

Empleadas y empleadoras, tensiones de una relación atravesada por la ambigüedad

Domestics and their Employers, a Relationship Cut Through by Ambiguity

Débora Gorban

Palabras clave

Servicio doméstico

- Mujeres trabajadoras
- Características del empleo
- Desigualdad
- Afecto
- Entrevistas en profundidad

Key words

Domestics • Working women • Job Characteristics • Inequality • Affection • In-depth Interviews

Resumen

Este artículo abordará las distintas formas en las que empleadas y empleadoras disputan los límites de una relación laboral y afectiva. Como señalaron otros estudios (Brites, 2001; Kofes, 2001; Rollins, 1985), esta relación se constituye en la ambigüedad afectiva del vínculo entre estas mujeres, a partir de la desigualdad social entre unas y otras. Nos proponemos analizar la relación que se configura entre empleadas y empleadoras, considerando la manera en la que se establecen los límites de la relación laboral, centrándonos en lo que denominamos repertorios de demarcación. El trabajo de campo consistió en un estudio cualitativo donde realizamos entrevistas en profundidad con empleadas y empleadores del servicio doméstico, observaciones y discursos recabados a partir de situaciones que se desarrollan fuera del trabajo de campo.

Abstract

This paper analyzes the different ways in which domestics and their employers dispute the limits of a labour and affective relationship. Different studies (Brites, 2001; Kofes, 2001; Rollins, 1985) have pointed out that this labour relationship is constituted in the ambiguity of the boundaries between these women, a relationship built on the social inequality between them. Our aim is to analyze the relationship between employers and employees, considering the different ways in which they establish the limits of their labour relationship, and focusing on what we call demarcation repertoires. The methodological techniques consisted of in-depth interviews with both employers and employees, observations and discourses gathered from situations that unfold outside the fieldwork.

INTRODUCCIÓN¹

La realidad del trabajo doméstico remunerado se presenta atravesada por las múltiples tensiones provenientes de la ambigüedad que el vínculo supone. Es decir, las características propias de la actividad —se desarro-

lla en la privacidad de un hogar, en convivencia con una familia que no es la propia, realizando tareas de limpieza, cuidado, cocina, por una remuneración— supone una situación de aislamiento en el trabajo que puede favorecer situaciones de explotación, discriminación, violencia, que en la mayoría

¹ Este trabajo ha sido realizado en el marco del Proyecto de Investigación Científica y Tecnológica (PICT) 00258, que dirijo, financiado por la Agencia Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas de Argentina.

Agradezco a la Dra. Ania Tizziani sus comentarios y sugerencias a una primera versión de este artículo, y a los/as evaluadores/as, sus valiosas recomendaciones y aportes.

de los casos aparecen invisibilizadas. Al mismo tiempo, debido a esa misma convivencia familiar y aislamiento respecto de otras trabajadoras, se originan relaciones de tipo afectivo y personal entre la trabajadora y quien la emplea, que a su vez van moldeando el vínculo laboral y haciendo aun más compleja la regularización y regulación de esta actividad. En este artículo nos proponemos analizar la relación que se configura entre empleadas y empleadoras, a partir de la manera en la que unas y otras establecen los límites de una relación laboral atravesada por lo afectivo.

Para ello comenzaremos por presentar algunas características generales del trabajo doméstico remunerado en Argentina: composición del mercado de trabajo, modalidades, marcos regulatorios, perfiles de empleadas y empleadores. Después presentaremos algunos aspectos metodológicos y teóricos de este trabajo, y realizaremos la caracterización de las disputas entre empleadas y empleadoras donde mostraremos cómo la contratación se presenta como el momento revelador de temores y valoraciones morales, para posteriormente adentrarnos en las prácticas que dan cuenta de los repertorios de demarcación. Finalizaremos con algunas notas finales donde resumiremos los aspectos abordados.

ALGUNAS PARTICULARIDADES DEL TRABAJO DOMÉSTICO REMUNERADO (TDR) EN ARGENTINA

En Argentina, el TDR ha representado históricamente el principal lugar de inserción para las mujeres de sectores populares. Según datos de 2009, el TDR reúne cerca del 14 por ciento de las asalariadas a nivel nacional, lo que representa más de un millón de trabajadoras². Se trata de un sector altamente femi-

nizado donde las mujeres constituyen el 98,5 por ciento de la población ocupada. A su vez, esta población cuenta con un nivel educativo menor del que se constata en el resto de las asalariadas. La mayoría de las mujeres que trabajan en el TDR proviene de sectores categorizados como pobres o indigentes y el 41,3 por ciento son migrantes³. En términos de distribución geográfica, más de la mitad de las trabajadoras del TDR a nivel nacional (54 por ciento) residen en el Área Metropolitana⁴ y cerca del 50 por ciento de este conjunto trabajan en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) (Contartese, 2010). En relación a la estructura etárea, las mujeres de 25 a 34 años se encuentran sobrerepresentadas, agrupando el 19,7 por ciento en comparación al 33 por ciento del resto de las asalariadas. En cambio encontramos que las de 55 años y más representan el 19,6 por ciento mientras que para el resto de las ocupaciones el porcentaje se reduce al 10,8 por ciento. En gran parte se trata de jefas de hogar y/o cónyuges (33 y 43,5 por ciento respectivamente), con una escolaridad promedio menor a la del resto de las asalariadas. El 80 por ciento alcanzó como máximo «secundario incompleto», porcentaje que disminuye al 32 por ciento para el resto de las asalariadas (Contartese, 2010).

Según datos del censo de 2001 analizados por Courtis y Pacea (2010), se puede observar la enorme relevancia de las mujeres

gramación Técnica y Estudios Laborales del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (citado como Contartese, 2010).

³ Siguiendo el estudio de Contartese, un 28,7 por ciento proviene de otra provincia, y el 12,6 por ciento, de otro país. Así, se trata de migrantes internas pero no recientes, «personas con residencia de 5 años o más en el área en el que se localizan actualmente» (2010: 6).

