Turner explicaba, como propiedades estructurales de la interacción. Dentro de esta línea de análisis retomaremos los conceptos de *poder* y *estatus* elaborados por Theodore Kemper para explicar cómo las emociones se derivan de la interacción de las personas en términos de estas dos dimensiones básicas (Kemper, 2006).

El enfoque socio-relacional de las emociones busca establecer una adecuada explicación causal de las emociones a nivel social. Para lograrlo, Kemper crea categorías de comportamiento que tienen aspectos en común, reduciendo así la infinita variedad de posibles maneras de actuar a unas cuantas clases/categorías manejables y comprensibles (Kemper, 1990). La detenida observación de distintos tipos de relaciones sociales, llevaron a Kemper a afirmar que existen dos dimensiones de comportamiento socio-relacional que emergen significativamente y que en el fondo remiten a una misma noción. La primera dimension observada por el autor contempla comportamientos orientados hacia el control, la dominación, la coerción, la amenaza, el castigo y la imposición de la voluntad de una persona sobre la del resto. A esta dimensión la llama *poder*, quizá hay quienes no estén de acuerdo con él, pero aceptan este poder sobre ellos porque saben que

resistirse tendrá costos y consecuencias que no están dispuestos a enfrentar (Kemper, 1990).

La segunda dimensión analítica propuesta por Kemper, está relacionada con comportamientos de apoyo, comportamientos amistosos, afectuosos y gratificantes. Esta dimensión denominada *estatus*, refleja un tipo de deferencia voluntaria y conformidad. En este tipo de relaciones las personas son recompensadas y reciben beneficios pero no basados en amenazas o castigos como sucede en las relaciones de poder, sino por el contrario, la deferencia y conformidad se dan de manera voluntaria, porque las personas quieren auténticamente conceder al otro su respeto, su cooperación y sus buenos sentimientos. El nivel más alto de las relaciones de *etatus* es el amor, donde en principio una persona le ofrece beneficios ilimitados a otra (Kemper, 1990).

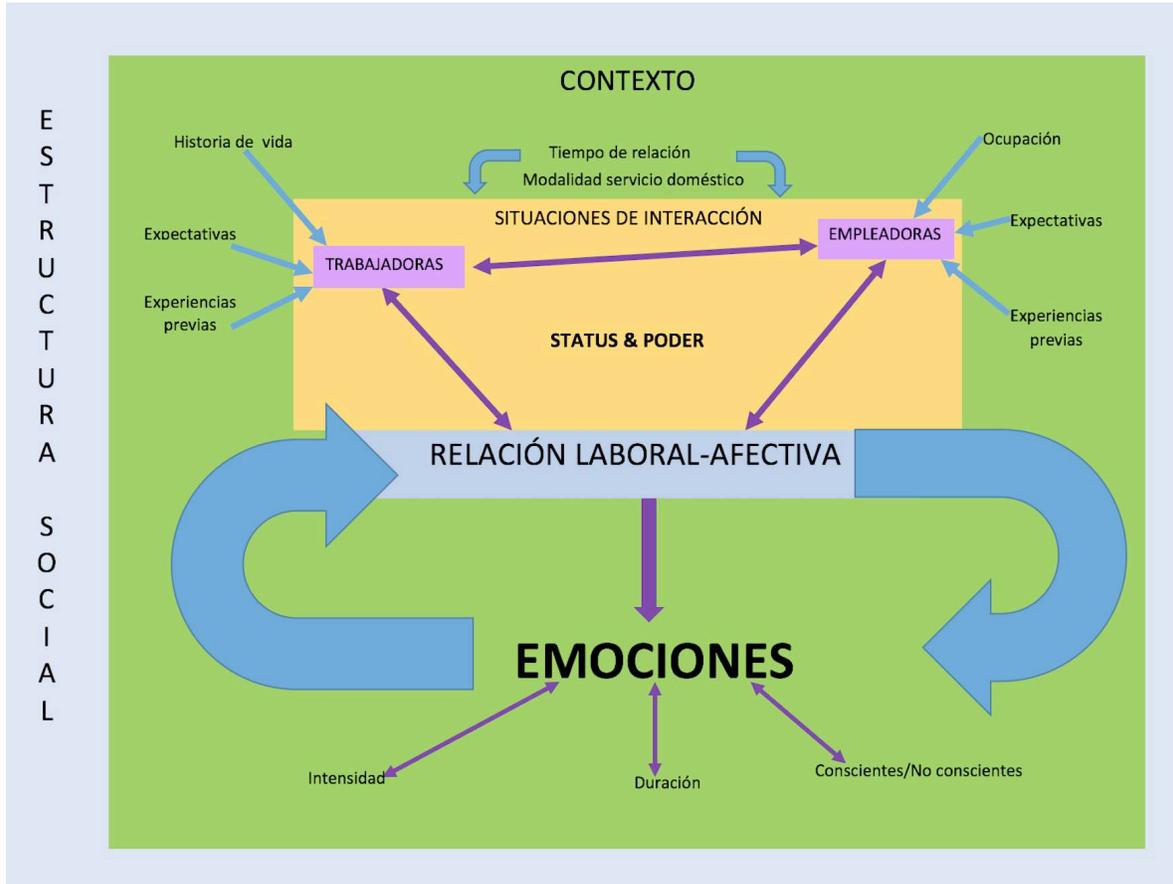
De acuerdo con Kemper, los actores ajustan su conducta cuando se sienten insatisfechos en cuanto al *poder* o *estatus* que tienen respecto al otro. Es decir, las personas están constantemente evaluando su posición frente al otro y cualquier déficit o exceso de estos elementos, detonará una emoción o un conjunto de emociones que permitirán a la persona reajustar su posición en la relación. Teniendo en cuenta lo anterior, y siguiendo lo postulado por Ariza, consideraremos a las emociones como pautas para la acción (Barbalet, 1998), ya que permiten al actor sintiente modificar el contexto/situación donde surgen, logrando así un reposicionamiento en los encuentros micro (Ariza, 2016).

Las relaciones sociales concretas están compuestas de diferentes mezclas de comportamientos de *poder* y *estatus*, tales relaciones pueden variar

constantemente ya que producen emociones tales como ira, miedo, desazón, culpa, vergüenza, odio o también, alegría, amor, orgullo, asombro, que a su vez inciden en la relación. De hecho, afirma Kemper, que las emociones están dentro de los efectos primarios producidos por comportamientos de *poder* y *estatus* en nosotros mismos y en los otros (Kemper, 1990). Ver las interacciones entre trabajadoras y empleadoras desde la óptica de Kemper, nos permitirá identificar las situaciones específicas en las que surjan las emociones como consecuencias de la estratificación social inherente al vínculo y ligadas a las evaluaciones que hacen respecto al *poder* y/o *estatus* que tienen unas frente a otras.

Tomando como base lo anteriormente descrito, se elaboró un esquema analítico a partir del cual se realizó el análisis empírico de las entrevistas en profundidad. Dicho esquema representa gráficamente los elementos contemplados para el análisis de la relación asimétrica entre trabajadoras y empleadoras del servicio doméstico. Al centro se encuentran las dos dimensiones relacionales básicas que guían nuestro análisis: *estatus* y *poder*. La relación trabajadoras-empleadoras aparece dentro de un contexto situacional específico y enmarcado siempre dentro de la estructura social. De esta relación que llamamos laboral-afectiva, contextualmente situada e influida por distintos elementos tales como las historias de vida, la modalidad del servicio doméstico, el tiempo de relación etc., surgen las emociones que a su vez tienen un impacto en la relación misma y la transforman.

## Esquema analítico



### 2.5. Conclusiones

En este capítulo retomamos los conceptos de trabajo elaborados por autores clásicos de la sociología de los cuales podemos rescatar varios aspectos relevantes. Primero, se trata de un intercambio entre las personas en un contexto y una sociedad determinados, segundo estos intercambios generan situaciones de interacción en las que se espera recibir algo a cambio de lo que se da, es decir, la reciprocidad está siempre presente; tercero, en la sociedad capitalista lo que se recibe a cambio de la realización de un trabajo es por lo general un salario; cuarto,

a pesar de que se traten de intercambios económicos se intercambian también otros aspectos que se encuentran fuera de la esfera de la economía. Quinto, existe un sustrato socioemocional que se construye a la par del intercambio económico que refuerza el vínculo. Dicho elemento emocional es consecuencia de la estratificación social y refuerza dicha estratificación.

Finalmente, a partir de las ideas de Hochschild, Turner y Kemper proponemos un nuevo concepto de trabajo que sirva para los fines de esta investigación. Para nosotros, trabajo será aquella actividad humana que se realiza en la interacción con los otros, con el objetivo de satisfacer tanto las necesidades materiales como las necesidades subjetivas de las personas. Al ser una actividad que se realiza en la interacción, existe un sustrato socioemocional que va de la mano del intercambio económico. Es decir, no solo se intercambian mercancías y servicios sino también emociones que las personas buscarán ajustar para no sentirse inadecuadas dependiendo del contexto situacional de la interacción.

Hablando específicamente del servicio doméstico, lo entenderemos como una actividad donde se superponen los dominios económico y familiar por lo que las emociones intensas que surjan reforzarán el vínculo laboral-económico.

### *Capítulo III: Emociones desde la subordinación, las trabajadoras*

#### **3.1. Introducción**

El propósito de este capítulo es exponer y explicar cuáles son las emociones más recurrentes que aparecen en la narrativa construida por las trabajadoras y de qué forma inciden en la relación laboral afectiva que tienen con las empleadoras.

Como se mencionó previamente, se realizaron cinco entrevistas en profundidad para conocer de voz de las entrevistadas cuáles habían sido sus experiencias como trabajadoras del hogar.

Para esta investigación resultaba crucial que fueran ellas mismas quienes reflexionaran y expresaran como se habían sentido en un momento determinado del vínculo laboral. Se buscó elaborar la trayectoria laboral que nos permitiera entender cuáles eran sus experiencias pasadas en el servicio doméstico y de esta manera conocer las expectativas con las que construían su relación con la empleadora. Fue muy importante también que nos narraran sus historias de vida, para entender quiénes eran, como se percibían a sí mismas, a su entorno y de qué forma su historia de vida influía en la forma de relacionarse.

El capítulo está dividido en cuatro partes, en un primer momento describiremos la muestra y la estrategia metodológica para a continuación, dar un panorama general de las trabajadoras entrevistadas. En el tercer apartado, expondremos las emociones intensas negativas de indignación y enojo seguidas de las emociones intensas positivas de orgullo y gratitud. Finalmente presentaremos un balance general que nos permita mirar el vínculo laboral desde el prisma

emocional, a partir del cual se intentará dar a conocer el papel que juegan las emociones en el proceso de trabajo y en el vínculo laboral entre trabajadoras domésticas y empleadoras.

### ***3.2. La muestra y la estrategia metodológica***

Tal como se expuso en la introducción, la información que se examina en este capítulo proviene de las entrevistas en profundidad realizadas a cinco trabajadoras del servicio doméstico de Ciudad de México, durante 2015 y 2016. Las trabajadoras que compartieron sus historias de vida y sus experiencias laborales fueron seleccionadas cuidadosamente.

Se buscó que fueran mujeres que hubieran emigrado a la Ciudad de México para trabajar en el servicio doméstico, que mínimo tuvieran 5 años como trabajadoras del hogar y que al momento de la entrevista estuvieran laboralmente activas. Esto responde al hecho anteriormente mencionado que el servicio doméstico sigue siendo el espacio de inserción laboral de mujeres migrantes jóvenes que llegan del campo a la ciudad (Jiménez Tostón, 2001)

La cuidadosa elaboración del guión de entrevista nos permitió, a través del método biográfico elaborar historias de vida y trayectorias laborales de cada una de las entrevistadas para de esta manera, reconstruir junto con las trabajadoras sus experiencias en el servicio doméstico enfocándonos en aquellas situaciones dotadas de significado. Recogiendo elementos tales como las historias de vida, las trayectorias laborales, la modalidad del servicio doméstico, las ocupaciones de las distintas empleadoras con las que se relacionan, pudimos conocer la forma en la

que cada trabajadora se percibe a sí misma y al mismo tiempo situar cada una de sus interacciones con las empleadoras dentro de un contexto particular que influye en el surgimiento de emociones y que a su vez se ve influido y transformado por dichas emociones. Por lo anterior, para nosotros las emociones que nos interesaban eran aquellas que surgían siempre en relación con las empleadoras, en el intercambio cotidiano entre dos mujeres situadas en distintos lugares de la estructura social.

### ***3.3. Ser trabajadora del servicio doméstico***

Tal como mencionamos anteriormente, las trabajadoras entrevistadas son migrantes internas quienes a muy corta edad tuvieron que dejar el pueblo, la familia y lo que les era más conocido para insertarse al mercado laboral en la ciudad. Los estados de los que provienen nuestras entrevistadas, están en el área circundante a la Ciudad de México. Tres de ellas vienen de comunidades del Estado de México, una de Morelos y otra más del estado de Hidalgo. Todas dejaron la casa familiar antes de cumplir quince años.

Desde muy pequeñas ejercían ya, en sus propias familias, las labores domésticas que la sociedad asigna a las mujeres: limpieza de la casa y cuidado de los miembros más pequeños del hogar y de los adultos mayores. Ese fue el caso de Lucía, morelense y trabajadora externa de 60 años,

*“fuimos 15 hermanos, casi siete y siete, pero como yo fui la quinta y fui mujer, la mas fregada... yo sufría porque mi mamá toda la vida estaba embarazada. Entonces yo me iba a trabajar y le ayudaba a irme a lavar*

*a unas piedras a un pozo, que ahí mis hermanos más grandes iban a sacar el agua y yo lavaba en las piedras.”*

En este sentido, para todas nuestras entrevistadas, ir a la escuela se les permitió solo hasta que llegó el momento de aportar dinero a la familia. Por su parte, Sonia, originaria del Estado de México quien ha trabajado como interna con los mismos empleadores desde hace más de 25 años, nos platica que fue su padre quien la sacó de la escuela cuando cursaba apenas cuarto de primaria. Por una situación de grandes deudas familiares, ella y sus hermanos debían salir a buscar trabajo. Sonia recuerda, haberse enojado mucho por la situación:

*“hice el coraje de mi vida y me fui de la casa, me vine con una tía a la Ciudad de México y estuve con ella hasta los 12 años, cuidaba un bebé, me acuerdo que cuidaba a un bebé, ganaba 70 pesos, apenas aguantaba al bebé, yo sentía que las escaleras... me acuerdo que bajaba unas escaleras de caracol y yo decía me va a ganar en cualquier momento.”*

Para Cristina, trabajadora externa de 40 años y originaria de Tulancingo, Hidalgo, la entrada al mercado laboral se dio cuando era apenas una niña de 5 años. Recuerda en su relato como su padre la llevaba a casa de una tía para que realizara labores de limpieza y era él quien recolectaba el dinero que le pagaban:

*“Y ahí todas las vacaciones mi papá, me llevaba a trabajar porque en agosto se hace la feria ahí y él me llevaba a trabajar, pero nunca ganaba nada, porque ella (la tía) le pagaba a él”.*

Las trabajadoras entrevistadas provienen de familias en las que el lugar de la mujer

en la dinámica familiar está fuertemente marcada por roles de género tradicionales, siendo el padre el jefe de familia y la persona que decidía el futuro de las hijas. Para Cristina, la relación con su padre marcó su vida para siempre, relata cómo cuando tenía diez años la corrió de su casa:

*“Mi papá a mí me corrió desde los diez años de la casa.*

*¿Y POR QUÉ TE CORRIÓ?*

*Porque un muchacho le dijo -adiós suegro- nada más por eso. Y ya él decía que andaba yo pues con todo mundo, y pues no y me corrió, me fui con mis tías, me fui con mi madrina. Ya con mi madrina ya me trajeron a México. De ahí empecé a trabajar en casa, igual siempre”.*

Relaciones conflictivas familiares, como la de Cristina con su padre, marcadas por el abuso, son el común denominador de todas nuestras entrevistadas. Situaciones que ellas afirman, influyeron de alguna u otra manera para que dejaran el núcleo familiar.