⁴ Incluye la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y 24 municipios próximos pertenecientes administrativamente a la provincia de Buenos Aires, cuyas dinámicas laborales y cotidianas se desarrollan en estrecha articulación con la ciudad.

² Los datos estadísticos que aquí presentamos provienen del informe «Caracterización del servicio doméstico en la Argentina», elaborado por la Subsecretaría de Pro-

migrantes de países limítrofes⁵ en el TDR, específicamente en la CABA. Así las autoras sostienen que «del total de 700.000 mujeres empleadas en trabajo doméstico, el 45 por ciento se concentraba en el AMBA, en tanto que el 55 por ciento restante se distribuía en el resto del país. A su vez, el 20 por ciento de las que trabajaba en el AMBA provenía de un país latinoamericano, y este valor sube al 45 por ciento cuando se analiza únicamente la ciudad de Buenos Aires» (2010: 163). Destacan particularmente las mujeres provenientes de Paraguay, Perú y Bolivia, de donde procede el 90 por ciento de las empleadas domésticas latinoamericanas del AMBA (Courtis y Pavecchia, 2010).

En lo que se refiere a la situación laboral, cerca del 72 por ciento de las ocupadas en el TDR en 2009 trabaja para un solo empleador y la mayoría lo hace dentro de la modalidad con retiro⁶ (73,1 por ciento), residiendo en su propio domicilio; solo el 6,1 por ciento trabaja «sin retiro» (Contartese, 2010). La contratación de trabajadoras para realizar tareas de limpieza, cuidado y arreglo general del hogar así como cuidado de niños está ampliamente extendida entre los sectores medios y altos de la CABA. Esta contratación no solo es realizada por familias con hijos

pequeños, sino también por hombres o mujeres solteras, parejas sin hijos, jóvenes o adultos mayores. En el caso de las trabajadoras, son mujeres de escasos ingresos y nivel educativo bajo, muchas con hijos a su cargo y en situaciones de vulnerabilidad respecto de sus cónyuges, ya que muchas han atravesado alguna situación de violencia doméstica y abusos. La mayor parte habita en barrios pobres del Conurbano, en condiciones precarias, teniendo que viajar un promedio de cuatro horas diarias entre sus hogares y el trabajo, en tren y colectivo, extendiendo su jornada laboral.

Marcos regulatorios

El TDR resulta uno de los grupos sociales más extendidos e «invisibilizados» (OIT; Mather, 2005), en la mayoría de los casos debido a su condición de migrantes pobres, a veces indocumentados, muchos de los cuales son mujeres. Las condiciones de contratación y de trabajo dentro de este sector son precarias e irregulares. En Argentina, si bien esta actividad se encuentra reglamentada por el Estatuto del Servicio Doméstico (Decreto Ley 326/56) desde 1956, pertenecen a un régimen distinto no comprendido por la Ley de Contrato de Trabajo (LCT). Dicha ley no incluye a las trabajadoras del TDR en sus disposiciones debido a que cuando el empleador contrata a una trabajadora no lo hace con afán de lucro, elemento fundamental para definir una relación contractual/laboral, según la LCT (MTESS, Banco Mundial e INDEC, 2005). Así, quienes trabajan en el servicio doméstico no se encuentran protegidas por las leyes de trabajo⁷, lo cual implica que

⁵ Nos referimos a Paraguay, Uruguay, Bolivia, Chile y Brasil. En el caso de este sector la migración mas representativa es la de mujeres provenientes de Paraguay, seguido por Bolivia y Chile.

⁶ En Argentina se denomina «con retiro» la modalidad que en España se conoce como «externa», es decir que la trabajadora no duerme en el hogar de quien la contrata. «Sin retiro» equivale a la denominación «interna». A su vez, la trabajadora «con retiro» puede trabajar para un mismo empleador todos los días de la semana, o para varios, cobrando por hora trabajada. Para muchas de las trabajadoras entrevistadas esta resulta la modalidad más conveniente en términos económicos, pero también porque pueden preservar mayor independencia de sus empleadores. Lo que hemos registrado a partir de las trayectorias de las entrevistadas es que muchas veces cuando se trata tanto de inmigrantes internas o de países limítrofes, los primeros empleos son bajo la modalidad de «internas», pero posteriormente cambian hacia empleos bajo la modalidad de «externas».

⁷ Durante el año 2006, la Agencia Federal de Ingresos Públicos (AFIP) realizó una extensa campaña publicitaria alentando a que los empleadores paguen mensualmente un aporte previamente estipulado como contribución para la seguridad social de las trabajadoras, que pueden deducir en un 85 por ciento de sus impuestos. De las 900.000 trabajadoras que hay en el país según las estimaciones a junio de 2006, 100.000 fueron registradas y

no gozan de los beneficios de otros trabajadores, entre ellos la licencia por maternidad, ni tampoco existe una reglamentación que estipule los horarios, remuneraciones⁸, tareas y demás elementos que hacen al tipo de actividad que desarrollan. Este marco regulatorio precario condiciona la relación laboral de manera tal que en los casos analizados la evaluación de la calidad de la misma para la trabajadora queda supeditada al «buen» o «mal» trato recibido por la familia empleadora. La negociación de las condiciones de trabajo se circunscribe a lo pautado en cada situación laboral específica, definida entre la empleadora y la empleada. Debido a ello la capacidad de negociación de la trabajadora se ve condicionada por el margen de urgencia que moviliza su búsqueda laboral, delineando así uno de los rasgos de la desigualdad característica de este tipo de empleo.

ABORDAJE METODOLÓGICO

El presente artículo se basa en una investigación en curso⁹. Las entrevistas utilizadas fueron realizadas en dos períodos, entre mayo y agosto de 2010 y entre mayo y septiembre de 2011, durante los que entrevistamos a empleadas del servicio doméstico y a empleadores. La extensión del trabajo de campo se debió principalmente a la dificultad encontrada para poder concretar entrevistas tanto con unas como con otros. Efectivamente, en el caso de los empleadores, si bien se exploraron diversas vías de contacto, fue-

ron pocas las personas que finalmente accedieron a ser entrevistadas, mostrando cierta reticencia a recibirnos¹⁰. Se realizaron doce entrevistas en profundidad con personas que contrataban trabajadoras domésticas, todos residentes en la CABA, cuatro hombres y ocho mujeres, entre los 35 y los 69 años. Ocho de ellos casados, dos divorciados, tres solteros. Nueve tenían entre uno y tres hijos, todos vivían con ellos en el mismo domicilio. Excepto cuatro de los entrevistados, todos contrataban trabajadoras bajo la modalidad con retiro. Los entrevistados (incluidos aquellos testimonios que caracterizamos como espontáneos) pertenecen a las clases medias y medias altas de la CABA; la mayoría son profesionales, algunos con cargos directivos en empresas o dueños de emprendimientos (docentes, abogados, psicólogos, economistas), otros son funcionarios públicos.

A su vez se realizaron cuatro entrevistas en profundidad con trabajadoras que desarrollan sus tareas en la CABA, pero que residen en municipios del AMBA. Las cuatro pertenecen a las clases populares, son jefas de hogar, con hijos menores a cargo, tienen entre 34 y 50 años, dos son de origen paraguayo, y otras dos de provincias del norte de la Argentina. Tres de ellas viven en barrios marginales de las zonas oeste y sur del AMBA, de calles de tierra, que deben caminar para llegar a las paradas del transporte público. Una vive en la CABA. Todas tienen una trayectoria de más de 15 años en el TDR, durante la que han trabajado bajo la modalidad «sin retiro» (sobre todo

cubiertas por la seguridad social a partir de esta política de estímulo.

⁸ El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS) de la nación fija una vez al año las remuneraciones mensuales mínimas para los trabajadores del sector. Sin embargo, esto no resulta de ningún tipo de negociación con los sindicatos del sector, sino que es establecido de manera unilateral por decreto del MTESS.

⁹ «Entre el afecto y el trabajo. Un estudio sobre las experiencias y condiciones de trabajo de las empleadas domésticas en la Ciudad de Buenos Aires», PICT 07-00258, ANCPYT, 2009-2011.

¹⁰ Creemos que los rechazos, numerosos, que encontramos durante el trabajo de campo, en gran parte se vinculan con los modos de regulación de la actividad, que dada su laxitud dejan en manos de los empleadores la inscripción de la persona contratada y la realización de los aportes correspondientes. A su vez, el hecho de que la actividad de la trabajadora se desarrolle en el interior del hogar, hace suponer que el empleador pueda vincular el hecho de hablar sobre esta relación laboral, con la idea de develar la intimidad de su familia y la forma en que establece las condiciones de trabajo para su empleada, a una extraña.

cuando recién llegaban a la CABA), pero actualmente todas trabajan como externas, dos con más de un empleador.

También recurriremos a aquellas referencias al servicio doméstico que nos sorprenden con frecuencia fuera de las actividades del trabajo de campo, en conversaciones con conocidos, amigos o familiares, discursos «espontáneos» que forman parte de nuestra experiencia social en tanto compartimos una pertenencia social con quienes emplean trabajadoras domésticas. Estas referencias han sido recabadas durante conversaciones informales con mujeres de clase media y alta de la ciudad de Buenos Aires, con quienes mantenemos vínculos familiares, profesionales o de amistad. Dichos discursos han sido registrados y sistematizados como notas de campo, para su análisis se han considerado los contextos en los cuales han sido recogidos y el lugar de la investigadora en dichas situaciones.

Estos discursos, en los que el TDR emerge como tema de discusión de manera espontánea, se convierten en una fuente de información excepcional por lo que permiten apreciar de dicha relación. Lo que proponemos entonces es tomar los datos surgidos de esas interacciones como datos para el análisis, completando aquello que en las entrevistas con los empleadores muchas veces permanece oculto, debido a que durante las mismas sus discursos son cautelosos, dejando en las sombras aspectos conflictivos de esa relación laboral (Gorbán y Tizziani, 2010). Por otra parte, tampoco podemos dejar de considerar las situaciones en que nos encontramos como empleadoras en nuestros propios hogares, esta proximidad puede en muchos casos generar cierta incomodidad en el proceso de investigación. No solo en la situación de entrevista con las empleadas, sino para establecer la distanciamiento (Elias, 1990) inherente al análisis sociológico¹¹.

¹¹ La pertenencia de clase compartida con los empleadores nos ofrece la posibilidad de presenciar «tras bastidores» (Brites, 2000, 2007), revelando así comentarios

Estos discursos serán considerados entonces como aquello que Becker denomina *representaciones sustantivas o profanas*¹², que según el autor entran en juego en el proceso de investigación. Las mismas estarían «conformadas por el estereotipo que nace de la inmersión del investigador en la sociedad y su conocimiento “sensible” y directo de los fenómenos que estudia. Son estas representaciones a las que nos remitimos para poder completar las dificultades encontradas durante nuestro trabajo de campo» (Gorbán y Tizziani, 2010: 5).

ALGUNAS PRECISIONES CONCEPTUALES

Son pocos los estudios que priorizan el análisis de lo que sucede al interior de los hogares en donde se contrata trabajadoras del servicio doméstico, centrándose en las relaciones de subordinación en las que el servicio doméstico se sostiene: de clase, de raza, de género, de migración, entre otras (Gogna, 1981, 1993; Canevaro, 2009; Tizziani, 2011a; Tizziani, 2011b).

Diversos trabajos han señalado cómo entre empleadas y empleadoras¹³ se establecen vínculos ambiguos, donde a veces lo afectivo se superpone con la relación laboral, influyendo fundamentalmente en las condiciones de trabajo de las empleadas (Gogna, 1993; Filet-Abreu de Souza, 1980; Brites, 2001, 2007). Goldstein (2003) afirma al respecto que: «A pesar de las relaciones de po-

sobre un mundo social propio y ajeno a la vez (Gorbán y Tizziani, 2010).

¹² Para un mayor desarrollo sobre las representaciones profanas en el sentido aquí atribuido véase Gorbán y Tizziani (2010).