Aunado a esto, en el entorno cercano de las entrevistadas, ser trabajadora doméstica no era algo desconocido, alguna prima, tía o amiga de la familia había emprendido años antes, el viaje a la ciudad para insertarse en este mercado laboral. Para algunas de ellas, ver a las mujeres de su familia regresar cada cierto tiempo con el dinero ganado por su trabajo se presentaba como algo novedoso y la oportunidad de salir a ganarse su propio dinero. Así le sucedió a Luz, trabajadora interna proveniente del Estado de México, quien cuenta que a los 14 años ella ya quería venir a trabajar a la ciudad:

*“hubo un momento en que yo decía pues yo no quiero estar aquí, yo veía que mis amigas se venían a trabajar y yo decía yo me quiero ir a trabajar”*

El siguiente paso a seguir era contactar a este familiar para ver si conocía a alguna señora que estuviera buscando “ayuda” e incluso, en algunos de los casos, las trabajadoras empezaron supliendo a mujeres que habían llegado antes que ellas. Esta es una de las formas en las que opera la búsqueda de trabajo en el servicio doméstico, a través de redes sociales y de recomendaciones. Tal como afirma Canevaro, la utilización de las recomendaciones y vínculos personales en el servicio doméstico es muy común en países latinoamericanos. Lo significativo lo constituye el hecho de que esta característica –la personalización en el momento de reclutamiento o la falta de una institución formal- funciona para ambas partes de la relación como un mecanismo usual e “informal” de colocación y de reclutamiento (Canevaro, 2011). De acuerdo con nuestros datos, es una práctica común que una trabajadora se traiga a alguna de las mujeres de su entorno para colocarla en casa de una empleadora conocida. Esta práctica es fomentada por las mismas empleadoras quienes, buscando a alguien “de confianza”, les piden a quienes trabajan en sus casas que les recomienden a alguien ya sea para suplirlas o para mandarla con amigas y otras familiares. Como expondremos en el siguiente capítulo, la confianza resulta ser una emoción clave, no solo al momento de la búsqueda y contratación sino también a lo largo de la relación entre mujeres de contextos sociales tan distantes. Siguiendo a Barbalet, la confianza permite

eliminar el elemento de incertidumbre en una relación, asegurando en el presente que la persona cumplirá con su palabra en el futuro (Barbalet 1993, 1996).

De acuerdo con Young, esta forma de contratar y de emplearse en el servicio doméstico da lugar a que mujeres jóvenes (algunas menores de edad) de provincia migren a la ciudad transitando del paternalismo de su propia familia al paternalismo de su nuevo entorno laboral. Del entorno familiar propio han aprendido los roles correspondientes a su género (aquellos de servir y trabajar en el espacio privado), los cuales están estrechamente ligados a sus identidades personales (Young, 1987).

Usualmente, por su situación de recién llegadas a la ciudad, el primer trabajo que toman como trabajadoras domésticas es en la modalidad de internas, es decir, viven en casa de sus empleadores. Esta modalidad les permite ahorrarse el alquiler y el gasto en alimentación, dándoles la oportunidad de conservar el sueldo casi entero para ellas y poder enviar un poco de dinero a su familia. Para Young, la modalidad de “internas” fomenta un acercamiento mayor entre la trabajadora y la empleadora, situación que pone a la “patrona” como la principal guía de la trabajadora. Es ella quien la dirige y le enseña la naturaleza del servicio doméstico requerido en su familia (Young, 1987). En ocasiones las patronas se toman la libertad de “educar” a las jóvenes en otros aspectos de la vida más personales, como relata Sonia:

*“La señora era lindísima, me enseñó muchas cosas, me decía cómo cuidarme de los chicos, me empezó a hablar de sexo y yo ¡Ay!”*

*¿EN SERIO?*

*Sí, me hablaba de sexo.*

*SE TOMO MUY PERSONAL...*

*Sí como su papel de lo que no hizo mi mamá y hablarme del periodo y esas cosas.*

*¿Y TÚ QUÉ SENTÍAS?*

*Me daba mucha vergüenza y qué bueno que lo hizo*

En este sentido, las empleadoras adoptan un papel de “madres” frente a las trabajadoras. Es común escuchar tanto en los discursos de trabajadoras como en los de las empleadoras la frase “ser como de la familia”, las trabajadoras se vuelven una suerte de “hija” de la familia. Para Claudia, trabajadora externa de 49 años de edad nacida en el Estado de México, esta experiencia se dio en su primer trabajo como recién llegada a la ciudad cuando tenía dieciseis:

*“Mi primer trabajo era cuidar un bebé y pues hacía cualquier cosa por que como estaba chiquita pues la señora, no me ponía a hacer muchas cosas, me traía como su hija más que nada, como su hija me traía y ella me decía que hacer y ella me ayudaba y todo y andábamos ahí como mamá e hija y le digo a mi compañera que para el día de los reyes, me hacía poner el zapato para que me trajeran (un regalo)”.*

Siguiendo lo propuesto por Young, al definirse a sí mismas dentro de las fronteras de respeto y obediencia delineadas por sus empleadoras, algunas trabajadoras se

quedan muchos años con una misma familia. Se convierten en las empleadas ideales, la devoción hacia la familia las mantiene protegidas, sus necesidades básicas están cubiertas y entablan relaciones afectivas y cercanas con los miembros de la familia (Young, 1987). Este es el caso de tres de las trabajadoras entrevistadas quienes hasta la fecha siguen trabajando para la misma familia que las contrató hace más de 20 años. El “ser como de la familia” sin serlo en realidad, permite que la línea entre lo laboral y lo familiar/emocional se desdibuje a conveniencia. Para Young, si las trabajadoras domésticas son consideradas como “hijas de la familia”, son “hijas” a quienes se les exige más que al resto de la familia, se les pide que realicen tareas que no todos los hijos deben hacer. En este sentido la idea de “ser como de la familia” resulta ser un discurso que permite a los empleadores, a través del vínculo afectivo/emocional, asegurar la dependencia y la devoción de la trabajadora (Young, 1987).

En una actividad laboral con reglas poco claras y en la que las trabajadoras se encuentran en una situación vulnerable frente a las empleadoras, lo más importante se juega en el mundo de los vínculos personales, caracterizado por el azar y la incertidumbre (Colectivo IOE, 2001).

### ***3.4. Emociones intensas negativas (-): indignación-enojo***

Siguiendo lo propuesto por Turner y Stets, las emociones consideradas negativas son aquellas que resultan particularmente dolorosas para quienes las sienten y tienen

consecuencias graves para el *self*<sup>9</sup> (Turner and Stets, 2006; Ariza, 2016). Tanto la indignación como el enojo/ira son consideradas emociones morales, pues surgen en relación a códigos culturales que comprenden contenido evaluativo. Por su parte la combinación enojo/ira surge cuando se percibe que el otro está cometiendo actos intencionales e injustificables que están directamente dirigidos hacia el *self* o hacia los otros, provocando un deseo de restitución de justicia (Turner and Stets, 2006). A su vez, el sentimiento de indignación surge cuando se perciben las acciones del otro/los otros como inhumanas, cuando los individuos tratan a los demás de forma poco digna. De acuerdo con Mercadillo, la respuesta más común a estos sentimientos es romper todo contacto con la parte ofensora e intentar restaurar el orden a través de actos de venganza (Mercadillo et. al.,2007).

El hecho de que las emociones negativas sean tan dolorosas, implica el surgimiento de mecanismos de defensa a través de los cuales el *self* busca autoprotegerse y que la experiencia emocional le resulte menos dolorosa (Turner and Stets, 2006; Ariza, 2016). El mecanismo de defensa principal es la represión o la negación de las emociones negativas, lo que a su vez incrementa la intensidad de estas emociones las cuales pueden ser transmutadas en otros estados emocionales. Para Turner, si bien la represión de la emoción negativa dolorosa protege al *self*, este proceso rompe la conexión entre las emociones reales originales y las causas de su

---

<sup>9</sup> Retomamos aquí la noción de *self* de Mead porque nos permite identificar a las personas como capaces de pensarse a sí mismas reflexivamente, en tanto miembros de un todo social. Esta autoconsciencia no puede darse en el aislamiento, el individuo se convierte en *self* en la medida en que introyecta e incorpora las actividades y actitudes de los demás hacia él, dentro de un contexto social determinado. Mead señala que es imposible concebir el surgimiento de un *self* fuera de la experiencia social (Mead, 1934)

aparición (Turner, 2010). Esto resulta particularmente problemático y complejo en las relaciones entabladas en el servicio doméstico. Las trabajadoras domésticas, siempre en una posición desigual en su interacción con las empleadoras pueden reprimir las emociones negativas no solo porque resultan dolorosas para el *self*, sino también porque no pueden expresar abiertamente lo que sienten frente a la empleadora. De ser así, siguiendo los postulado por Turner, las emociones reprimidas durante largo tiempo pueden emerger ya sea transmutadas en otras o en picos muy intensos de la emoción original reprimida.

Otro mecanismo de defensa es el de “atribución” en el que la fuente de las emociones negativas se externaliza y es vista como causada por elementos externos los cuales pueden ser: los otros, la situación que generó la emoción e incluso la estructura y el sistema social (Turner and Stets; 2006: 562). En este sentido, Ariza afirma que la atribución de la responsabilidad de la transgresión moral, ya sea el yo o un tercero, es de vital importancia no solo para la valencia (+ o -) de la vivencia emocional sino también para la dirección que esta pueda adquirir (Ariza, 2015).

En el servicio doméstico las emociones negativas suelen hacerse evidentes en los momentos de conflicto entre trabajadoras y empleadoras. Entre las causas de estos conflictos registradas en nuestros datos, encontramos la ausencia de instrucciones claras por parte de las empleadoras, la ausencia de reconocimiento al trabajo de las empleadas y cuestiones que tienen que ver con el manejo del tiempo y la falta de claridad en los límites. Esto es mucho más palpable en la modalidad de interna, modalidad que no le permite a la trabajadora tener control sobre su tiempo

y sobre el espacio en el que trabaja. Cuando son contratadas como trabajadoras internas, se espera de ellas que estén disponibles las 24 horas al día, por lo que poner límites claros entre el tiempo de trabajo y tiempo de descanso se vuelve complicado.

Desde nuestro punto de vista, el contexto biográfico de las trabajadoras entrevistadas, marcado por relaciones familiares abusivas, así como las experiencias de trabajo anteriores poco afortunadas y la posición asimétrica frente a las empleadoras pueden resultar ser elementos clave para el surgimiento de emociones negativas intensas. En nuestros datos, las emociones negativas aparecen en situaciones de interacción en las que las trabajadoras sienten que el trato hacia ellas es injusto y/o cuando perciben el comportamiento de la empleadora como abusivo. Contrario a lo expuesto en una de nuestras hipótesis, la intensidad de las emociones negativas no depende tanto del tiempo que lleven de relación con la empleadora, sino de su propia situación de subordinación dada por la asimetría inherente a la relación. En este sentido, las trabajadoras entrevistadas, entablaban sus relaciones con las empleadoras desde una posición “en guardia”, anticipándose a situaciones de interacción poco beneficiosas para ellas. Siguiendo lo propuesto por Kemper, las personas estamos siempre midiendo nuestra posición relativa de estatus y/o poder frente a los otros. En este sentido, las trabajadoras, dadas las condiciones estructurales inherentes a la actividad laboral, se encuentran por lo general en una situación de menor poder frente a las empleadoras. Para Kemper, la situación de insuficiencia de poder, provocará la sensación de que no se puede evitar la coerción que el otro ejerza sobre nosotros y que nos obligue a hacer lo que no queremos;

resultando en emociones anticipadas de enojo, miedo y ansiedad (Kemper, 2006).

Como explicamos en capítulos anteriores, las emociones pueden constituir pautas para la acción, que permiten a quien las siente reposicionarse en la relación particular en la que surge la emoción y de esta manera influir en el contexto del que emanaron (Barbalet, 2001; Ariza 2016). Teniendo esto en mente, a continuación analizamos las situaciones de interacción en las que surgen emociones negativas como el enojo/ira y la indignación, y las consecuencias que éstas tienen para las trabajadoras así como su injerencia en la relación.

### ***De la indignación al reposicionamiento***

Una de las situaciones de conflicto más comunes en las que surge la indignación se da cuando la trabajadora siente que no está recibiendo el *status*/reconocimiento que ella cree merecer por parte de la empleadora.

Tal fue el caso de Luz, trabajadora interna de 35 años de edad, quien vivió una situación de conflicto con su empleadora cuando la niña de año y medio que estaba bajo su cuidado, aprendiendo a caminar se tropieza y cae. La relación de Luz con su empleadora era tensa, la empleadora buscaba distintas estrategias para controlar su trabajo y el de su compañera. Luz afirma que ella hacía un buen trabajo cuidando a la niña, era cariñosa con ella y le dedicaba mucho tiempo para hacer actividades que la entretuvieran. Dice que no lo hacía por quedar bien con la señora a pesar de saber que era muy estricta y siempre estaba vigilandola. Luz tenía poco tiempo trabajando como niñera, en un principio había entrado a trabajar como cocinera y a pesar de haber tenido un conflicto con la empleadora

por falta de instrucciones claras en cuanto a la forma de cocinar los alimentos, habían logrado tener una relación cordial. La empleadora parecía bastante satisfecha con el cuidado que le daba a su hija más pequeña. Pero un día la empleadora explotó y de forma brusca y repentina increpó a Luz reclamándole su desatención y cuestionando su capacidad para cuidar a la niña:

*“...la niña empezaba a caminar, se iba deteniendo, no se alcanza a detener y va para abajo -¡Es que para eso estás! ¿No la puedes cuidar?, ¡La tienes ahí junto! - En esos momentos dices pues qué hago, es una **impotencia de no poder gritarle** y decirle oiga señora pues los accidentes pasan, **sientes que la sangre te hierve**, pero no puedes decir nada...este pues no, es una **impotencia con la que te quedas** y dices no, dices no, yo aquí no me quedo **¡Yo me voy!**”*

Este fragmento, relata la situación de tensión que provoca en Luz un sentimiento de indignación y enojo por la forma en la que la empleadora, al descalificarla, no reconoce todo el trabajo que Luz sí hace y todas las atenciones que le confiere a la niña. Al mismo tiempo, Luz reconoce el *poder* que tiene la empleadora sobre ella en la relación, siente impotencia de no poder contestarle y ponerse “al tú por tú” con ella puesto que es ella quien tiene el poder de despedirla en cualquier momento. La indignación que siente, la motiva a irse definitivamente de este trabajo y empezar a buscar otro; por lo que decide llamar a una de sus expatronas para preguntarle si conocía a alguien que necesitara una persona para trabajar en casa. Finalmente logra contactarse con una señora a quien le urgía encontrar una

trabajadora y después de pensarlo mucho porque el sueldo era más bajo que lo que estaba ganando, Luz acepta irse porque ya no aguantaba la situación:

*“Yo sé que iba a ganar poco, pero dije ¿Qué hago? **Estar aguantando humillaciones pues tampoco**, yo creo que valgo mucho como para aguantar todo eso; me salí nos fuimos viernes y regresamos el domingo, el día lunes me dice vete a tu casa y después regresas y yo iba a regresar según ella, yo ya **no regresé**, pues me anduvo buscando, nunca tuvo mi número de celular.*

*¿TÚ NO SE LO QUISISTE DAR?*

*No, yo no se lo quise dar.*

*FUE UNA ESTRATEGIA TUYA.*

*Sí porque aparte si tú le das tu número es que a cada rato te esté hablando, aunque sea tu día de descanso te está marcando para cualquier cosa.*

Desde nuestro punto de vista, la estrategia de buscar trabajo sin prevenir a la empleadora que se va ir y sin darle su número de celular resulta una forma de contrarrestar el poder que tiene la empleadora, recordemos que a pesar del poder que detentan las empleadoras sobre las trabajadoras en la relación asimétrica, ellas encuentran formas de resistirlo (Hondagneu-Sotelo, 2006). Esto nos muestra la agencia de las trabajadoras a partir de emociones negativas sentidas en una situación particular. La emoción negativa que Luz sintió en el conflicto, desencadenó las motivaciones necesarias para que buscara cambiar su situación

Otra forma en la que Luz, recupera su posición frente a la empleadora, es no avisarle que no regresaba a trabajar. Luz relata cómo en un primer periodo trabajando para esta misma empleadora, pero como cocinera, la señora no fue clara con ella y en lugar de decirle que por el momento no necesitaba de sus servicios, le pide que no vaya durante una semana porque la familia saldría de vacaciones. Cuando Luz llama al trabajo para preguntar qué día tenía que presentarse se entera de que nunca se fueron de vacaciones y que fue una forma de terminar el vínculo:

*“yo dije ¿15 días y me da una semana? Como que no era lógico, pasa esa semana y después le hablé a Lety y le dije ¿Cuándo llega la señora? Y me dice es que no se fueron, aquí están, le digo ¿En serio? Dice sí, y entonces ¿Por qué no me lo dijo? Si no le gustó mi trabajo pues me lo hubiera dicho”.*

Siguiendo lo propuesto por Mercadillo, en que la indignación provoca acciones encaminadas a la venganza (Mercadillo et. al.,2007), la falta de claridad de Luz hacia la empleadora podría leerse desde esta óptica como una forma de “saldar cuentas” con ella:

*TÚ DECIDISTE NO COMUNICARLE ¿POR QUÉ?*

*“Pues, así como me la hizo pues ahora se la hago yo a ver qué **siente**, es que a veces no eres así, pero te hacen ser así y ya no volví a saber de ella”*

Así como muestra el relato de Luz, Hondagneu-Sotelo afirma, que esta forma de terminar las relaciones laborales en el servicio doméstico, después de un conflicto

fuerte, es muy común. Así como lo es, hacerlo a través de mentiras “piadosas” en las que no se revelan las verdaderas causas por las que se está dejando el trabajo. Bajo estas circunstancias, la trabajadora doméstica nunca le explica a la empleadora qué es lo que no le parece del trabajo y ni de su trato. En el servicio doméstico, la asimetría entre trabajadoras y empleadoras fomenta este tipo de salidas “fáciles” (Hondagneu-Sotelo, 2006:133). En la mayoría de los casos, explica Hondagneu-Sotelo, las trabajadoras temen algún tipo de represalia por parte de las empleadoras si se atreven a expresar abiertamente aquello que les disgusta. La dependencia de ambas formas de terminar la relación demuestra, una vez más, que esta ocupación se establece fuera de la esfera de las prácticas formales de empleo. La falta de estandarización en las actividades vuelve a trabajadoras y empleadoras reacias a comunicar sus insatisfacciones de manera directa (Hondagneu-Sotelo, 2006: 134).

Como mencionamos anteriormente, la modalidad del servicio doméstico es un importante elemento de contexto que influye no solamente en las condiciones laborales, sino también en la emergencia emocional (Ariza, 2016). A las trabajadoras internas les gustaría establecer límites claros en cuanto a sus horas de trabajo, mientras que a las empleadoras les gustaría que éstos fueran más elásticos (Hondagneu-Sotelo, 2006:145) Por el contrario, las trabajadoras externas entrevistadas tienen mayor control sobre su tiempo en el trabajo, el contar con un horario establecido es una ventaja con la que las trabajadoras internas no cuentan ya que se espera de ellas disponibilidad las 24 horas.

Existen casos en los que trabajadoras que son contratadas como externas pasan a la modalidad de internas por unos días o semanas cuando acompañan a los empleadores a sus vacaciones fuera de la ciudad. Esto ofrece la oportunidad de observar el efecto que tiene la modalidad del servicio doméstico en cuanto a las condiciones laborales y también en cuanto a los cambios en la forma de relacionarse. Este fue el caso de Lucía, trabajadora externa de 60 años, quien cuenta que en un trabajo en el que duró 10 años en la modalidad de externa haciendo la limpieza, en seguidas ocasiones la llevaron de vacaciones con toda la familia para que les ayudara con los niños más pequeños. En un viaje a Sudamérica, recuerda que la llamaban todos los días de madrugada para que se llevara el niño a su cuarto y se hiciera cargo de él para que sus empleadores pudieran dormir y pasear por la ciudad:

*“Yo decía: yo por qué tengo que pararme a esta hora a cuidar al niño. - entonces iba a la recámara de la señora y ya me traía al bebé y me andaba paseando con él bebé, mientras ellos dormían a las cinco de la mañana o a las cuatro, depende a la hora que se le antojara al niño llorar, y ella si era muy dura, era muy estricta la señora, y yo decía: ay, ¿por qué yo no salgo con ellos a dónde van? ¿Por qué yo no salgo con ellos?”*

El relato de Lucía nos muestra cómo a pesar de ser externa con horarios fijos, cuando salía de vacaciones con la familia éstos no eran respetados y se esperaba su disponibilidad las 24 horas del día. Lucía comenta en la entrevista, que esta

situación la enojaba y la hacía sentir mal, pero nunca se atrevió a decirle nada a su empleadora porque le estaba muy agradecida por haberla llevado de viaje a lugares que ella no hubiera podido ir sola. La situación de Lucía, entre el enojo y el agradecimiento, hace evidente la ambigüedad que rodea gran parte de las relaciones en el servicio doméstico; la asimetría inherente a la relación empleada-empleadora y a los vínculos afectivos que se construyen en ella, permite la presencia de emociones encontradas. En muchas ocasiones, las trabajadoras entrevistadas reportaron sentir enojo e indignación al percibir cierto abuso por parte de las empleadoras, pero a la vez se sienten en deuda por ciertos “favores” que les conceden. De esto hablaremos en el siguiente apartado.

La presencia de emociones negativas nos permite observar además de la estructura social, la agencia de las trabajadoras a partir de la cual, en ocasiones, ellas logran contrarrestar el poder de las empleadoras y reposicionarse de una forma que les sea benéfica.

### ***3.5. Emociones intensas positivas: orgullo-gratitud***

En este apartado nos proponemos describir las emociones positivas más recurrentes en los relatos de las trabajadoras entrevistadas. En un primer momento detallaremos las características particulares de cada una de las emociones seleccionadas, destacando la cualidad moral que encierran. Después, basándonos en los propuesto por Ariza, ilustraremos el papel que juegan en la

relación entre trabajadoras y empleadoras tomando como herramientas de análisis los fragmentos de las entrevistas describiendo el contexto situacional, la situación de interacción concreta en la que se produce la emoción y los efectos que tiene dicha emoción en la relación con la empleadora (Ariza, 2016).

Es necesario recordar que la valencia positiva o negativa de las emociones tiene que ver con su condición experiencial (son sentidas individualmente en un contexto situacional particular. Barbalet, 2001) y no con una visión moral sobre lo “bueno” y lo “malo”, sino teniendo en cuenta el efecto de tales emociones para quienes las experimentan (Ariza, 2016). Turner y Stets afirman que los individuos buscan verificar su identidad en todas sus interacciones, cuando éstas son verificadas, sienten emociones positivas (Turner and Stets, 2006). En este sentido, las trabajadoras entrevistadas experimentan emociones positivas tales como gratitud y orgullo cuando su identidad como “buena trabajadora” y/o “buena madre” son verificadas por las empleadoras y por su entorno. Las emociones positivas son importantes para el conjunto de la sociedad pues motivan los comportamientos pro-sociales de las personas cohesionando los lazos existentes entre ellas.

Decidimos presentar la gratitud y el orgullo como las emociones positivas, por su reiterada aparición en los relatos de las mujeres entrevistadas y también por la relevancia moral que tienen para la sociedad. Por su parte, el orgullo es una emoción que verifica la identidad de las trabajadoras domésticas entrevistadas, a partir de la cual, revalorizan su labor frente a una sociedad que tiende a despreciar el servicio doméstico como ocupación. La gratitud, en cambio, refuerza el lazo que

existe entre dos mujeres de distintos contextos sociales, en el que el carácter de la reciprocidad inmerso en la gratitud es un componente importante en esta relación asimétrica. La trabajadora por su posición de menor poder frente a la empleadora parece estar siempre en deuda.

***“La gratitud es la memoria de la sociedad”***

**Georg Simmel**

A través de todas las culturas y en la historia de la humanidad, la gratitud ha sido considerada como un aspecto normal y normativo de la personalidad y de la vida en sociedad. Es, al mismo tiempo, respuesta al comportamiento moral y motivadora de éste. (McCullough et. al., 2001)

De acuerdo con Turner y Stets y McCullough, la gratitud posee tres funciones que la hacen moralmente relevante:

- a) Barómetro moral: es la respuesta a la percepción de que se ha sido beneficiado por las acciones de otro,
- b) Motivación moral: motiva a la persona a tener conductas pro-sociales hacia su benefactor<sup>10</sup> y hacia otros;
- c) Reforzadora moral: cuando expresada, invita a los benefactores a seguir comportándose moralmente en el futuro. (Turner y Stets, 2006; McCollough, 2001).

---

<sup>10</sup> Cuando hablamos de benefactor nos referimos a la persona que realiza una acción por la cual otra (el beneficiado) le está agradecido.

Estas funciones están presentes en los intercambios que sostenemos día a día con las personas de nuestro entorno. Cuando percibimos un acto de los demás como benéfico hacia nosotros, sentimos la necesidad de agradecerles y reciprocarnos la acción de la cual fuimos beneficiarios. De cierta manera, buscamos compensar lo que se nos ha ofrecido y una forma de hacerlo es por medio del intercambio emocional. (Hochschild, 2003)

Cuando los intercambios se dan entre personas con niveles de *estatus/poder* similares en una relación estable, se habla de intercambios equitativos. Pero ¿Qué pasa cuando una persona posee un nivel más elevado de *estatus/poder* que la otra? Por lo general, ambas partes aceptan tácitamente que sea aquella con menor *estatus/poder* la que deba contribuir más en la relación, es decir, la que quede en deuda. (Hochschild, 2003).

Los intercambios que encontramos en el servicio doméstico son del tipo descrito por Hochschild. Mujeres de distintos contextos sociales, con diferentes niveles de *poder* y *status* entablan reciprocidades en los que las trabajadoras, en su posición asimétrica frente a la empleadora quedan en deuda. En una actividad laboral donde las reglas no son claras y las trabajadoras se encuentran en una situación de vulnerabilidad (Colectivo IOE), es común que se perciban como favores (actos de buena voluntad por parte de la empleadora) aquello que en algunos casos debería ser una prestación laboral.

Tal es el caso de Claudia, trabajadora interna de 49 años quien relata que, en uno de sus primeros trabajos en la ciudad, cuando se quedaba despierta para

ayudar a la empleadora los días en que había cenas o eventos en casa, ésta le daba un dinero extra por “ayudarla”:

*“Por ejemplo los días que había cenas nos daban extra, un dinero extra... Por ayudar a la señora a la hora de la cena porque ella decía que ya las cenas eran como un trabajo extra, dice pues como ya es en la noche y no tienen que estar trabajando, pero pues ya si me ayudan pues yo les doy algo y así era la señora y era muy, muy buena, nos llevaba al súper y nos decía tomen lo que quieran por ejemplo las toallas, sanitarias, los desodorantes y todo eso y ella los pagaba”*

Este fragmento ilustra la manera en la que Claudia toma el gesto de la empleadora, de darle un dinero “extra” por su “ayuda”, como un acto de buena voluntad y no como el pago correspondiente por trabajar horas extra fuera de su horario normal. Queda en evidencia también, que la empleadora lo planteó de la misma forma: un acto bondadoso que implicaba reciprocidad y agradecimiento por parte de la trabajadora. La discrecionalidad que caracteriza el servicio doméstico, es decir, que se lleva a cabo en el espacio privado (Ariza, 2016), así como la falta de estandarización en las tareas propician la existencia de este tipo de confusiones. El mismo caso se le presentó a Lucía, trabajadora externa de 60 años. Cuando llegó a trabajar a una casa muy grande, donde tenía que lavar 9 autos, dos patios, hacer limpieza general y cocinar, la empleadora le dice que por todo lo que tenía que hacer le iba a pagar 30 pesos al día. Lucía le pide que le de los 35 pesos, pero la señora le dice que no, que ella paga 30. Acepta y a pesar de que le fue negado el

aumento hace todo el trabajo del día y en la noche la señora le da los 35 que había pedido en un principio:

*“Cuando le dije a la señora: deme los 35 señora -y me dijo que no, que ella pagaba 30-, y me quedé (a trabajar), y ese mismo día en la noche la señora me dio los 35, y **sentí tan bonito que me dio los 35 porque le pedí cinco pesitos más ese día**, y así siempre me los dio los 35, hasta después de cinco años ya me aumentó o a los cincuenta, y ya de después duré 10 años con los cincuenta”*

Lucía se siente agradecida con la empleadora porque finalmente le dio los 5 pesos extra que ella le había pedido. En este fragmento de la entrevista, puede verse como incluso las emociones positivas están marcadas por la posición que cada una de las personas ocupa en esta relación. La trabajadora agradece las acciones de la empleadora como si fueran signo de generosidad y no como el pago que ella se ganó por el trabajo realizado. De esta manera, queda en evidencia el carácter socio-estructural de las emociones mencionado por Barbalet. Desde nuestro punto de vista, la gratitud que Lucía siente para con la empleadora en esta situación específica, está profundamente ligada a las propiedades estructurales de la interacción, le agradece desde su posición subordinada de menor poder, porque al final la que decide cuánto se paga es la empleadora.

Para las trabajadoras entrevistadas, tener “buenas empleadoras” se percibe como un golpe de suerte. Afirman sentirse agradecidas por haber “caído en blandito” cuando comparan su actual trabajo con experiencias anteriores

desagradables o con las condiciones laborales menos favorables de otras trabajadoras. Así le sucedió a Luz, trabajadora interna de 35 años de edad, quien al poco tiempo de entrar a un nuevo trabajo se embaraza y teme comunicárselo a la empleadora, porque no quiere quedarse sin trabajo. Cuando por fin le dice, se sorprende gratamente al ver la reacción de la empleadora quien la apoya, la felicita y le dice que le van a dar su incapacidad para que tenga al bebé y que a los dos meses pueden regresar ella y el bebé para que éste viva también en la casa (bajo ciertas condiciones):

*“Es que en el momento cuando se lo empiezas a plantear te dan hasta ganas de llorar porque dices los tengo que dejar y me tengo que ir y ella te responde con una sonrisa que te levanta el ánimo, -Luz, qué padre que estás embarazada-...o sea todas las bendiciones del mundo dije pues bueno seguiré trabajando, en el transcurso de mi embarazo me cuidaron como no sabes”*

*¿TÚ CÓMO TE SENTISTE AL VER ESA REACCIÓN?*

*Muy feliz, yo decía no puede ser que haya yo caído en una familia donde te acogen porque dices después de todo lo que pasaste dices pues estoy en la gloria y aquí sigo en la gloria créeme”*

Luz expresa su incredulidad ante la reacción de su nueva empleadora. Guiada por sus experiencias anteriores y esperando lo peor, queda profundamente agradecida por la actitud de la empleadora. Luz ha trabajado en la misma casa desde hace más de 15 años, afirma sentirse muy contenta y querer reciprocitar todas las cosas buenas que ha recibido por parte de la familia:

*“Como se lo dije al señor son mi familia también, yo así los considero y si ella me apoya cuando yo le digo señora necesito un permiso y cuando ella me diga quédate y yo no me quede pues entonces no estamos parejas entonces yo quiero sentirme bien y quiero que ella se sienta bien conmigo”. Siempre he tenido las puertas abiertas, prácticamente yo aquí hago y deshago porque me dan esa libertad y yo quiero que ellos sientan esa confianza de decir pues nos vamos y está Luz”*

El fragmento anterior ilustra un elemento esencial de la gratitud: la reciprocidad. Luz admite buscar “emparejar” la situación con la empleadora en cuanto a los “favores” intercambiados, porque siente la obligación de hacerlo. Simmel afirma, que en los intercambios existe una coacción que, aunque no es social ni jurídica sí es moral, a partir de la cual se está obligado éticamente a corresponder. Cuando hemos recibido un favor, cuando otra persona ha empezado haciéndonos un favor, nunca podemos recompensarla con obsequio subsiguiente o favor retributivo –ni, aunque este obsequio o favor sean, de hecho y de derecho, superiores al primero-. Y la razón es que en el primer favor existe una espontaneidad que no existe ya en la respuesta (Simmel, 2014).

Tal como mencionamos anteriormente, la reciprocidad en relaciones asimétricas tiene importancia central para mantener los vínculos entre las personas. En el servicio doméstico, la gratitud y la reciprocidad inmersa en ella, provocan que las trabajadoras se sientan siempre en deuda y con obligaciones más allá de lo puramente laboral. Si las actitudes de las empleadoras son en su mayoría percibidas como favores espontáneos, por ambas mujeres, se da por sentado que

las trabajadoras deben expresar su agradecimiento de distintas maneras. De tal suerte que la ingratitud de las trabajadoras, es una emoción altamente condenada en los discursos de las empleadoras, a esto nos referiremos en el siguiente capítulo.

La gratitud y la reciprocidad son esenciales para la continuidad y estabilidad de los vínculos sociales, en cierto sentido cohesionan a la sociedad en una cadena de favores en la que siempre buscaremos corresponder de igual o mejor manera lo que se nos ha ofrecido. La reciprocidad se vuelve problemática cuando se trata de relaciones desiguales, en las que una de las partes detenta poder sobre la otra. En el servicio doméstico, puede servir para que acuerdos laborales poco justos se acepten y se cuestione poco o nada las condiciones laborales de las mujeres trabajadoras.