¹³ Utilizamos la denominación femenina en ambos términos eligiendo así dar cuenta de la composición principalmente femenina tanto del conjunto de trabajadoras como de empleadoras, si bien entre estas últimas también se encuentran varones, las relaciones en este sector se producen fundamentalmente entre mujeres.

der evidentemente desiguales que, sin duda, caracterizan esta forma de relacionamiento [entre empleada y empleadora], es la *ambigüedad afectiva* de la relación la que exige más análisis. Es en el intercambio afectivo entre aquellas que pueden pagar por la ayuda doméstica y las [mujeres] pobres que ofrecen sus servicios que las relaciones de clase son practicadas y reproducidas¹⁴ (citado por Brites, 2007, cursivas mías). Dominique Vidal (2007) también señala que las empleadas realizan tareas muchas veces juzgadas degradantes y caracterizadas por la ausencia de autonomía, donde priman relaciones afectivas ambivalentes. En efecto, las trabajadoras contratadas cargan no solo con el estigma de una tarea socialmente infravalorada como el trabajo doméstico, que no es reconocida en su valor económico de producción, sino que, a su vez, son llamadas a realizar esas actividades en hogares de otros. Allí están bajo las órdenes de otra mujer¹⁵, generalmente, perteneciente a una clase de mayor poder adquisitivo, realizando tareas que pivotean entre lo servil y lo laboral. La contratación de una empleada permite a la mujer dueña de casa dedicarse a actividades remuneradas delegando en la trabajadora las tareas de limpieza, lavado de ropa, cocina, cuidado de niños y, a veces, de las mascotas. Es aquella quien se encarga de la contratación y estipulación de las tareas que realizará la empleada, quedando el hombre, en caso de que se trate de una pareja, a cargo de la provisión del hogar.

La idea de ambigüedad que movilizamos en el análisis estaría señalando el tipo de relación que se establece entre empleadas y empleadoras, atravesada por la distancia social y la proximidad física y afectiva. Ya que por un lado el tipo de tareas que realizan las trabajadoras están vinculadas estrechamente al cuidado y atención de la familia y el hogar. Pero, a su vez, la contratación de esta supone el ingreso de alguien no perteneciente a ese núcleo familiar, en la intimidad de ese hogar. Y especialmente el ingreso de alguien que pertenece a los sectores más infravalorados de la sociedad, y a la vez, como veremos, más temidos por las clases más altas. Este trabajo se propone navegar en esa ambigüedad, indagando en las tensiones, encuentros, conflictos y silencios que atraviesan la relación entre empleadas y empleadoras.

El estudio del TDR ha sido muchas veces analizado como una tensión permanente entre «lo público» y «lo privado». Sin embargo, si lo doméstico aparece como el escenario por excelencia en el que se desarrollan estas interacciones, es necesario plantear la centralidad de lo doméstico como categoría, tal como lo hace Kofes (2001) en su estudio sobre relaciones entre patronas y empleadas en Brasil. Para evitar la dicotomía público/privado, la autora propone el uso de la categoría de doméstico, la cual, sostiene, le permite evitar analizar dichas relaciones en términos «estrictamente familiares, íntimas y afectivas» o como si se tratara del mundo del trabajo, como una interacción entre clases desiguales donde sus reglas constituyen la realidad objetiva de esta relación. Lo doméstico sintetiza, para Kofes, las relaciones familiares y las relaciones de otro orden, relaciones que comparten un tiempo y espacio cotidiano (2001). Definiendo al mismo tiempo el espacio y las relaciones que allí se suceden.

Una de las nociones centrales que utilizaremos en este artículo es la de repertorios de demarcación. Con ella nos referiremos al

¹⁴ «Apesar das relações de poder evidentemente desiguais que, sem dúvida, caracterizam este relacionamento [entre empregada e patroa], é a ambigüidade afetiva da relação que exige mais análise. É na troca afetiva entre aquelas que podem pagar pela ajuda doméstica e as [mulheres] pobres que oferecem seus serviços que as relações de classe são praticadas e reproduzidas».

¹⁵ En este trabajo nos centraremos específicamente en la relación entre empleadas y empleadoras dejando de lado a los varones que muchas veces contratan trabajo doméstico remunerado en sus hogares, o incluso la relación que se establece entre las empleadas y los miembros masculinos del hogar donde trabajan.

conjunto de prácticas que las empleadoras ponen en acto en su relación con las trabajadoras que contratan, en función de establecer límites y distinciones entre estas últimas y ellas y sus familias. Estos repertorios son los que permiten sostener la diferencia y la distancia social en un contexto en el que lo íntimo es objeto de trabajo.

Para poder completar esta noción resulta central delinear otras dos que permitirán comprender el entramado complejo de las relaciones que serán objeto de nuestro análisis: intimidad y familiaridad. Estas nociones refieren a la proximidad que se produce entre personas que se conocen estrechamente, que comparten tiempo y espacios cotidianamente, y también objetos. Se trata de relaciones que están atravesadas por la confianza de uno en el otro y por vínculos afectivos¹⁶. La intimidad supone al mismo tiempo el resguardo de miradas ajenas a ese grupo de próximos, por ello la intrusión de alguien externo al grupo puede amenazar la continuidad de dicha intimidad.

Como otros trabajos que han indagado acerca de la negociación de la distancia social entre empleadoras y trabajadoras (Rollins, 1985), en este artículo nos proponemos aportar a dicha discusión, a través de las siguientes preguntas: ¿cómo se configuran las relaciones laborales al interior de ese espacio doméstico? ¿A través de qué prácticas, discursos y disposiciones se resuelve, o no, la

tensión entre la definición de límites y la convivencia?

La hipótesis que sostendré es que los límites que se negocian constantemente entre empleadoras y empleadas refieren a los repertorios de demarcación movilizados por ambas, dando cuenta de la manera en la que se identifican y distancian unas con otras en un juego de interacciones en el que las relaciones entre mujeres se configuran desde la desigualdad social.