### ***El orgullo***

A pesar de que socialmente el orgullo es visto como una emoción negativa, para nosotros, su importancia radica en que es la única emoción auto-consciente positiva, diferenciándose de la culpa y la vergüenza que tienen consecuencias negativas para el *self*. Las emociones autoconscientes son aquellas que surgen cuando se produce una valoración “positiva” o “negativa” del propio yo en relación con una serie de criterios acerca de lo que se constituye una actuación adecuada en diversos ámbitos (Etxebarria, 2009).

El orgullo juega un papel sustancial en el ámbito social ya que brota en la interacción con los otros, es necesaria la mirada y valoración externa para que éste aparezca. Se le considera una emoción moral al ser consecuencia de la evaluación

de las propias acciones, pensamientos o sentimientos como éxitos o fallas en relación con una serie de estándares y metas (Etxebarria, 2009; Lewis, 2000). Cuando la valoración de una acción propia resulta positiva, el orgullo se hace presente y provoca en quien lo siente una tendencia a continuar con la misma línea de acción.

Para el surgimiento del orgullo, son necesarios al menos dos elementos. Por un lado, está la comparación con los otros, es el valor comparado, más que el valor absoluto de la acción o la cosa en sí misma lo relevante en el orgullo. Esto sugiere que la opinión de los otros es crucial para su emergencia. Por otro lado, la responsabilidad, incrementa el orgullo. Nos sentimos más orgullosos de algo de lo cual somos responsables, por lo que nos hemos esforzado, que de algo positivo que nos cayó de suerte. (Etxebarria, 2009).

En este sentido, el orgullo aparece en los relatos de las trabajadoras entrevistadas como una emoción que les permite revalorizarse a sí mismas como trabajadoras domésticas. Paradójicamente, el orgullo es la emoción preponderante cuando se les pregunta qué significa para ellas ser trabajadoras del hogar.

*“No es un trabajo del que te puedas avergonzar ni algo que digas pues qué pena, van a decir que trabajo en casa pues no porque es un trabajo decente como cualquiera, te estás ganando la vida como todos y dices pues al contrario hasta es mejor porque en una oficina ¿Qué te hacen? A veces hasta malas palabras, en la calle vas y te dicen todo, te discriminan también en las oficinas entonces dices pues igual aquí no, es como todo pero dices al menos para mí es un trabajo digno, un trabajo en*

*el que con gran esfuerzo puedo sacar a mi hijo adelante, eso es lo que yo te puedo decir de lo que yo pienso y para mí no sería una vergüenza, si voy al súper y llevo mi babero ah pues no me da pena porque estoy trabajando como todos, un barrendero también usa su traje y pues no pasa nada, pues respetable”*

*Luz, trabajadora interna,*

*35 años*

La mayoría de las mujeres entrevistadas, afirman sentirse orgullosas de ser trabajadoras del hogar. Tal como lo expresa este fragmento, el trabajo doméstico les ha permitido, entre otras cosas, sacar a sus hijas e hijos adelante, algo que dicen no hubieran podido lograr de otra forma. Revalorizarse en tanto trabajadoras domésticas en una ocupación poco valorada, resulta ser de suma importancia cuando las mujeres hacen un balance de lo que les ha dejado el servicio doméstico. Admiten que se trata de una labor difícil, cansada pero que gracias a su esfuerzo les ha permitido lograr cosas como construir una casa, darles una mejor educación a sus hijos y apoyar a la familia que se quedó en su lugar de origen.

A pesar de ser una emoción auto-consciente, como toda emoción moral, el orgullo necesita también de la valoración externa. Como en el caso de Claudia, trabajadora externa de 49 años, a quien su empleadora le señala que ha valido la pena su esfuerzo de tantos años:

*“Como me dijo, dice **tu esfuerzo valió la pena Claudita**, porque, dice por que mira dice **que bien sacaste a las hijas, que bien estudiaron y todo**, le digo si verdad y mi matanza de **todos los días** y dice pues si por que mira bien que aprovecharon*

*y que fueron buenas niñas y todo, y le digo si eso si, por que digo que las tres tienen su carrerita y ya las tres trabajan entonces ya la más chiquita estudió administración, la de en medio biología y la de en medio es maestra”.*

*“Pues si lo que logré fue la casita y que tengo en donde vivir y que más o menos, no y que mis hijas estudiaran y que a lo mejor que no me faltara que comer no, a lo mejor no muy elegantemente pero pues, digo tuve todos los días para comer digo no me faltó trabajo, todos los días tuve trabajo aunque sea poquito pero todos los días trabajé”.*

El orgullo permite así, que las trabajadoras continúen con la línea de acción positiva que les ha dado satisfacciones y que les ha valido reconocimiento por parte de las empleadoras y de las personas de su entorno. Al ser una emoción positiva para el self, es decir que lo realza, los patrones de acción subsecuentes incluyen continuar con ese comportamiento que las hace sentirse bien consigo mismas y con su entorno. La identidad de las mujeres como “buenas trabajadoras”, “buenas madres” se ve confirmada.

### **3.6. Conclusiones**

La intensidad de las emociones negativas elicítadas por las trabajadoras está más relacionada con su posición asimétrica frente a las empleadoras que con el nivel de afectividad del vínculo dado por el tiempo de relación. Siguiendo a Turner, es posible también, que la intensidad de las emociones negativas esté ligada a los procesos de represión de estas emociones no solo porque resultan dolorosas sino también porque desde su posición desigual, de menor poder frente a las

empleadoras, no se les permite expresar libremente su desacuerdo.

Otros elementos que influyen en tal intensidad son las historias de vida de las trabajadoras vinculadas a su vez a las experiencias anteriores de trabajo. En cierto modo, vemos la estructura social hacerse visible a través de las emociones expresadas por las trabajadoras, éstas siempre condicionadas por su posición en la estructura social.

Puesto que la empleada doméstica se encuentra en una posición de vulnerabilidad trabajando al interior del hogar de sus empleadores, el trato y los vínculos afectivo/emocionales se vuelven en muchas ocasiones más importantes que el sueldo que puedan recibir. La falta de estandarización y delimitación de las actividades en el servicio doméstico provoca que cada empleadora tenga su propia forma de organizar las labores del hogar por lo que las trabajadoras tienen que adaptarse una y otra vez a las distintas maneras de organizar el servicio doméstico. La falta de instrucciones claras por parte de las empleadoras, la percepción de situaciones de abuso y la ambigüedad e incertidumbre inherentes a esta relación laboral/afectiva dan lugar a situaciones de conflicto en las que las emociones negativas pueden surgir.

En cuanto a las emociones positivas, cuando la gratitud surge en una relación desigual, como la que hemos descrito, se presenta como aquél componente que cohesiona los vínculos y permite la continuidad de éstos. La complejidad de los vínculos construidos en el servicio doméstico, que como ya hemos mencionado, puede surgir por la ausencia de reglas claras y la falta de

estandarización de las tareas, permite que se produzcan y reproduzcan acuerdos laborales poco justos. En ocasiones aquello que debería ser una prestación laboral, incluso un derecho, se interpreta como un favor espontáneo de las mujeres que detentan el poder en la relación. Lo que provoca en las trabajadoras una continua sensación de estar en deuda.

Por su parte, para nuestras entrevistadas, el orgullo es la emoción por medio de la cual revalorizan su labor y su persona. Les permite reconocerse a sí mismas como mujeres capaces de proveer para sus hijas e hijos a través de años de esfuerzo dedicados al trabajo doméstico remunerado, una actividad laboral socialmente poco valorada.

Confirmamos también el carácter socio-estructural de las emociones propuesto por Barbalet, el cual toma a las emociones como consecuencias de las propiedades estructurales de la interacción social. Las emociones elicítadas por las trabajadoras en su interacción con las empleadoras, están siempre marcadas por su posición subordinada.

## Capítulo IV: Emociones desde el poder, las empleadoras

### **4.1. Introducción**

Siguiendo la estructura del capítulo anterior, el propósito de este capítulo es analizar las emociones más recurrentes en la narrativa construida con las empleadoras, destacando la forma en que éstas inciden en la relación laboral-afectiva que tienen con las trabajadoras.

Tal como se hizo en el capítulo pasado, nuestro interés es conocer de viva voz de estas mujeres su experiencia como empleadoras del servicio doméstico. Si tuviéramos que usar una analogía, este capítulo sería la “otra cara de la moneda” de lo expresado por las trabajadoras sobre la ocupación. Siendo el servicio doméstico una actividad en la que participan dos mujeres de distintos contextos sociales, nos parecía importante tomar en cuenta las experiencias de ambas partes de la diada. La investigación no estaría completa sin la visión de aquellas mujeres que comparten un espacio y una cotidianidad con las trabajadoras y con quienes construyen los vínculos afectivos que tanto nos interesan.

Así como con las trabajadoras, se realizaron cinco entrevistas en profundidad con el objetivo de conocer cómo se habían sentido en un momento determinado del vínculo laboral. Elaboramos una trayectoria de contratación para entender de qué forma sus experiencias pasadas como empleadoras, influían su relación más reciente. También buscamos conocer las expectativas desde las que creaban el vínculo con la trabajadora y les pedimos que nos narraran sus historias de vida, buscando entender quiénes son las mujeres que contratan servicio doméstico, cómo se perciben a sí mismas, a su entorno y sobretodo, ver de qué manera sus

historias de vida influían en la forma de relacionarse.

El capítulo está dividido en cuatro apartados, en un primer momento abordaremos la estrategia metodológica y los detalles de la muestra. Después daremos las características generales de las empleadoras entrevistadas. En el tercer apartado se encuentran las emociones intensas negativas de culpa y enojo para enseguida mostrar las emociones intensas positivas de compasión y empatía. Finalmente haremos un balance general del vínculo laboral desde la mirada emocional, destacando el papel de las emociones positivas y negativas en la relación de ambas mujeres.

#### ***4.2. La muestra y la estrategia metodológica***

Como recordará el lector, en la introducción aclaramos que los datos que se analizan en este capítulo provienen de entrevistas en profundidad realizadas a cinco empleadoras del servicio doméstico de la Ciudad de México durante el periodo que comprende los años 2015 y 2016. Los perfiles de las mujeres entrevistadas se seleccionaron cuidadosamente, que fueran de distintos estratos sociales y tuvieran distintas ocupaciones procurando así la heterogeneidad de la muestra. Las mujeres empleadoras entrevistadas llevaban al momento de la entrevista más de cinco años contratando servicio doméstico en sus hogares y tenían experiencia tanto con trabajadoras de planta (internas) como con trabajadoras de entrada por salida (externas).

Siguiendo los principios del método biográfico, nos preocupaba darle voz a cada una de las entrevistadas y reconstruir junto con ellas sus experiencias de vida

como empleadoras del servicio doméstico. Por lo anterior, el guión<sup>11</sup> de entrevista cuidadosamente elaborado nos permitió indagar sobre cómo habían sido sus relaciones con las trabajadoras anteriores para así entender las expectativas con las que construían su relación actual. Examinar las razones por las que contrataban servicio doméstico, la forma en que éste era organizado en sus hogares; saber la manera en que las entrevistadas se ubicaban a sí mismas como empleadoras del hogar. Dicho guion permitió también conocer desde donde construían las empleadoras el vínculo socio afectivo y laboral, los límites que establecían con las trabajadoras y las formas de supervisión y control establecidas.

Asimismo, nos pareció importante explorar las tensiones en la relación, los conflictos, las negociaciones y los acuerdos. Situaciones que estimamos podrían tener un alto contenido emocional. Ya que, de acuerdo con los autores revisados, los conflictos al interior del servicio doméstico pueden revelar aquello que se esconde debajo de una relación aparentemente cordial y civilizada (Hondagneu-Sotelo, 2006; Canevaro, 2012).

Finalmente, así como lo hicimos con las trabajadoras, quisimos indagar sobre las expectativas que tenían de la relación y su opinión del servicio doméstico en general. Las expectativas resultan ser un indicador importante puesto que, para ciertos autores, es en el cumplimiento o no de éstas, que pueden surgir las emociones. (Kemper, 2002; Barbalet 2012).

Las entrevistas se trabajaron de forma sistemática a través de la construcción

---

<sup>11</sup> Dicho guión puede consultarse en el Anexo 2

de matrices analíticas<sup>12</sup> que nos permitieron organizar nuestros datos, buscando en los relatos los fragmentos en los que se mencionara alguna emoción, enfocándonos en episodios de alto contenido emocional.

En este sentido, surgieron distintas emociones a lo largo de las narraciones, pero las que más nos interesaban para los objetivos de esta investigación, eran aquellas que surgían en la interacción entre ambas mujeres. A partir de ahí, identificamos no solo las emociones más recurrentes, sino también, las más intensas, emociones que al presentarse constantemente en las narrativas de estas mujeres nos dimos cuenta que estructuraban su relación con las trabajadoras. Después, siguiendo a Barbalet y Ariza, ubicamos las situaciones específicas de interacción en las que éstas surgían, teniendo siempre en mente que las emociones son propiedades de la interacción social que no pueden separarse del contexto en el que se producen (Barbalet, 2001; Ariza, 2016).

#### ***4.3. Ser empleadora del servicio doméstico***

Las empleadoras entrevistadas pertenecen a distintas colonias de la Ciudad y tienen distintas ocupaciones. Dos de ellas: Andrea y Norma son amas de casa dedicadas enteramente al hogar, por su parte Ana es profesional independiente y trabaja desde casa, finalmente Claudia y María trabajan fuera del hogar en promedio un total de 10 horas al día.

---

<sup>12</sup> Pueden ser consultadas en el Anexo 3

El rango de edad de las empleadoras va desde los 31 hasta los 68 años. Todas nuestras entrevistadas se encuentran en pareja o casadas y son ellas quienes se encargan de organizar el trabajo doméstico en sus hogares. Si bien, en algunos casos sus parejas se involucran en las tareas domésticas, son ellas mismas las que entablan la relación directa con las trabajadoras. La razón principal por la que contratan servicio doméstico es por la necesidad de que alguien les “ayude” con las tareas del hogar.

Para algunas de nuestras entrevistadas, ser empleadora del servicio doméstico y contratar a una mujer “extraña” para que entre a trabajar en casa, se presenta como algo incómodo, no del todo deseado, pero necesario. Para quienes son profesionistas, poder delegar en alguien más las tareas diarias del hogar significa, por un lado, poder generar un ingreso y tener tiempo libre, a la vez que implica ceder un espacio de control, situación que no les resulta agradable. Así lo relató Ana, profesionista independiente de 38 años de edad que trabaja desde casa:

*¿Cómo de quién es el dominio ¿no? Es mi casa, es mi familia, pues los pros y los contras al decidir que alguien te ayude tienes que soltar y decir si ella puso los tenedores aquí junto a las cucharas ella lo decidió ¿No?, Entonces [ es un] poco como ceder tu casa...aprecio que sea muy ordenada y que tenga las cosas y que sepa dónde están pero por otro lado es perder el control de tus dominios y decir ay no, ¡Es mi casa! ¿De quién es? ¿No?*

Para quienes han investigado este tema, la incomodidad expresada por Ana, se traduce en relaciones tensas plagadas de ambigüedad que ambas mujeres tienen que sortear cotidianamente. Según Débora Gorban, la relación entre trabajadoras y empleadoras se constituye en la ambigüedad afectiva del vínculo a partir de la desigualdad social entre unas y otras (Gorban, 2012). Esta ambigüedad está marcada por componentes que en el caso de otras actividades laborales se pensarían incompatibles: por un lado la distancia social y por el otro la cercanía física y afectiva (Canevaro, 2012, 2016; Gorban 2012).

Para Gorban, el ingreso de una trabajadora al espacio de lo íntimo y familiar, establece una relación que pivotea entre lo conflictivo, lo afectivo, la competencia y la necesidad. Se trata de un vínculo que se origina y se nutre de una permanente tensión (Gorban, 2012). La doble condición del hogar como espacio íntimo para unas y laboral para otras resulta ser un entorno idóneo para que dos mujeres de contextos sociales distintos establezcan, según Canevaro, relaciones que navegan entre lo laboral/afectivo, lo contractual/informal, y el egoísmo/reciprocidad (Canevaro, 2012;2016). De esta forma, la privacidad del hogar como espacio laboral, afirma Gorban, puede llegar a provocar situaciones de aislamiento y abusos para la trabajadora y a su vez, derivado de ese mismo aislamiento, y gracias a la convivencia cotidiana y familiar, pueden surgir relaciones de tipo afectivo y personal con las personas que la emplean (Gorban, 2012). Tales relaciones atravesadas por la afectividad, moldean las condiciones laborales de la ocupación y su dinámica general debido a la superposición de las esferas de lo afectivo y de lo laboral. Lógicamente, esto es más persistente en la modalidad de internas, en la

que la superposición de esferas, característica de esta modalidad puede actuar en el sentido de hacer más laxas o más rígidas las condiciones laborales (Ariza, 2010).

#### **4.4. Emociones intensas negativas (-): culpa-enojo**

Como afirmamos en el capítulo anterior, las emociones negativas en el servicio doméstico suelen aparecer en los momentos de conflicto entre trabajadoras y empleadoras. En una relación marcada por la ambigüedad que supone la cercanía física y la distancia social, aunadas a la constante tensión que esto genera, las emociones de culpa y enojo son las emociones negativas que aparecieron con más frecuencia en los relatos de nuestras empleadoras entrevistadas.

La culpa y el enojo son dos de las denominadas emociones morales. La culpa es considerada una emoción moral autoconsciente ya que es dirigida hacia el propio *self* por romper códigos morales socialmente aceptados (Turner and Stets, 2006). Por otra parte, el enojo es una emoción moral que se dirige hacia otras personas cuando se percibe que se violan tales códigos.

Siguiendo a Turner y Stets, la culpa puede surgir en distintas circunstancias, una de ellas se da cuando las personas evalúan un comportamiento propio como “incorrecto”. También puede nacer como consecuencia de un “estado mental” (desearle mal a alguien) o por beneficiarse de circunstancias injustas que le suceden a los otros (ej.: enriquecimiento ilícito) (Turner y Stets, 2006; Mercadillo et. al., 2007). En este sentido, en términos relativos la culpa es menos dolorosa para el *self* que la vergüenza porque no lo ataca de forma global. Esta emoción es vista como una de las emociones morales por excelencia ya que puede contribuir

al desarrollo de comportamientos pro-sociales, por medio de los cuales, las personas buscan reparar aquello que consideran que han dañado. Al ser una emoción moral autoconsciente, si sus efectos llegaran a ser muy dolorosos para el *self*, podrían activarse los mecanismos de defensa que ya hemos mencionado anteriormente, tales como la atribución de las causas de la emoción a otras personas y la transmutación de la culpa en otras emociones como enojo e ira (Turner y Stets, 2006; Ariza, 2016).

Por su parte, el enojo puede surgir cuando se evalúan las acciones de los otros como malintencionadas. También, como lo afirman Kemper y Collins puede nacer cuando los individuos culpan a los demás por una pérdida de *status* y por lo tanto sus acciones irán encaminadas a obligarlos a honrar sus reclamos de reconocimiento y deferencia (Kemper & Collins, 1990). Otras tendencias para la acción identificadas por quienes han estudiado esta emoción, tienen que ver con la venganza puesto que la respuesta evaluativa es mucho más directa e inmediata (Turner y Stets, 2006; Mercadillo et. al., 2007).

Para las empleadoras entrevistadas la culpa se desencadenaba por considerar diversos comportamientos propios como “inadecuados”. Uno de los más frecuentes surgía cuando, buscando despedir a alguna trabajadora con la que ya no se sentían a gusto, se encontraban a sí mismas posponiendo el momento por sentir culpa de dejarlas sin trabajo. Tal fue el caso de Ana de 38 años y profesionista independiente que trabaja desde casa, a quien despedir a doña Celia de más de 80 años, que había trabajado con sus padres y que ahora trabajaba con ella le causaba mucho pesar:

*“entonces doña Celia sigue viniendo y tiene ochenta y tanto años pero que por cierto ya he tratado de decirle doña Celia pues ya le doy un dinero de jubilación, descanse y yo creo que es su vida, es lo que la mantiene viva, a mí me da cosa verla y digo pues ella quiere trabajar, necesita y bueno así llego Tere, entonces poco a poco mi idea fue ir sacando a doña Celia del trabajo duro de la casa e ir introduciendo a Tere, me costó mucho trabajo me daba mucho miedo, mucha vergüenza mucha pena decirle a doña Celia que ya no quería que viniera a hacer la casa porque sentía que la estaba, le estaba diciendo que es vieja”*

Ana conoce a doña Celia desde niña, los más de 30 años de relación y la afectividad que se ha construido, han hecho que Ana sienta que tiene un compromiso moral con ella. Esta situación la hace sentirse responsable de doña Celia, actitud que tiene que ver con un modelo de relación *maternalista* (Hodnagneu-Sotelo, 2006) caracterizado por la infantilización de la trabajadora sin importar la edad que tenga, y por considerarlas como personas con la constante necesidad de ser guiadas y ayudadas por las empleadoras. Y es que a pesar de que su posición de empleadora le permite decidir si la despide o no, la cercanía del lazo se presenta como un obstáculo para que pueda ser más clara con doña Celia. La cercanía afectiva y el sentirse responsable por la trabajadora, tampoco permiten a Ana establecer otra dinámica de trabajo, no se atreve a decirle nada a doña Celia por temor a ofenderla y hacerla sentir inútil.

Algo similar le sucedió a Andrea ama de casa de 35 años, quien contaba con los servicios de una trabajadora externa. Andrea llevaba varios meses pensando en

la forma de terminar la relación, pero no encontraba como hacerlo y sin “quedar mal”, hasta que fue la misma trabajadora quién dejó de presentarse en su casa, situación que Andrea admite haber aprovechado para cortar el vínculo:

*“cuando ya no vino dije esta es mi oportunidad, yo no quedo mal...me daba cosa porque yo decía que no tan fácil iba a encontrar trabajo por la edad, por muchas cosas y entonces ella fue la que tuvo la culpa, yo de ahí me agarro...yo me estaba aguantando por eso porque decía no en cualquier lado le van a dar trabajo porque ya tenía como año y medio sin trabajar por lo mismo que no le daban por la edad”.*

Los casos referidos anteriormente, permiten explorar la cuestión de la temporalidad de las emociones (Barbalet, 1996). Las empleadoras sienten culpa por un “acto inadecuado” que todavía no sucede, su emoción surge en la anticipación de cómo podrían ser juzgadas si deciden dejar a las empleadas domésticas de mayor edad sin trabajo. Porque recordemos, la gran mayoría de las emociones pueden surgir en la anticipación, imaginación o evocación de interacciones (Kemper, 2002).

Otra de las situaciones en las que la culpa resulta evidente para las empleadoras, tienen que ver con los momentos en los que caían en cuenta de la desigualdad social existente entre ellas y las trabajadoras. En este sentido, se identificaban como beneficiarias de un sistema injusto que permite la marcada asimetría que existe entre ellas y sus realidades. Nuestras entrevistadas expresaron

sentirse mal de ver los privilegios que ellas tenían en comparación con la situación desfavorable de las trabajadoras.

Una de nuestras entrevistadas nos comentó que para ella es muy duro darse cuenta de lo diferente que es su realidad de aquella de la trabajadora:

*“El hecho de pensar que ella tiene 38, o sea nacimos en el mismo año y entonces me dice señora y entonces queda tan en evidencia, como esta diferencia de realidades, ¿Sabes? Y que digo: ay que jodido porque hay personas que nacen en un contexto y otras en otro y otras tienen que sudar el triple y otras de otro modo diferente, nos sobamos menos o de una forma diferente...hay algo ahí que es su base del trabajo que uno no quiere hacer, otra mujer que es igual de mujer que tú, que tiene los mismos hijos que tú, que quiere las mismas cosas que tú, y la felicidad, que quiere ser feliz en la vida ¿no?, eso me cuesta mucho trabajo”*

Por su parte Claudia, empleadora de 61 años que lleva más de 25 años de relación con Mary (trabajadora externa), admite que estar tan involucrada afectivamente con la trabajadora le provoca emociones contradictorias. Por un lado, se siente bien de haberla ayudado en un proceso familiar difícil<sup>13</sup>, pero por el otro, consciente de que se ha metido de más en la vida de la trabajadora dando consejos no solicitados, desde su posición de mayor ascendencia, la hace sentirse culpable. Es importante destacar que esta “sobre” consciencia por parte de una empleadora

---

<sup>13</sup> Mary pasó por una situación familiar complicada, con muchos abusos por parte de sus hijos. Tuvo que hacerse cargo de algunos de sus nietos y de un hijo enfermo. Claudia y su familia la apoyaron económicamente y platicando con ella intentando guiarla para tomar las mejores decisiones.

es poco común en el servicio doméstico, Claudia es una empleadora que tiene muy presente la asimetría que existe entre ella y Mary por lo que procura compensarla de diferentes formas.

Claudia afirma que el hecho de que Mary trabaje en su casa, ha permitido que la trabajadora tome mejores decisiones respecto a su vida personal, al indagar sobre esta situación ella afirma que:

*La parte positiva me da mucho gusto por supuesto, pero también me impone porque es a partir de una posición de poder obviamente entonces el poder no es neutral y puede ser ejercido favorablemente o no entonces mi hija es la que muchas veces nos dice, bueno sobre todo a mí, ay no te metas en eso, la verdad es que tiene razón, pero a mí sí me... creo que la palabra es que me exaspera [así] como me exaspera de mis secretarias, así de ¿No te estás dando cuenta? Sería tan fácil que te movieras para acá y ya, pues no es tan fácil y no porque yo haya tenido una experiencia de vida en la que pude hacer “X” o “Y” la base de todo mundo entonces sí me da pena a veces, a veces creo que ha sido muy bueno.*

A pesar de que la intromisión en la vida de la trabajadora, ha tenido resultados positivos, Claudia lo percibe como consecuencia de circunstancias injustas que le permiten a ella, desde su superioridad de “patrona”, influir en la toma de decisiones de doña Mary. Este tipo de situaciones son muy comunes al interior del servicio doméstico, Judith Rollins dio cuenta de ello en su trabajo del año 1985 y nosotras hemos podido comprobarlo con nuestras entrevistas. Las empleadoras se toman libertades con las trabajadoras que no podrían suceder en sentido inverso (Rollins, 1984). Es decir, las empleadoras buscan estar enteradas de las vidas

personales de las trabajadoras ya que esto les da seguridad y certidumbre sobre quienes llegan a trabajar a sus casas. Mientras buscan saberlo todo de sus trabajadoras, ellas son discretas y cuidadosas con la información que comparten. En este sentido, a cuanto mayor información tengan de la vida de las mujeres que trabajan en sus casas, mayor será el control que puedan sentir que tienen sobre ellas. Como hemos visto previamente, este tipo de relaciones en las que se infantiliza a la trabajadora como si fuera una “hija” a la que la empleadora desde su posición de poder, la aconseja y busca influir en su vida personal, son del tipo *maternalista* y son de las más comunes en esta actividad laboral.

Un caso particular en nuestros datos es el enojo, el cual se presentó como una emoción intensa que antecedió el rompimiento del vínculo, sobretodo en casos en los que la relación laboral tenía poco tiempo de haberse establecido. Así fue para Ana, en su experiencia el enojo resultó ser la fuerza motivadora para despedir a una trabajadora que desde el principio no le dio “buena espina”. La trabajadora llevaba poco tiempo haciendo labores de limpieza en su casa y Ana relata que sentía que algunas de sus cosas estaban “desapareciendo” hasta que un día quiso comprobarlo:

*“y entonces la deje en la azotea y me baje y dije voy a hacer algo que no se debe pero lo tengo que hacer y entonces revise su bolsa, nunca en mi vida lo había hecho, no lo hubiera hecho, mis cosméticos, un espejito que me trajeron mis abuelitos de china y uta me empecé a enojar y dije hija de la..... y yo, pero yo por pendeja, y ya cuando bajo le dije te vas a ir no sé qué*

*y ya como que creo que fue el único momento en el que he podido ser como pues tú ya sabes por qué te estas yendo aquí está tu dinero y hasta doscientos pesos de más y hasta nunca no te quiero volver a ver no, como ya muy enojada porque tenía la evidencia pero es la única vez que he podido hacerlo”*

Ana afirma que nunca antes se había atrevido a correr a alguna de las trabajadoras, siempre los vínculos se habían terminado de manera muy cordial, pues ella admite que prefiere aguantar el trabajo mal hecho con tal de no crear una situación de conflicto. Pero esta vez fue diferente, al tener la evidencia tan clara de que la trabajadora le estaba robando, el enojo sentido la hizo reaccionar de forma inmediata para correr a la trabajadora.

Por otro lado, encontramos en nuestros datos que los vínculos que aparecían más estables, en los que la afectividad construida a través de muchos años de relación tenía un papel preponderante, el enojo se matizaba y en vez de ser la antesala para el despido, se presentaba como la oportunidad de reajustar la relación. En este sentido, la cercanía dada por una relación de muchos años permite que las condiciones laborales se flexibilicen (Ariza, 2010).

Este es el caso de Claudia, quien lleva 25 años de relación con la misma trabajadora. Claudia explica que sus conflictos con Mary han sido siempre sobre los horarios, Mary se justifica diciendo que siempre intenta llegar temprano pero no lo logra:

*“Hay días en los que digo ay no es posible, le pagamos muy bien y viene cinco horas.*

*¿Y ESAS HORAS ESTABLECIDAS?*

*No, siempre esa es la gran bronca y sobre todo o con el tema del horario porque ella me dice es que yo procuro llegar temprano y pues no y mi esposo le dice [que] no procure, [que] llegue temprano”*

*“Hubo un periodo en que empezó a llegar muy tarde, pero yo sabía por qué llegaba tarde entonces no podía enojarme demasiado entonces mi esposo le decía: señora le vamos a descontar horas, pero a la semana me decía ay no mejor no le descontamos nada. Nunca hemos tenido el temor de que si la tratamos mal se nos va a ir, no pero también es como: ya a estas alturas ponernos a buscar otra persona que nos entendamos o todo, o ella misma, luego yo le digo Mary ¿No se quiere ir a trabajar a otro lado? No. Entonces como que es un acuerdo de inmensa tolerancia. No recuerdo como roces por el trabajo pues más que nada que con el paso del tiempo hemos tenido que pedirle cosas muy concretas cosa que antes no sucedían tanto.”*

Nuestros datos corroboran los hallazgos de otros autores: la afectividad construida a lo largo 25 años de trabajar juntas hace que se relajen las normas de la casa (Canevaro, 2012; 2016)<sup>14</sup>, Claudia está dispuesta a no ser tan exigente con los horarios por todas las otras cosas que Mary sí hace y sí aporta a su casa, pero hay días en que a Claudia le gustaría que cumpliera con el horario, pues piensa que está

---

<sup>14</sup> Para Canevaro, la afectividad resulta ser una válvula que permite cierto tipo de relaciones, reclamos, derechos, solidaridades, acuerdos, contratos, al mismo tiempo que bloquea otros. (Canevaro, 2016)

muy bien pagada. Estos fragmentos muestran como la afectividad influye para que se reajusten sólo ciertas cosas y otras se dejen como están por temor a tener que pasar por el proceso de contratar a alguien a quien no se conoce.

#### ***4.5. Emociones intensas positivas (+): confianza-compasión***

La confianza es la emoción positiva más recurrente en los discursos de todas las empleadoras entrevistadas. Es primordial en el momento de búsqueda y reclutamiento de trabajadoras del hogar y al mismo tiempo la base sobre la cual quedan cimentados los acuerdos entre las mujeres. Aparece como garantía moral de que las partes van a cumplir con la palabra acordada. El “ser confiable” se traduce en reputación, recomendabilidad, fidelidad, orden, pericia, buen comportamiento y obediencia (Canevaro, 2012).

Las mujeres que buscan contratar a alguien para realizar el servicio doméstico lo hacen habitualmente a través de sus redes de capital social. En nuestras entrevistas, comprobamos lo expresado por otros investigadores: la mayoría de las empleadoras confía en sus propios compañeros de trabajo, vecinos, amigos o parientes al momento de buscar una empleada doméstica (Hondagneu-Sotelo, 2006; Canevaro, 2012). De esta manera se aseguran de disminuir sus posibilidades de contratar a alguien poco confiable. El momento de reclutamiento y búsqueda es un momento de mucha incertidumbre para las entrevistadas, quienes expresan no querer “meter a cualquiera” a su casa porque “para como están las cosas ahora” más vale que sea alguien en quien puedan “depositar su entera confianza”.