DISPUTAS COTIDIANAS, CUIDANDO UN VÍNCULO DELICADO

En los relatos recabados en conversaciones con familiares, amigas y conocidas estas se referían a las mujeres que trabajan en sus hogares realizando tareas de cuidado y/o limpieza en términos que remiten a la idea de una competencia entre ambas, empleadas y empleadoras, sobre todo por la cercanía con los hijos de estas. En uno de estos discursos espontáneos, Ana, profesional, de clase media alta, de 32 años, casada, se preocupaba porque no podía evitar sentir celos de Elena, su empleada. Sus hijas querían mucho a Elena y la seguían por todas partes cuando estaba con ellas. En algunas ocasiones, cuando Ana llegaba de trabajar, la mayor lloraba porque no quería que Elena se fuera.

Esta anécdota me hizo pensar en las distintas maneras en las que se establecen y se negocian límites en la relación cotidiana entre empleadoras y empleadas, contratadas para realizar tareas que, desde una concepción tradicional del rol de la mujer, son definidas como «tareas de mujeres». No pretendo afirmar una tradicional división de tareas entre géneros, ni sostener que el rol de la mujer se limite al ámbito doméstico, o que sea lo que las/nos identifica en tanto tales. Simplemente señalar que, en ese ingreso de otra «extraña» al espacio de lo íntimo y familiar, se establece una relación que pivotea entre lo conflictivo, lo afectivo, la competen-

¹⁶ Entendemos, para este caso, que la intimidad supone la familiaridad, por eso definimos ambos conceptos de manera conjunta. Se trata de aquello que se comparte dentro de los límites de un espacio propio, al abrigo de miradas extrañas al círculo que conforman los sujetos unidos por vínculos afectivos familiares que allí habitan.

Cabe señalar que en las entrevistas realizadas estas dos estrategias de búsqueda de personal para el trabajo doméstico no son las más utilizadas por las personas que entrevistamos. Muchos alegaban haber tenido experiencias malas con la contratación por agencia debido a la rotación de personal que las mismas imponen. Y porque en definitiva los empleadores preferían a quienes traían referencias laborales de alguien que ellos conocieran.

cia y la necesidad. Se trata fundamentalmente de un vínculo que se origina y se nutre de una permanente tensión. Para las mujeres empleadoras esa presencia supone muchas veces una amenaza, esa mujer ajena a su espacio familiar y social significa el ingreso de alguien extraño al hogar. Quien va a trabajar diariamente en la casa de esa familia, vive en el lugar que suscita el miedo de la clase media y alta argentinas: los barrios pobres, villas y asentamientos de la provincia y la ciudad¹⁷.

Es habitual que las familias de clase media y alta que contratan personal para el servicio doméstico recurran a mujeres de sectores socioeconómicos bajos, a quienes contactan a través de recomendaciones de amigos, conocidos o familiares, y en menor cantidad por agencias intermediarias de empleo o anuncios ofrecidos en los periódicos¹⁸. Las referencias sobre antiguas empleadas de otras familias conocidas o de hermanas, primas o parientes en general de

una empleada actual son privilegiadas ya que son estrategias que suponen para las futuras empleadoras una garantía de que la persona que se va a contratar es alguien en quien se puede confiar¹⁹.

La contratación de una empleada representa para las futuras empleadoras una situación particularmente estresante, en donde aguzan sus sentidos en busca del más mínimo detalle que pudiera delatar a la futura trabajadora como alguien en quien «no se puede confiar». Es durante el momento de las entrevistas en donde las mujeres que se presentan para trabajar son minuciosamente observadas y evaluadas por las potenciales empleadoras, prestando atención a distintos aspectos que van desde la presencia personal y las referencias de trabajos anteriores hasta la experiencia en distintos tipos de tareas domésticas. En los discursos espontáneos recabados, varias mujeres coincidían en las características que observaban a la hora de contratar a alguien: la vestimenta, en la que valoraban el aseo y la corrección de la ropa, también se sumaba el cuidado y limpieza de manos y pies²⁰.

En definitiva, las referencias y observaciones mencionadas muestran que para quienes contratan empleadas domésticas la presencia de estas en sus hogares es experi-

¹⁷ En su reciente libro *El sentimiento de inseguridad. Sociología del temor al delito*, Kessler desarrolla un análisis para intentar comprender y explicar el sentimiento de inseguridad en relación al delito en la Argentina actual. En el capítulo 3, donde se centra en los relatos sobre la inseguridad contruidos por los entrevistados, uno de estos relatos se constituye alrededor del temor que le ocasiona un mundo que se ha tornado extremadamente inseguro. Es interesante en dicho relato observar cómo la entrevistada sitúa como causa de la inseguridad la transformación de los pobres en una clase peligrosa: «... antes el pobre tenía su trabajo, su dignidad y no tenía el resentimiento que tiene ahora. Los que están sufriendo ahora la falta de dinero, de educación y de todo se la está agarrando contra la clase media, y después ni hablar contra las otras clases». En su relato la entrevistada destaca como un punto de esa transformación la erosión de la confianza en las empleadas domésticas «no tanto por ellas, pero puede haber un novio o algún cómplice en su entorno» (2009: 112).

¹⁸ Cabe señalar que en las entrevistas realizadas estas dos estrategias de búsqueda de personal para el trabajo doméstico no son las más utilizadas por las personas que entrevistamos. Muchos alegaban haber tenido experiencias malas con la contratación por agencia debido a la rotación de personal que las mismas imponen. Y porque en definitiva los empleadores preferían a quienes traían referencias laborales de alguien que ellos conocieran

¹⁹ La confianza en el caso puntual de esta relación entre mujeres socialmente distantes, se refiere a la seguridad que la empleada pueda transmitir a la empleadora de que no va a robarle, ni mentirle, o tratar mal a sus hijos. En el caso de la empleada supone la seguridad de que quien la emplea le pague lo que corresponde, respete sus horarios de trabajo, realice los aportes jubilatorios y no la maltrate física o psicológicamente.

²⁰ Particularmente estos criterios que refieren a la limpieza y corrección del cuerpo y la ropa, pueden ser asociados a las exigencias de algunos padres hacia sus hijos. Así este tipo de observaciones aproximan a las mujeres que trabajan en el servicio doméstico al lugar que ocupan los niños. Es muy común encontrar relaciones entre empleadoras y empleadas donde aquellas infantilizan a las primeras a través de señalamientos que simulan retos «afectuosos» respecto de la ropa, la manera en que llevan el pelo o a la forma de hacer alguna tarea.

mentada en última instancia como algo incómodo. Una frase que escuché en entrevistas y conversaciones con empleadoras ilustra esta situación: «son un mal necesario». De esta manera se refería a su empleada Alicia, una mujer de 50 años, profesional, madre de dos niños casi adolescentes, «una vez que tenés hijos y retomás tu trabajo te das cuenta que las necesitás y que tu vida depende de que ellas estén». Este testimonio refleja el tipo de relación de poder y dependencia que se construye entre ambas; poder porque se origina en la desigualdad socioeconómica existente entre una mujer que para buscar su subsistencia ofrece servicios de cuidado y limpieza en los hogares de otras mujeres que, para trabajar, requieren de la presencia de ellas, para delegarles tareas y responsabilidades concernientes a la reproducción de sus hogares. De acuerdo a lo que se desprende de este y otros testimonios, su presencia en ese espacio íntimo se debe a una «necesidad»²¹, lo cual hace suponer que no debería estar allí. Aquí se condensa una idea de «necesidad», creada, subjetiva junto con una representación socialmente construida de las empleadas como un «mal». La palabra elegida no deja de ser fuerte y contundente, la frase «un mal necesario» da cuenta de la manera en la que es considerada en última instancia esa persona de la que se requiere su trabajo. Esa mujer representa lo ajeno, lo distante, lo distinto, lo peligroso y amenazante, en ese sentido se nombra como «mal». Y

esa caracterización se asienta principalmente en su pertenencia a las clases populares, a los «pobres», grupo social que suscita los más variados prejuicios entre los empleadores entrevistados. Esta referencia revela de manera extrema cuáles son las representaciones ligadas a la figura de las trabajadoras domésticas. El lugar de trabajo es el espacio de lo familiar, de aquello que se resguarda de miradas ajenas, en este sentido podría decirse que la contratación de una mujer extraña para que realice las tareas de cuidado resulta una contradicción inherente al origen de la mencionada necesidad. Es por ello que las empleadoras y sus familias aluden a la confianza²² como un elemento fundamental a la hora de elegir, definir y sostener la relación laboral con quien se emplea. En los testimonios recogidos, esta forma de caracterizar el vínculo con las trabajadoras aparece constantemente como requisito de continuidad de la relación laboral.

... O sea, la experiencia última nuestra, en realidad, es alguien que está incorporado totalmente a la... familia, digamos... Es una parte de la familia. Claro... ¿no?, con la confianza y...

E: Vive con ustedes, o sea, tiene cama adentro.

M: Sí, sí... vive con nosotros hace doce años, qué sé yo... Tenemos una relación de muchísima confianza, ¿no? La verdad... si llegara a pasar algo, una desilusión de lo que pudiera pasar (Miriam, profesional, casada, dos hijos).

Como vemos en este testimonio, la confianza, cuando existe, es valorada positivamente y preservada, lo cual lleva a que la relación entre empleadoras y empleadas sea

²¹ Esta necesidad se encuentra directamente relacionada con el estilo de vida, con cierta imagen de sí que se intenta proyectar en el espacio social al que la empleadora pertenece. En realidad se puede decir que se construye como necesidad una elección respecto de cómo organizar la cotidianidad: elegir no limpiar la casa y descansar, elegir una niñera en lugar de un jardín de infantes o guardería, siempre entendiendo estas elecciones como legítimas y valederas en el contexto personal y familiar de quienes están involucrados. No se trata aquí de un juicio de valor sino de problematizar la contratación de trabajadoras para realizar tareas domésticas y de cuidados más allá de los términos en los que comúnmente se plantea.

²² Se trata de confiar en una persona que las empleadoras consideran diferentes: «yo siempre hablo con mis amigas de este tema... Mil veces, siempre, siempre les digo... cuando hay temas... que se van, que te roban, que te sacan, o que... que para mí es como una situación... cómo te explico... eh... muy paradójica la situación de la relación entre la familia y la empleada doméstica. Es muy paradójica, porque es una mujer que... tiene muchas necesidades, que ve en tu casa...» (Lorena, profesional, casada, dos hijos).

de un estado de vigilancia permanente por parte de ambas mujeres. Frente a esa presencia extraña, la confianza en esa persona, muchas veces transmitida de empleadora a empleadora en forma de recomendación, es la manera de gestionar la convivencia entre ambas mujeres, y el mutuo temor.

Es interesante observar que para muchas empleadas también resulta central poder llegar a un nuevo trabajo que haya sido recomendado por una antigua empleadora o alguna amiga o pariente. Se trata de tener mínimas referencias sobre los futuros posibles patrones. Para ellas también existe el miedo al otro, recordemos que ingresan a trabajar a un espacio familiar alejado de cualquier forma de visibilidad pública, es decir que lo que allí sucede allí permanece. Por eso, tener información de alguna conocida sobre, por ejemplo, cómo serán en el trato personal los miembros de esta nueva familia, garantiza un mínimo de seguridad respecto del nuevo lugar de trabajo.

Para muchos empleadores, la confianza que pueden tener en las trabajadoras que contratan los lleva a caracterizarlas como «parte de la familia», sobre todo si se trata de una relación de cierta antigüedad. En ese sentido, Miriam, una mujer de 52 años, profesional universitaria, sostenía, al hablar de Federica, la joven que trabaja en su casa, que:

Soy consciente que la relación que tengo con Federica es muy rara, no pasa seguido y sé que tengo suerte. Federica es distinta, tenemos una relación de mucha confianza, nunca tuve problemas con ella, como te dije es parte de la familia, realmente es parte de la familia, y eso no pasa siempre.

Federica tiene 34 años, es de Corrientes²³, y desde hace quince años trabaja en la casa de la familia de Miriam, adonde siempre trabajó «sin retiro» de domingo por la noche al viernes a la tarde. Desde que está Federica Miriam no se preocupa por nada, como ella

misma me dijo «ya me olvidé lo que es tener problemas con una empleada».