Para Kemper, la confianza es una de las emociones anticipatorias ya que depende de la previa valoración de los resultados de la interacción. Las emociones anticipatorias en este caso, son aquellas que suceden cuando como parte del proceso de pensamiento y reflexión, las personas ensayan en su mente lo eventos futuros (Mead, 1934). Según Kemper, este tipo de emociones se derivan de los siguientes elementos: optimismo/pesimismo y confianza/falta de confianza. Esto tiene que ver con el cúmulo de experiencias pasadas con el que cuenta cada persona, en el caso específico de la confianza, depende de la percepción que se tiene sobre los recursos con los que se cuenta para enfrentar las situaciones futuras. Si los elementos de la interacción tales como el contexto y la persona con la que se va a interactuar predicen resultados positivos, la confianza se produce. (Kemper, 2006; Castro, 2016). Por su parte, Barbalet afirma que la confianza, junto con la lealtad y la autoestima son las bases de la vida social. La confianza se presenta como la base emocional para la cooperación permitiendo eliminar en el presente, la incertidumbre que siempre genera el comportamiento que las personas tendrán en el futuro (Barbalet, 1993). Por esta razón, resulta una emoción tan importante, es la que permite cohesionar los lazos sociales del presente, asegurando de cierta forma que el proceder de los demás no será muy distinto en el futuro. De acuerdo con Barbalet, la confianza es la emoción que permite traer el futuro hacia el presente. El futuro no puede calcularse ni medirse desde la racionalidad, es por eso que tiene que ser una fuerza emocional la que permita a las personas tener algunas certezas sobre el futuro y en consecuencia puedan tomar las decisiones necesarias para la acción. En este sentido, Barbalet

afirma que la confianza es una emoción clave para la *agencia* de los sujetos sociales, es la motivación necesaria para dejar la indecisión de lado y actuar (Barbalet 1993; 1996).

En el servicio doméstico, es por medio de la confianza que las empleadoras abren las puertas de sus casas a mujeres “extrañas” para que realicen labores de limpieza y/o de cuidado. Es una de las emociones que da pie a que la afectividad entre dos mujeres de contextos tan distintos, se vaya construyendo y al mismo tiempo, la confianza, se ve fortalecida y retroalimentada por dicha afectividad. Como el caso de Claudia, empleadora de 68 años quien afirma que la confianza que siente no tiene precio:

*“Yo siento que ella hace bien su trabajo y que hay toda una parte de confianza que no tiene precio porque yo estoy rodeada de personas que su trabajadora doméstica va viene, la cambian, se pelean”*

Para que surga la confianza se necesita como precondition la familiaridad dada por la cercanía e intimidad que puede generarse entre dos mujeres que conviven cotidianamente en un espacio como el hogar. Para Luhmann, la familiaridad opera sustentada en la información de la historia, información que permite delimitar el futuro a partir del pasado. La confianza requiere de un proceso de aprendizaje que apela a la construcción de signos de confiabilidad que se dan a partir de la familiaridad, estableciendo así, límites respecto a las expectativas que se tengan en quien se confía, para que una vez retroalimentada la información, se justifique

(o no) la continuidad del proceso de confianza. (Luhmann, 2005).

La confianza surge de forma constante en las narrativas de las empleadoras, ellas ponen de manifiesto que se trata de una de las características principales que deben tener las trabajadoras con frases como “*que sea confiable*”, “*que pueda otorgarle mi entera confianza*”. Para Norma, de 68 años quien es jubilada y se dedica actualmente al hogar, la confianza es importante al momento de contratar a una trabajadora:

*¿POR QUÉ CONTRATA SERVICIO DOMÉSTICO?*

*Para que me ayude, en realidad para que me ayude, y le tenga **confianza** de que me pueda ir y se quede (en casa).*

En tal sentido, la confianza es una precondition del vínculo y una apuesta hacia el futuro, esperando que las trabajadoras cumplan su palabra. La cuestión del tiempo de relación es un elemento importante, todas las mujeres entrevistadas indicaron que a mayor tiempo de relación, mayor confianza han sentido hacia la empleadora. La misma Norma, comparando la relación de más de quince años con la trabajadora anterior a la que tiene actualmente expresaba:

*¿Y CON ALMA, SI TENÍA LLAVES DE LA CASA?*

*Sí, Alma tenía **confianza total**.*

*¿Y QUÉ LE DABA CONFIANZA DE ALMA, LOS AÑOS O ERA ALGO QUE ELLA HACÍA?*

*Los años y era una mujer muy buena, además tenía un hijo que se veía que lo adoraba y ella tenía antecedentes de donde trabajaba que era muy buena y quien nos la recomendó nos dijo que es una persona súper honrada y **por eso había que darle confianza**.*

En una relación de muchos años, la cercanía y la familiaridad entre dos mujeres de contextos sociales diferentes es casi inevitable, dotando la relación de un carácter afectivo y emocional mucho más palpable que en relaciones de corto plazo. Esto implica que ciertas normas y/o acuerdos se relajen (Canevaro, 2012; Ariza, 2010) cuando se trate de alguien “de muchos años”, “como de la familia”, de “súper confianza”. Implica también que las emociones sean sentidas de manera más intensa, el ser de confianza reafirma el compromiso entre las partes y también las obligaciones de cumplir con lo que se espera de cada una de ellas. En este sentido, según lo reportado en nuestros datos, la confianza tiene que reafirmarse día con día y cuando las expectativas que las empleadoras se hacen respecto a las trabajadoras no se cumplen la confianza inicial puede transformarse en sentimientos de traición:

*UNA RAZÓN POR LA QUE USTED DESPEDIRÍA A ALGUNA TRABAJADORA*

*Que no me toquen a mis nietos o que vea que sí me robo algo y que la estoy...nada más.*

*CLARO, PERO CUESTIÓN DE ROBO SÍ SERÍA...  
Sí así una cosa muy fuerte.*

*¿POR QUÉ? ¿USTED SE SENTIRÍA TRAICIONADA?  
Sí, si te estoy dando mi confianza y tú no eres honesta  
conmigo y como yo se lo he dicho, sabe que yo tengo cara de  
tonta, pero no me gusta que me la vean eh.*

### ***Compasión/Empatía***

La segunda emoción más recurrente en los relatos de las empleadoras es la

compasión. Esta emoción moral, tiene que ver con la capacidad de entender las dificultades por las que los otros están pasando y actuar en consecuencia a través de atenciones y cuidados (Turner and Stets, 2006). De acuerdo con Clark, es una emoción que en los relatos de las mujeres entrevistadas aparece de la mano de la empatía, la cual tiene dos componentes: a) uno cognitivo, la capacidad de entender los estados emocionales de las y los otros y b) uno afectivo, ser capaces de sentir las emociones que las otras personas están sintiendo. Aunque la empatía no es indispensable para la aparición de la compasión, una puede ser sensible al sufrimiento de las personas y entender su situación, sin necesariamente tener que sentir lo que están sintiendo.

Para Kemper, la compasión establece y refuerza los lazos sociales entre las personas, pero también las relaciones desiguales de poder que se generan al interior de éstas (Kemper, 1978). Uno de los elementos constitutivos de la compasión es el *display*, que se refiere a la conducta discernible que refleja la preocupación que uno puede sentir por la situación del otro. Siguiendo a Clark, sin este elemento la compasión es simplemente un resultado social y no una fuerza social que cohesiona los lazos entre las personas (Clark, 1987). El “display” entonces, tiene que ver con la acción en sí como respuesta a la situación poco afortunada de las y los otros. Si consideramos a las emociones como respuestas evaluativas a situaciones concretas, en las muestras de compasión (los actos como tal, de ayuda para que las y los otros se sientan mejor) queda evidente la agencia de las y los actores sociales. De esta forma, la compasión sería una emoción que si bien, remite a la desigualdad social existente entre empleadoras y trabajadoras

(Kemper, 1978), permite a su vez que estos vínculos ambiguos se cohesionen y sigan desarrollándose.

En tal sentido, en nuestros datos pudimos ubicar que las empleadoras entrevistadas, sentían compasión por las trabajadoras cuando conociendo su historia familiar, lograban conectar con ellas a partir de experiencias de vida que ambas mujeres compartían. Ya fuera por que caían en cuenta que tenían la misma edad y estaban pasando por procesos de salud similares o por el hecho de ser madres, las empleadoras entendían por lo que estaban pasando las mujeres que trabajan con ellas. Esa fue la experiencia de Claudia, quien tiene una relación afectiva muy cercana con Doña Mary, quien nos compartió lo siguiente:

*“Cotorreamos mucho ella y yo y con esto de que **tenemos la misma edad y la menopausia nos llegó igual**, es muy diferente la historia de vida con respecto a los hijos y todo eso pero esta cosa más como mujeres... yo **no hace mucho caí en cuenta que teníamos la misma edad**, a mí siempre me pareció que ella era mucho más joven que yo pero de pronto así dije no, me parecía que era más joven por esto de que va viene y la limpieza y todo pero a la vez ella ya es bisabuela. Entonces claro **cuando caí en cuenta de eso dije no, aquí está y no porque no supiera su edad sino es como la percepción de la situación, es diferente y entonces yo creo que comencé a ser más comprensiva y más tolerante de ciertas cosas porque sabía que estábamos en procesos muy similares**”*

En esta misma línea, para Ana, empleadora de 38 años identificarse en su papel de madre con la trabajadora ha hecho que flexibilice la cuestión de los horarios. Confiesa también que esto le provoca sentimientos ambivalentes, pues por un lado

permite que la trabajadora llegue tarde o se ausente, pero por otro siente que, como empleadora, debería marcar ciertos límites:

*“Con Tere ya llevo en este esquema como unos tres años, tal vez un poco menos y me he acomodado muy bien porque **le tengo mucha confianza y le tengo más confianza de la que he tenido a ninguna otra mujer...**ella llega a las, ponle como nueve y media, o que no va a venir hoy hasta mañana, ponle que llegue como al cuarto para las diez, porque tiene dos hijos, **tiene hijos pequeño y pues los tiene que llevar a la escuela y esa es otra de las cosas que me hace así, el corazón de no, no vengas te pago , te pago pero pues no vengas porque pues eres mamá y yo te entiendo ¿No? Llega como nueve cuarenta o cuarto para las diez y a veces se va a la una y cobra trescientos pesos al día, entonces yo si a veces digo, antes se iba a las cuatro entiendo que pues hace rápido todo y pues ya pero, y entonces me enojo y siento que tengo que decirle algo pero a la mera hora no puedo y entonces es de no si Tere, ya vete, vete con tus hijos...es una ambivalencia”***

De esta forma, siguiendo a Clark, la compasión, es una emoción que nos permite ver en qué lugar se colocan las empleadoras en relación con las trabajadoras. Este “lugar social” como lo llama la autora, no es estático y la distancia que existe entre las mujeres puede acortarse en cualquier momento dependiendo del contexto y de la situación y son las emociones las que definen o alteran el lugar que ocupan las personas dentro de sus relaciones sociales (Clark, 1987).

#### **4.6. Conclusiones**

En un primer momento presentamos la estrategia metodológica y la forma en la que se trabajaron las entrevistas para identificar las emociones negativas y positivas más recurrentes. Después ahondamos sobre “la ambigüedad afectiva” alrededor de la cual se construyen las relaciones entre empleadoras y trabajadoras del servicio doméstico, característica a partir de la cual el vínculo entre las mujeres se encuentra atravesado por tensiones constantes en las que surgen las emociones.

Demostramos también que la culpa es una emoción que surge como consecuencia de las propiedades estructurales de la interacción, las empleadoras afirmaron sentir culpa por las condiciones de mayor privilegio que tienen frente a las trabajadoras. Esto como consecuencia de la asimetría que caracteriza la relación laboral.

En este capítulo, también dejamos claro la importancia de la confianza como una emoción calmante de la incertidumbre acerca del comportamiento de las personas y de sus acciones a futuro. Al interior del servicio doméstico tiene que ver con las expectativas que las empleadoras depositan en el comportamiento de las trabajadoras. A veces cuentan con referencias de los trabajos pasados, pero para la mayoría de las entrevistadas, no tienen otra opción más que confiar en que las trabajadoras van a cumplir con su palabra y con el acuerdo pactado en el principio de la relación. En los vínculos informales, característicos del servicio doméstico la confianza resulta ser una suerte de garantía de que todo va ir como se espera.

La confianza se presenta como la emoción más recurrente en la narrativa de las empleadoras entrevistadas. Para contratar a alguien que trabaja en casa, las trabajadoras tienen que inspirar confianza y ésto no es algo racional ni calculado (Barbalet, 1996) es una emoción la que les permite continuar con la relación. Si en general la confianza es una emoción básica en las relaciones sociales y para la acción social, en un ámbito como el servicio doméstico en el que el trabajo se realiza al interior de los hogares de las empleadoras, ésta se vuelve una de las emociones principales que dan lugar a una relación y que la mantiene. A falta de un contrato formal, la confianza se convierte en su equivalente. Asimismo, la ausencia o pérdida de confianza se presenta como algo que puede romper el vínculo, y en las mujeres entrevistadas, resulta ser una de las razones principales para terminar la relación.

Por su parte, la compasión se presenta como una emoción que, si bien puede remitir a la posición desigual que tienen estas mujeres, también muestra la forma en que las distancias se acortan y se negocian. Demostrando que el lugar social que ocupa cada una en la relación no es del todo estático.

### *Conclusiones generales*

En esta investigación nos propusimos dar cuenta de la dimensión socio-emocional y afectiva presente en las relaciones sociales que se dan entre dos mujeres de distintos contextos sociales en una actividad particular y compleja como es el trabajo doméstico remunerado dentro del hogar. Tal como destacamos a lo largo de los capítulos, las relaciones que encontramos en el servicio doméstico están caracterizadas por elementos afectivos y emocionales que según nuestros datos inciden en el ejercicio de la actividad laboral.

El presente trabajo buscaba a su vez aportar al campo de estudio de la Sociología de las Emociones considerando a las emociones no sólo como resultados adyacentes de la investigación sino como objetos de estudio en sí mismos. Es evidente entonces, que la afectividad y las emociones están siempre presentes en la relación trabajadora-empleadora. Las emociones y la cercanía que pueda existir entre ellas les permiten, por un lado, tener un margen más amplio de acción (Canevaro 2012) en el caso de las trabajadoras y en el caso de las empleadoras les permite obtener los resultados y actitudes (a través de rituales de deferencia) (Rollins, 1987) que buscan en las trabajadoras. Así como lo arrojaron nuestros datos, en relaciones que llevan muchos años, la cercanía afectiva permite que las empleadoras flexibilicen ciertas normas, como por ejemplo en la cuestión de los horarios, la mayoría de nuestras entrevistadas prefería dejar pasar ciertos detalles que les disgustaban con el fin de mantener el vínculo. En estas relaciones de largo tiempo, lo más importante para ambas mujeres era preservar el vínculo construido a lo largo de varios años de relación.

Ahora bien, como revelamos en los capítulos empíricos, las emociones no son el lazo principal en la relación asimétrica pero sí son un elemento importante para que se puedan crear, reproducir y extender en el tiempo vínculos cercanos entre dos mujeres que pertenecen a contextos sociales diferentes.

Tal como afirmamos en nuestras hipótesis, la existencia de una conexión emocional entre empleadoras y empleadas influye no sólo en las condiciones laborales, sino también, en la dinámica general de la ocupación (como en la flexibilización de ciertas normas). El servicio doméstico es entonces una actividad inherentemente emocional, lo expresado por las mujeres entrevistadas revela que las emociones y la cercanía afectiva están siempre presentes y son parte integral de la forma en la que se desarrolla, se negocia, se renegocia y se rompe el vínculo entre trabajadoras y empleadoras. Los resultados demuestran la injerencia que tienen las emociones (en su mayoría intensas) en la toma de decisiones de ambas mujeres.

Conforme se fueron analizando las narrativas de las entrevistadas, nos dimos cuenta que una de nuestras hipótesis no se cumplía al cien por ciento. La premisa de que “a mayor afectividad (construida durante un largo tiempo de relación) la intensidad de las emociones sería mayor” no es del todo cierta. La intensidad de las emociones vividas en situaciones de interacción entre las dos mujeres no estaba siempre ligada al nivel de afectividad que existía entre ellas. El hecho de que el servicio doméstico se realice en el hogar de las empleadoras (espacio más íntimo para una de las mujeres) establece condiciones contextuales que permiten la volatilidad emocional, es decir que de un momento a otro surjan

emociones muy intensas. Por otro lado, pudimos comprobar, como afirmamos en párrafos anteriores que la afectividad construida a lo largo de muchos años de relación sí influye en la flexibilización de ciertas normas por parte de las empleadoras. A este respecto, la confianza merece atención especial, en nuestros datos pudimos encontrar que, en relaciones de larga data, cuando las empleadoras perciben que la confianza depositada en las trabajadoras ha sido transgredida, invariablemente surge una emoción intensa como la traición. En esta línea de ideas, podemos confirmar que nuestra hipótesis sobre tiempo, afectividad y emociones intensas se confirma para una parte de nuestras entrevistadas.

Por otro lado, confirmamos que la modalidad del servicio doméstico, influye en la intensidad con la que se presentan las emociones. Las trabajadoras internas, es decir las que viven en casa de sus empleadoras tienen menor control de su tiempo, la situación dificulta el establecimiento de límites en cuanto horarios y tareas por lo que no tener control las pone en una situación aún más vulnerable y la percepción de abuso está mucho más presente. Las trabajadoras internas entrevistadas, parecían entablar sus relaciones con las empleadoras desde una posición “a la defensiva”, reaccionando mediante emociones intensas negativas ante cualquier situación en la que se sintieran vulneradas. Por otro lado, la desigualdad existente entre ambas mujeres, puede llegar a influir en la intensidad de las emociones que las trabajadoras experimentan. Recordemos que se trata de una relación de poder asimétrica marcada por la diferencia de clases, en la cual, la empleadora tendrá siempre mayor poder sobre la trabajadora. La necesidad de las empleadoras de tener a alguien que realice las labores domésticas, será siempre

menor que la necesidad que tienen las trabajadoras de un trabajo fijo incluso si el salario es bajo y las prestaciones son mínimas. Pero, así como los muestran nuestros datos, las trabajadoras son conscientes de estas diferencias y no son pasivas frente a ellas. El fértil campo de estudio de la Sociología de las Emociones, nos permitió identificar la agencia de las personas, sobre todo de las trabajadoras, quienes a pesar de su posición subordinada están siempre negociando y renegociando los acuerdos, a partir de emociones que sirven como pautas para la acción y reposicionamiento en los encuentros micro (Barbalet, 1998) y en situaciones de interacción particulares. Por su parte, el enfoque socio relacional y estructural de las emociones, nos permitió dar cuenta que la estructura social está siempre presente, tanto en el repertorio emocional que cada una de las mujeres expresa (Turner, 2010), como en las posibilidades de acción y toma de decisiones.

Aceptar el reto de acercarse a las emociones de manera empírica implicó trabajar cuidadosamente en la creación del guion de investigación, para lograr que éste permitiera hacer las preguntas correctas que invitaran a las entrevistadas a compartir sus experiencias emocionales. Esto no siempre fue fácil, puesto que, hablar de situaciones cargadas emocionalmente puede ser percibido como tener que mostrarse vulnerable frente a una persona extraña. En este caso, el trabajo de campo requirió, por un lado, lograr un buen *rapport* con las entrevistadas y al mismo tiempo mucha atención para observar y registrar los marcadores emocionales no verbales (Scheff, 1988), es decir aquellas actitudes que las entrevistadas no dicen pero que expresan emociones a través del cuerpo: miradas, ademanes, pausas al hablar etc.

Asimismo, el enfoque de la Sociología de las Emociones permite ver otros elementos que están presentes en la relación trabajadora-empleadora, que la moldean, que influyen en el desarrollo de la actividad misma y que consolidan el vínculo entre dos mujeres de contextos sociales tan desiguales. En este sentido, permite visibilizar el profundo carácter emocional del servicio doméstico, el cual va muy de la mano del hecho que el servicio doméstico se realice en el hogar, que es al mismo tiempo espacio íntimo para unas mujeres y espacio laboral para las otras.

Finalmente, me parece pertinente expresar mi opinión en relación a lo sucedido en meses recientes respecto a la resolución de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en cuanto a los derechos de las trabajadoras del hogar. Sin duda alguna, dicha resolución que trata sobre la inconstitucionalidad que implica no integrar a las trabajadoras del hogar al régimen de servicio social es un avance importante hacia el pleno reconocimiento de los derechos de una población de por sí vulnerable no sólo por su origen étnico y socioeconómico sino también por la actividad que realizan, la cual como hemos mencionado a lo largo de esta tesis resulta poco valorada y considerada como “no trabajo”. Desde mi punto de vista es indudable que la resolución sienta un precedente para que las mujeres que ejercen esta actividad accedan a los derechos que por ley les corresponde como a cualquier otro trabajador y trabajadora. Sin embargo, me parece que además de avanzar en cuanto a normatividad se refiere, requerimos de mecanismos que permitan su cumplimiento y la verificación de su aplicación. Al mismo tiempo, se necesita de manera urgente por parte no solo del Estado y de la sociedad en

general el reconocimiento de la importancia y el valor que tiene el trabajo doméstico para la vida de las personas. Esto implica voluntad política por parte de las autoridades a todos los niveles y sobretodo un acto de conciencia de la sociedad en general y de aquellas personas que contratamos los servicios de estas mujeres.

## Bibliografía

Ariza M. (1998), “Los cambios en las ocupaciones de las mujeres: auge y declive del servicio doméstico”, en Universidad de México, revista de la Universidad Nacional Autónoma de México, Núm. extraordinario, abril-mayo.

Ariza, M. (2010). Perfiles contemporáneos de la desigualdad: trabajadoras mexicanas en el servicio doméstico en la ciudad de Nueva York. In F. y D. O. Cortés (Ed.), *V. Desigualdad Social* (pp. 141–174). Ciudad de México: El Colegio de México.

Ariza, M. (coordinadora) (2016). *Emociones, Afectos y Sociología. Diálogos desde la investigación social y la interdisciplina*. Ciudad de México: UNAM, Instituto de Investigaciones Sociales.

Ariza M. (2016). “Tonalidades emocionales en la experiencia de la migración laboral Humillación y degradación social”, *Emociones, Afectos y Sociología. Diálogos desde la investigación social y la interdisciplina*. Ciudad de México: UNAM, Instituto de Investigaciones Sociales.

Ariza, M. (2017). Vergüenza , orgullo y humillación : contrapuntos emocionales en la experiencia de la migración laboral femenina, *Estudios Sociológicos*, 65–90.

Ariza, M. y Velasco, L. (coordinadoras). (2012). *Métodos cualitativos y su aplicación empírica. Por los caminos de la investigación sobre migración internacional*. Ciudad de México: UNAM, Instituto de Investigaciones Sociales, El Colegio de la Frontera Norte.

Ariza, M., & De Oliveira, O. (2004). *Imágenes de la familia en el cambio de siglo*. Universidad Autónoma de México.

Barbalet, J. M. (1993). Confidence: Time and Emotion in the Sociology of Action. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 23(3), 229–247.  
<https://doi.org/10.1111/j.1468-5914.1993.tb00239.x>

Barbalet, J. M. (1996). Social Emotions: Confidence, Trust and Loyalty. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 16(9/10), 75–96.

Barbalet, J. M. (1998). Emotion in social life and social theory. *Emotion , Social Theory , and Social Structure*, 8–28.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9780511488740>

- Barbalet, J. M. (2001). *Emotion, Social Theory and Social Structure. A macrosociological approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Becker, H. (2012). *Manual de escritura para científicos sociales. Cómo empezar y terminar una tesis, un libro o un artículo*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno Editores.
- Bencomo, T. (2008). El trabajo visto desde una perspectiva social y jurídica. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 7(julio-diciembre), 27–57.
- Bericat, E. (2012). “Emociones” en Sociopedia.isa, 1–13.  
<https://doi.org/10.1177/205684601261>
- Bericat, E. (2000). La sociología de la emoción y la emoción en la sociología. *Papers*, 62, 145–176.
- Brito, Myriam (2016) División sexual del trabajo: espacio público, espacio privado, espacio doméstico. En Hortensia Moreno y Eva Alcántara (coordinadoras) *Conceptos clave en los estudios de género, volumen 1*. Ciudad de México, Centro de Investigaciones y Estudios de Género, UNAM.
- Canevaro, S. (2011). *Como de la familia. Entre el afecto, la desigualdad y el mercado: Empleadas y empleadoras del servicio doméstico en la Ciudad de Buenos Aires*. Tesis de Doctorado
- Castro, Y. (2016). *Extranjero en mi propia tierra. Procesos familiares de retorno en Colombia*. El Colegio de México.
- Cedillo, P. García, Adriana. Sabido, Olga (2016). Afectividad y emociones. En Hortensia Moreno y Eva Alcántara (coordinadoras) *Conceptos clave en los estudios de género, volumen 1*. Ciudad de México, Centro de Investigaciones y Estudios de Género, UNAM.
- Clark, C. (1987). Sympathy Biography and Sympathy Margin. *American Journal of Sociology*, 93(2 september), 290–321.
- Colectivo IOE. (2001). Trabajo Doméstico en España, (2).
- Colectivo IOE. (2001). Relatos desde la entraña de los hogares. Voces de inmigrantes en el servicio doméstico. *Ofrim Suplementos*, 8, 37–59.
- Collett, J. L., & Lizardo, O. (2010). Occupational Status and the Experience of Anger. *Social Forces*, 88(5), 2079–2104.
- Cutuli, R. (2011). Trabajo, Género y Desigualdad.

- De la Garza, E. (2000). Introducción: el papel del concepto de trabajo en la teoría social del siglo XX. En De la Garza (comp.), *Tratado latinoamericano de Sociología del Trabajo*. México: FCE.
- De la Garza, E., & et al. (2008). Hacia un concepto ampliado de trabajo, control, de regulación y de construcción social de la ocupación: los “otros trabajos.” *Revista Iztapalapa de La UAM-I*.
- D'Oliveira Martins Madalena. (2012). Las emociones en el núcleo de la socialidad. El yo sintiente y la intimidad de lo social., 1–21.
- Durin, S., De la O, M. E., & Bastos, S. (coordinadores) (2014). *Trabajadoras en la sombra. Dimensiones del servicio doméstico latinoamericano*. México: CIESAS, EGAP/Tec de Monterrey.
- Etxebarria, I. (2009). Las emociones autoconscientes positivas: el orgullo. En E. G. Fernández-Abascal (Ed.), *Emociones Positivas* (pp. 167–180). Madrid: Pirámide.
- Gerhards. (1986). George Simmel's contribution to a theory of emotions. *Social Science Information*, (December 25), 901–924.
- Gialdino, I. V. De. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Gedisa Editores
- Goffman, E. (1956). The Nature of Deference and Demeanor. *American Anthropologist*, 58(3), 403–572.
- Goffman, E. (2009). *La presentación de la persona en la vida cotidiana* (2da ed.). Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Goffman, E., & Winkin, Y. (1991). *Los momentos y sus hombres. Erving Goffman, Piados, España*.
- Goldsmith, Mary (1990). “Female Household Workers in the Mexico City Metropolitan Area”, Tesis de Doctorado. Universidad de Connecticut.
- Goldsmith, M. (1998). De sirvientas a trabajadoras. La cara cambiante del servicio doméstico en la ciudad de México. *Debate Feminista*, 85–96.
- Gorban, Débora (2012). Empleadas y empleadoras, tensiones de una relación atravesada por la ambigüedad. *Reis* 140(29-48)

- Gordons, S. L. (1981). The Sociology of Sentiments and Emotions. En M. Rosenberg & R. Turner (Eds.), *Social Psychology. Sociological Perspectives* (pp. 551–575). New York: Basic.
- Hochschild, A. (1979). Emotion work, feeling rules and social structure. *American Journal of Sociology*, (85), 551–575.
- Hochschild, A. (2003). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hondagneu-Sotelo, P. (2007). *Doméstica. Immigrant workers cleaning and caring in the shadow of affluence*. Los Ángeles: University of California Press.
- Howell, J. (1999). Las sirvientas domésticas de Oaxaca: vínculos conflictivos, vínculos afectuosos. *Alteridades*, 9(17), 23–28.
- ILO. (2014). Qualitative research on employment relationship and working conditions, preliminary guidelines.
- Jiménez Tostón, G. (2001). Servicio Doméstico y Desigualdad. *Géneros*, 8(24), 72–80.
- Kemper T. (1978). *A Social Interaction Theory of Emotions*. New York: Wiley
- Kemper, T. (2007). Power and Status and the Power-Status Theory of Emotions. In J. E. Stets & J. H. Turner (Eds.), *Handbook of the Sociology of Emotions* (pp. 87–113). New York: Springer.
- Kuznesof, Elizabeth (1993). "Historia del servicio doméstico en la América hispana (1492-1980)". En: *Muchacha, cachifa, criada, empleada, empregadinha, sirvienta y...nada más. Trabajadoras en el hogar en América Latina y el Caribe*, 25-40. Venezuela: Editorial Nueva Sociedad.
- Lewis, M. (2000). Self-conscious emotions. Embarrassment, pride, shame and guilt. En M. Lewis y T.M Haviland-Jones (Eds.), *Handbook of Emotions*. NY: Guilford Publications
- Lively, K. (2007). Emotions in the workplace. In J. E. Stets & J. H. Turner (Eds.), *Handbook of the Sociology of Emotions* (pp. 569–590). New York: Springer.
- Lutz, H. (2012). At Your Service Madam! The Globalization of Domestic Service Author ( s ): Helma Lutz at the your service madam ! of globalization service domestic Helma Lutz abstract, (70), 89–104.

- Luhmann, N. (2005). *Confianza* (Segunda ed.) Chile: Universidad Iberoamericana, Anthropos.
- Massey, D. (2002). A brief History of Human Society. *American Sociological Review*, 67(1), 1–29.
- Marx, K. (1849). Trabajo asalariado y capital. *Nueva Gaceta Del Rin. Órgano de La Democracia*, (11 abril).
- Marx, K. (1867-1897). *El Capital Volumen 1: Crítica a la economía política*. New York Pres.
- Mead, G. (1934). *Mind, Self and Society from the standpoint of a social behaviorist*. (C. Morris, Ed.). Chicago: University of Chicago.
- Mercadillo, R. E., & Barrios, F. A. (2007). Neurobiología de las Emociones Morales. *Artemisa*, 30(3), 1–11.
- Molyneux, M., Goldsmith, M., Benería, L., Gardiner, J., De Barbieri, M. T., Seccombe, W., ... Himmelweit, S. (n.d.). *Debate Sobre el Trabajo Doméstico, Antología*. UNAM.
- Neiman, G. & Quaranta G. (2006). “Los estudios de caso en la investigación sociológica “en *Estrategias de Investigación Cualitativa*, (213-237). Barcelona: Gedisa Editorial
- Norbert, E. (1987). Human beings and their emotions: a process-sociological essay. *Theory, Culture and Society*, (4), 339–361.
- Phillips Zoe (2006), La demanda para el servicio doméstico en la Ciudad de México, Tesis de maestría en Estudios Políticos y Sociales, FCPyS, UNAM, 117.
- Polanyi, K. (2000). *La Gran Transformación. Crítica del liberalismo económico*. Ediciones Casa Juan Pablos.
- Prieto, C. (2000). Trabajo y orden social: de la nada a la sociedad de empleo (y su crisis). *Política Y Sociedad*, 34, 19–32.
- Ritzer, George. (2008). *Sociological Theory* (8th ed.). Nwe York: McGraw Hill.

- Rojas García, G., & Toledo González, M. (2014). Reproducción social estratificada: el trabajo doméstico remunerado en México y la interacción entre mujeres de estratos medios y populares. *Asociación Latinoamericana de Población Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM*, 403–441.
- Rollins, J. (1985). *Between Women. Domestic workers and their employers*. Philadelphia: Temple University Press.
- Sabido Ramos, O., & Zabudovsky, G. (2014). Estudio Introductorio. En *Sociología: estudios sobre las formas de socialización* (pp. 11–93). México: FCE.
- Scheff, T. (1988). Shame and conformity: The Deference-Emotion System. *American Sociological Review*, (53), 395–406.
- Schmitt, & Clark, C. (2007). Sympathy. In J. E. Stets & J. H. Turner (Eds.), *Handbook of the Sociology of Emotions* (pp. 467–492). New York: Springer.
- Simmel, G. (1986). *Sociología I y II. Estudios sobre la forma de socialización*. Madrid: Alianza Editorial.
- Simmel, G. (2013). *El Conflicto. Sociología del Antagonismo*. Madrid: Sequitur.
- Simmel, G. (2013). *Sobre la diferenciación social: Investigaciones sociológicas y psicológicas*. Barcelona: Gedisa Editorial.
- Simmel, G. (2014). *Sociología: estudios sobre las formas de socialización*. México: FCE
- Souza Minayo, Maria Cecilia Ferreira, S., Cruz, O., & Gomes, R. (2003). *Investigación Social. Teoría, método y creatividad*.
- Turner, J. (2010). The Stratification of Emotions: Some preliminary generalizations". *Social Inquiry*, 80(2), 168–199.
- Turner, J. H., & Stets, J. E. (2006). Sociological Theories of Human Emotions. *Annual Review of Sociology*, 32(1), 25–52.  
<https://doi.org/10.1146/annurev.soc.32.061604.123130>
- Turner, J. H., & Stets, J. E. (2007). Moral Emotions. In J. H. Turner & J. E. Stets (Eds.), *Handbook of the Sociology of Emotions* (pp. 544–566). New York: Springer.
- Valenzuela, M. E., & Sjoberg, C. (2012). Situación del trabajo doméstico remunerado en América Latina. *Panorama Laboral: América Latina Y El Caribe*, (4), 60–67.