Lorena también se refiere de esa forma a Sandra, su actual empleada. Paraguaya, de 24 años, trabaja en su casa desde hace diez años. Para ella Sandra es «como una hija»:

L: Sí, la verdad que tenemos un vínculo muy de... de familiar, de mucho cariño con ella.

E: Pero con ella, no con el resto.

L: No, con Petrona²⁴ sí, con la hija de Petrona también... Eh... no, mucho vínculo, mucho cariño a Petrona, la hija de Petrona, Elba..., Paula también... Bueno, Sandra y Nora, sí. Así de estar presente en los momentos... importantes de la vida mía y de ellas también, ¿no? Este... Sí, aparte de hablar yo... Sandra no porque es más chica..., pero con...

E: ¿Cuántos años tiene?

L: Sandra tiene veinticinco... Eh... tenía veinte cuando vino, pero con Nora y eso, hablar de cosas de hombres, de cómo cuidarnos, de... O sea, un vínculo más de amigas, digamos. De compinches, sí. Sandra no porque es como mi hija Sandra en realidad. Ella está en otro... en otro momento de su vida.

A partir de estos ejemplos se puede observar que, así como sucede en muchas otras relaciones entre empleadoras y empleadas, los vínculos se homologan a relaciones familiares: «es como una hija», o «como una madre», y también «como una amiga». Pero ¿cuándo son como una hija y cuándo dejan de serlo? ¿Qué es lo que marca el límite de esa forma de vínculo?

Al describir la relación en términos afectivos y familiares, lo que se hace es disfrazar, desconocer la relación laboral. Sin negar el afecto que puede existir entre ambas, lo que se busca señalar es de qué manera esa forma de caracterizar el vínculo opera en la interacción y en la invisibilización del trabajo

²³ Provincia argentina, limítrofe con Paraguay.

²⁴ Petrona, Elba, Paula, Sandra y Nora son empleadas que habían trabajado para la entrevistada.

existente, y a su vez cómo contribuye a moldear esta particular relación laboral, que no puede comprenderse si no es en esa ambigüedad afectiva.

En principio se trata de una relación atravesada por la desigualdad, la cual se hace notoria con la presencia de una mujer en casa de la otra, cuidando los hijos de aquella, atendiendo sus necesidades, sirviendo la mesa, limpiando y cocinando. En ambos casos, tanto Federica como Sandra tienen una pertenencia social distinta que la de sus empleadoras, incluso distinto origen nacional y provincial, de origen humilde, ambas trabajan desde jovencitas en el servicio doméstico. Sandra es delgada, tiene el cabello oscuro, largo, ondulado, Federica es rubia, de ojos claros, también delgada²⁵. Aun cuando se las caracterice como parte de la familia, frente a situaciones que suponen intimidad, como compartir espacios y objetos, aparece la distancia:

En la otra casa teníamos... había en la terraza una... Porque era un departamento así antiguo ... y en la terraza había habitaciones de servicio. Entonces, cuando ya terminábamos de comer... Petrona se iba arriba... y hasta el día siguiente no la veíamos. Y yo no estaba en mi casa en todo el día, pero es como un miembro más de la familia. Petrona comía con nosotros. Sandra no se quiere sentar en la mesa con nosotros (Lorena, profesional, 40 años, empleadora).

²⁵ Es interesante ver la descripción que de ella hace su empleadora: «[...] porque aparte habla bien, tiene criterio... Entonces, bueno, dale... flaca... Aparte es rubia, es rubiecita y todo (risas). Así que... a veces no saben... yo creo que a veces el que llega (a la casa) se desconcierta, ¿viste? (risas)» (Miriam).

Del testimonio de Miriam parece desprenderse que Federica no parece empleada porque es «rubia». Esto señala una caracterización no solo física sino también simbólica del servicio doméstico por parte de las clases medias y altas, en donde los rubios son difícilmente asimilados a los sectores populares que, en Argentina, han sido denominados peyorativamente como «negros», «derivado de "cabecitas negras", apelación despectiva con la que se estigmatizó a la población trabajadora con alguna ascendencia indígena que llegaba a los centros urbanos» (Gorban y Tizziani, 2011).

Como se desprende de este testimonio, las prácticas de demarcación se asientan fuertemente en el señalamiento de la distancia social a partir de la asignación de espacios destinados al uso de la trabajadora. Esos espacios hacen a la vez de frontera con los otros habitantes de la casa, establecen físicamente el lugar social que la trabajadora ocupa en la jerarquía del hogar.

Este tipo de prácticas también se registran frente al uso del teléfono, artículos de tocador, dormitorios, y otro tipo de objetos y espacios. Analía, una mujer de 32 años, paraguaya, con 17 años de trayectoria en el servicio doméstico, cuenta cómo en muchas de las casas de familia donde trabajó le asignaban un juego de cubiertos, plato, vaso y taza cuando iniciaba la relación laboral:

Tenía que cuidarlos porque no podía usar otros de la casa, solamente podía comer con esos cubiertos. Te lo dicen ni bien empezás. No es en todos lados, en la última casa en la que trabajé tuve que discutir con la señora para que me dé el champú y crema de enjuague, yo no me quedaba a dormir ahí pero como estaba todo el día me bañaba en la casa antes de volver a la mía (entraba a las 8 y salía a las 19 horas). Por suerte me lo dio. Eso sí, al mediodía ellos comían en el comedor y yo tenía que comer en la cocina, y no podía comer lo mismo que ellos, a mí me daban las sobras del día anterior (Analía, 32 años, empleada, separada, un hijo).

Entre quienes son en efecto parte de la familia el tránsito por los distintos espacios de la casa y el uso de determinados objetos no aparece como una forma de exclusión, no se marca en ese uso o prohibición una distancia. En la convivencia, ya que en gran parte se trata de una convivencia entre extraños, los espacios y los objetos se convierten en fronteras móviles que se operativizan para recordar que esa mujer que en muchas ocasiones es considerada como parte de la familia, en última instancia es alguien ajeno a la intimidad familiar. Así el disfraz de la relación laboral como «parte de la familia» es un com-

ponente que configura la relación en tanto tal, ya que de esta forma establece límites y permisos a lo que la empleada puede y no puede hacer.