- Velázquez, Patricia (2017). La esfera doméstica modern: jerarquías espaciales y configuraciones subjetivas. En Galia Cozzi y Pilar Velázquez (compiladoras) *Desigualdad de Género y configuraciones espaciales*. Ciudad de México, Centro de Investigaciones y Estudios de Género, UNAM.
- Wharton, A. S. (2009). The Sociology of Emotional Labor. *Annual Review of Sociology*, 35, 147–165.
- Young, G. (1987). The myth of being like a daughter. *Latin American Perspectives. Agriculture and Labor*, 14(3), 365–380.

## Anexo 1

CUOTA ENTREVISTAS EMPLEADORAS						
Empleadora	Edad	Ocupación	Modalidad Servicio Doméstico	Lugar de entrevista	Fecha de entrevista	Duración
1	33	Ama de casa	Externa fija por horas	Pedregal de San Francisco, Coyoacán	20-05-16	55min
2	68	Profesionista jubilada	Externa fija por horas	Romero de Terreros, Coyoacán	27-05-16	48min
3	38	Profesionista freelance, trabaja desde casa	Externa fija	Colonia del Valle, Benito Juárez	17-06-16	1hr28min
4	59	Ama de casa	Interna	Las Águilas, Álvaro Obregón	08-07-16	59min
5	34	Profesionista trabaja fuera de casa	Externa fija	Colonia del Valle, Benito Juárez	19-07-16	1hr06min

<b>CUOTA DE ENTREVISTAS -TRABAJADORAS</b>							
<b>Trabajadora</b>	<b>Edad</b>	<b>Lugar de origen</b>	<b>Modalidad Servicio Doméstico</b>	<b>Años de experiencia</b>	<b>Lugar de entrevista</b>	<b>Fecha de entrevista</b>	<b>Duración</b>
1	40	Hidalgo	Externa fija horas	35 años	Villacoapa, Tlalpan	22-01-16	1hr19min
2	60	Morelos	Externa fija x horas	43 años	Pedregal de San Francisco Coyoacán	11-02-16	1hr45min
3	35	Estado de México	Interna	19 años	Las Águilas, Álvaro Obregón	12-03-16	1hr59min
4	49	Estado de México	Externa fija	33 años	Bosques de las Lomas, Miguel Hidalgo	08-04-16	1hr34min
5	41	Estado de México	Interna	27 años	Jardines de la Montaña, Tlalpan	23-07-16	1hr50min

## Anexo 2

### *Guion de entrevistas en profundidad Trabajadoras*

#### Ficha de Identificación:

Nombre

Edad actual

Edad de primer trabajo

Lugar de nacimiento

Estado civil

Número de hijas/hijos

Escolaridad

Antecedentes laborales/familiares

#### **1. Trabajo: características del trabajo doméstico**

##### a) Historia laboral

-Antecedentes laborales (trabajos anteriores, características particulares, formas de finalización)

##### b) Trabajo actual

-Contratación (cómo y cuándo consiguió el empleo)

-Modalidad del trabajo (interna/externa por horas)

-Responsabilidades (reconstrucción de una semana completa de trabajo)

-Evolución de la carga laboral a través del tiempo

\* Conocer elementos de contexto de esta dimensión nos va a permitir entender la magnitud de la carga laboral de las trabajadoras del hogar.

<b>2. Formas de deferencia: indicadores de su posicionamiento en la relación</b>
<p>a) Espaciales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Espacio propio/espacios restringidos</li> <li>-Lugar en el que toma los alimentos</li> <li>-Uso del teléfono</li> </ul> <p>b) Lingüísticos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Forma de dirigirse a la empleadora (de usted, de tú, por su nombre)</li> <li>-Uso de “muchacha” para referirse a la trabajadora</li> </ul> <p>c) No verbales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Uso de uniforme y otros marcadores de posición</li> </ul> <p>d) Estructura comunicativa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Confidencias entre las mujeres</li> </ul>
<b>3. Relación laboral-afectiva: indicadores de afectividad</b>
<p>a) Tipo de relación trabajadora-empleadora (cómo describe ella misma su relación con la empleadora)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Personalista</li> <li>-Maternalista: regalos, préstamos, consejos, intervención en la vida social, gestión de amistades</li> </ul> <p>b) Vínculos afectivos con otros miembros del hogar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cuidado de niños y/o personas de la tercera edad</li> <li>-Ser “como de la familia”</li> </ul> <p>c) Mecanismos de control laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Supervisión</li> <li>-Gestión del tiempo</li> <li>-Permisos</li> <li>-Evaluación</li> </ul>

<p>d) Mecanismos de resistencia</p> <p>e) Tensiones en la relación</p> <p>-Conflictos, relato de algún conflicto fuerte en la relación</p> <p>-Negociaciones y acuerdos (agencia)</p> <p>-Motivos para dejar el trabajo/haber sido despedidas</p>
<p><b>4. Expectativas y evaluación</b></p>
<p>a) Sobre el trabajo</p> <p>-Situación laboral ideal</p> <p>-Aportes del trabajo doméstico a su vida</p> <p>-Cambios deseables en la actividad laboral</p> <p>-Satisfacción laboral</p> <p>b) Sobre la relación trabajadora-empleadora</p> <p>-“Patrona” ideal</p> <p>-Reconocimiento (por parte de la empleadora)</p> <p>c) Expectativas a futuro</p> <p>-Alternativas laborales</p> <p>-Aspiraciones de trabajo a futuro</p>

**Guion de entrevistas en profundidad**  
**Empleadoras**

Ficha de Identificación:

Nombre

Edad actual

Ocupación

Estado civil

Número de hijas/hijos

Escolaridad

Antecedentes laborales/familiares

<b>1. Trabajo: características del trabajo doméstico</b>
a) Historia de contratación -Razones por las que contrata servicio doméstico, antecedentes de contratación -Tiempo que lleva contratando servicio doméstico -Conocer si en su casa familiar contrataban servicio doméstico
b) Situación actual -Organización del trabajo doméstico en casa (quién lo gestiona, qué cosas delega a la trabajadora y qué cosas prefiere hacer ella misma) -Modalidad del servicio doméstico que contrata (interna/externa por horas) -Responsabilidades (establecimiento del salario, los horarios, beneficios) -Evolución de la carga laboral a través del tiempo
<b>2. Formas de deferencia: indicadores de su posicionamiento en la relación</b>
a) Espaciales -Espacio propio -Lugar en el que la trabajadora toma los alimentos -Uso del teléfono
b) Lingüísticos

<p>-Forma de dirigirse a la trabajadora (de usted, de tú, por su nombre)</p> <p>-Uso de “muchacha” para referirse a la trabajadora</p> <p>    c)    No verbales</p> <p>-Uso de uniforme y otros marcadores de posición</p> <p>    d)    Estructura comunicativa</p> <p>-Confidencias entre las mujeres</p>
<p><b>3. Relación laboral-afectiva: indicadores de afectividad</b></p>
<p>    a)    Tipo de relación trabajadora-empleadora (como describe ella misma su relación con la trabajadora)</p> <p>-Personalista</p> <p>-Maternalista: regalos, préstamos, consejos, intervención en la vida social, gestión de amistades</p> <p>    b)    Vínculos afectivos con otros miembros del hogar</p> <p>-Cuidado de niños y/o personas de la tercera edad</p> <p>- ¿La trabajadora es considerada “como de la familia?”</p> <p>    c)    Mecanismos de control laboral</p> <p>-Supervisión (cómo inspecciona las actividades de la trabajadora)</p> <p>-Gestión del tiempo</p> <p>-Otorgamiento de permisos/vacaciones</p> <p>-Dispositivos de evaluación</p> <p>    d)    Límites de la relación</p> <p>- ¿Ha tenido que poner límites en la relación?</p> <p>- ¿Considera que la trabajadora respeta su privacidad?</p> <p>    e)    Tensiones en la relación</p> <p>-Conflictos, relato de algún conflicto fuerte en la relación</p> <p>-Negociaciones</p> <p>-Acuerdos</p> <p>    f) Afectividad</p> <p>-Confianza: ¿Qué le da confianza de una trabajadora? ¿Cómo se gana la trabajadora su confianza? (Ejemplos)</p> <p>-Intercambio de regalos</p> <p>-Existencia de temores cuando contrata a alguien nuevo</p>

<p>g) Finalización de la relación</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Motivos por los que ha tenido que despedir a alguna trabajadora/ por los que despediría a la trabajadora</li><li>-Formas de despido</li></ul>
<p><b>4. Expectativas y evaluación</b></p>
<p>a) Acerca de la trabajadora</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Perfil de la trabajadora ideal</li><li>-Actitudes negativas inaceptables</li><li>-Satisfacción del servicio</li></ul> <p>b) Sobre la relación trabajadora-empleadora</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Relación ideal</li><li>-Formas en las que reconoce a la trabajadora</li></ul> <p>c) Sobre el servicio doméstico en general</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Pros y contras del servicio doméstico</li></ul>

# Anexo 3

## Matriz Analítica

36 años, de Ajiquipio Estado de México. Sexto de primaria. Seisnada un hijo.	Indignación/Enojo (-)						Satisfacción/Orgullo/Gratitud (+)	
<b>Historia de vida</b>	Desde muy pequeña le tocó ayudar a su mamá con el cuidado de sus hermanos, su madre vuelve a casarse y se queda con su abuela materna. Estando en el pueblo ella ve que amigas de su edad se van a la ciudad a trabajar y ella quería lo mismo, hasta que una amiga le dice que se vaya a cubriría por una semana y acepta. Trabaja desde los 16 años en casa, después de un tiempo tiene que volver al pueblo porque su mamá se separa del papá de sus hermanos y tiene que ayudarla con la crianza hasta que decide regresarose a la ciudad y entrar a trabajar en casa.							
<b>Modalidad SD</b>	interna, cuidado de un bebé recién nacido, 6 meses.	interna, limpieza y cocina. 6 años	interna, cocina.	interna cocina	interna cuidado	interna, limpieza general y cocina	interna, limpieza general y cocina	
<b>Nivel de afectividad</b>	Medio	Intenso	Medio	Medio	Medio	Intenso	Intenso	
<b>Contexto situacional</b>	Una amiga le dice que hay un trabajo en la ciudad pero que buscan a alguien con experiencia y que sea mayor de edad.	Tras 6 años de buena relación con su empleadora, empezaron a haber pequeños roces por falta de comunicación entre ellas.	Una amiga la convence de irse a trabajar con ella a una casa donde el salario era mucho mayor que el anterior. La contratan como cocinera.	Una amiga la convence de irse a trabajar con ella a una casa donde el salario era mucho mayor que el anterior. La contratan como cocinera.	Después de que a la empleadora no le gustara su trabajo como cocinera la contrata como niñera.	Deja un trabajo mejor pagado pero con malas condiciones emocionales/laborales llega a uno nuevo recomendada por una antigua empleadora en el que le iban a pagar 2 mil pesos menos pero en el que se sintió gusto desde el principio.	Tras 10 años de trabajar en la misma casa en la que Isabel siente "que cayó en la gloria",	
<b>Situación de interacción</b>	Cuando llega de 16 años a casa de la empleadora, le pregunta su edad y ella miente y dice que 18 años. La empleadora le insiste y le pide que no le mienta pero ella por miedo a que no le dieran el trabajo dice que tiene 18.	Tiene algunos roces con su empleadora, empieza a buscar otro trabajo. Le avisa a la señora que se va a ir a fin de mes y la señora le dice que le iguala el salario del otro trabajo advirtiéndole que si se queda, se olvide de permisos y de otros beneficios que tenía. Le dice que está segura de que es momento de irse. Un día escucha que la señora ya se estaba arreglando por teléfono con otra trabajadora por lo que le decide decirle que esa misma semana se va, la empleadora le dice que perfecto que ella ya tiene a otra persona para sustituirla.	Recibe su primera quincena y la empleadora le dice que no vaya la siguiente semana a trabajar pues se van de viaje. Cuando ella llama para preguntar la fecha exacta en que la familia regresaría, su compañera le dice que la familia nunca se fue de viaje que la familia nunca se fue de viaje que la familia nunca se fue de viaje.	En su nuevo trabajo como cocinera, el primer día que se presenta a trabajar la empleadora le dice por teléfono lo que tiene que hacer de comer pero no le explica como debe hacerlo. Lamenta no recibir instrucciones claras:	Un día la niña que estaba bajo su cuidado aprendiendo a caminar se cae dos veces y la empleadora le reclama de forma prepotente la falta de cuidado hacia su hijo, cuestionando así su falta de capacidad para hacerse cargo de la niña.	Al poco tiempo de entrar al nuevo trabajo se embaraza y teme decirle a la empleadora que tiene 3 meses porque no quiere quedarse sin trabajo. Cuando por fin le dice, se sorprende gratamente al ver la reacción de la empleadora quien la apoya y la felicita y le dice que le van a dar su incapacidad para que tenga el bebé y que a los dos meses regrese y puede tener el bebé en casa (bajo ciertas condiciones)	L reflexiona sobre su relación con los empleadores, con los que más ha durado trabajando.	
<b>Fragmento entrevista</b>	"Me vió muy chiquita y ha de haber dicho pues como 16 y una vez me dijo dime la verdad" <b>yo por tener a que no me diera el trabajo dije pues no, si tengo 18</b> , dice es que no tienes 18, tu tienes menos, no pasa nada si me dices tu edad. le digo no pues tengo 18, ves no pasa nada, estamos en confianza, si trabajo es bueno, me gusta como eres y todo..."	"Yo la verdad si me senti mal porque dije fueron tantos años, como que a la vez dices: pásas si lo dices así hubiera arreglado, no hubiéramos llegado a que yo me fuera y no me digo pues ni modo te vas" <b>de allí emocionalmente si salí como que muy triste</b> porque dices ¿Por qué me voy?"	"yo dije ¿15 días y me da una semana? Como que no era lógico, pásas esa semana y después le hablé a Lety y le dije ¿Cuándo hubiéramos llegado a que yo me fuera y no me dices aquí están, le digo ¿En serio? Dice sí, y entonces ¿Por qué no me lo dijiste? Si no le gustó mi trabajo pues me lo hubiera dicho".	si les gustaba la comida le mandaba a llamar para felicitarlo, si no les gustaba ni las gracias le daban, <b>en un plan mal y es nada más pensar y si hago esto y si no les gusta ¿Qué va a pasar? TODO EL TIEMPO COMO CON ESE MIEDO"</b>	"No o sea, era de que, pues qué hago, <b>sientes que la sangre te hierve pero no puedes decir nada... este pues no, es una impotencia con la que te quedas y dices no, dices no, yo aquí no me quedo (Yo me voy!"</b>	"Es que en el momento cuando se lo empezas a plantar te dan hasta ganas de llorar porque dices los tengo que dejar y me tengo que ir y ella te responde con una sonrisa que te levanta el ánimo, <b>Isabel que padre que estás embarazada...o sea todas las bendiciones del mundo dije pues bueno seguí trabajando, en el transcurso de mi embarazo me cuidaron como no sabes" ¿TU COMO TE SENTÍAS AL VER ESA REACCIÓN? Muy feliz, yo decía no puede ser que haya yo caído en una familia donde te accogen porque dices después de todo lo que pasaste dices pues estoy en la gloria y aquí sigo en la gloria creeme"</b>	"Como se lo dije al señor son mi familia también, yo así los considero y si ella me apoya cuando yo le digo señora necesito un permiso y cuando ella me diga quédate y yo no me quede pues entonces no estamos parejas entonces yo quiero sentirme bien y quiero que ella se sienta bien conmigo". "Siempre he tenido las puertas abiertas, prácticamente yo aquí hago y deshago porque me dan esa libertad y yo quiero que ellos sientan esa confianza de decir pues nos vamos y está Isabel"	