PRESENCIAS, ESPACIOS Y FRONTERAS: REPERTORIOS DE DEMARCACIÓN

En su estudio sobre relaciones entre patronas y empleadas, Kofes describe de qué manera se construye la idea de la «buena empleada» a partir del discurso de las empleadoras. Según la autora, para estas, la empleada no solo debe realizar el servicio correctamente, siguiendo las indicaciones de su patrona de manera autónoma, sino que también deber ser limpia: «Limpios deben ser su cuerpo, sus servicios y su comportamiento moral. Que una empleada tenga una “moral dudosa” no incomoda mucho, siempre que se manifieste fuera de los límites de la casa. Pero por causa de esa “moral dudosa” muchos mecanismos de separación son intensificados, como el uso de algunos objetos, el baño entre otros» (2001: 167, traducción nuestra).

En distintos discursos espontáneos escuché muchas veces como evaluación positiva sobre una trabajadora calificaciones como «silenciosa», «calladita», «casi no se siente su presencia». En las entrevistas realizadas también surgieron este tipo de adjetivaciones para dar cuenta de las características de una «buena empleada», incluso como garantía de una buena convivencia. A esta imagen se contraponen aquella que subraya lo que se trata de evitar cuando se contrata a una mujer como empleada doméstica. La descripción de Silvia sobre una antigua empleada subraya dichas características:

S: Caro, primero vino la suegra del otro portero, del que está ahora, pero era una señora que no me gustaba para nada.

E: ¿Por qué?

S: Por su aspecto [marca fuertemente la última palabra].

E: ¿Qué aspecto tenía?

S: Nada, tenía... qué sé yo, las polleritas cortitas, toda pintarrajeada y qué sé yo.

E: ¿Era una chica joven?

S: ¡No! Una señora mayor! [risas] Un día se había puesto a limpiar los vidrios y estaban haciendo los de ahí [señala enfrente, al otro lado de la calle], estaban edificando y miro así y estaban todos mirando porque ella estaba en un estado muy lamentable [se ríe]. Bueno, a raíz de eso le dije que no, que lo sentía en el alma pero no.

Lo que resalta Silvia sobre su empleada es lo referente a su imagen, su forma de vestir. «Las polleritas cortitas, toda pintarrajeada...», de manera peyorativa describe la vestimenta utilizada por aquella. Su «aspecto», como ella se encarga de subrayar, es demasiado llamativo, su forma de vestir resalta una de las cosas que busca ocultarse en algunos casos con la exigencia de usar uniforme: el cuerpo femenino. Si una de las características que es evaluada positivamente por muchas empleadoras es la presencia discreta de las empleadas, en este caso ese requisito se ve vulnerado, porque la forma de vestir de la trabajadora resaltaba no solo su presencia en la casa, sino también su condición de mujer. De su relato se desprende que el detonante para echarla es cuando los obreros de la construcción de enfrente le gritan cosas. Podemos decir que en ese momento se termina de revelar esa doble condición negada.

Estos señalamientos permiten mostrar qué formas adopta la relación entre las trabajadoras y sus empleadoras. Para estas el ideal de dicha relación supone que la presencia se hace ausencia, ser callada, caminar sin ser vista, estar sin hacerse notar parecen atributos que definen la presencia ausente de estas trabajadoras. Su virtud es la de hacer todo pero sin que los demás miembros de la casa se sientan incomodados. Es verdad que esta descripción puede resultar exagerada en el sentido que no es la ausencia de relación a lo que me refiero

sino la posibilidad de invisibilizar(las), o de «esconder» a quien trabaja en el hogar cuando su estar ahí se torna incómodo o simplemente es ignorada.

Rollins (1985) señala esto mismo en una nota de su diario de campo donde describe una escena en la que ella se encuentra limpiando la cocina junto a la dueña de la casa cuando el hijo adolescente del matrimonio ingresa para comer algo e inicia una charla con su madre. Rollins destaca que durante la conversación la sorprendió la manera en la que la conversación se desarrollaba como si ella no estuviese presente:

No dije nada porque sentí que eso era lo que se esperaba de mí. La situación fue el sentimiento más extraño del día: estar ahí sin estar. Como una tercera persona que elige no tomar parte en la conversación, sabía que no esperaban que interviniera. No hablaba y se relacionaban conmigo como si no escuchara. Muy curioso (traducción de la autora) (1985: 207-208)²⁶.

La cita del ya clásico texto da cuenta exactamente de esa presencia ausente a la que me refiero. Ausente en tanto es invisibilizada por el tipo de trato que se le otorga a quien realiza las tareas de limpieza, cuidado, cocina..., en ese hogar. Dicha cita refleja ciertas representaciones comunes a la caracterización de las trabajadoras domésticas que parecen trascender las fronteras geográficas y culturales. Lo que sugiero es que esa invisibilidad, construida, actuada, requerida, se constituye en una forma de límite entre unos —la familia— y esa otra u otros —la empleada— con quien forzosamente²⁷ se comparten espacios y tiempo.

²⁶ «...I said nothing because I felt that that was what was expected of me. The situation was the most peculiar Keeling of the day: being there and not being there. Unlike a tirad person who chose not to take part in a conversation, I knew I was not expected to take part. I wouldn't speak and was related to as if I wouldn't hear. Very peculiar».

²⁷ Digo forzosamente dando cuenta por ello de que la presencia de las empleadas es requerida y justificada como una «necesidad», como algo que en última instancia «incomoda». Esto se puede observar en un pasaje

Delimitar espacios y tareas es también un signo de «autoridad» para las empleadoras²⁸. En un libro²⁹ de reciente publicación en Argentina, su autora intenta dar cuenta de una serie de anécdotas vinculadas a la experiencia de tener una «mucama». Tal como señala el libro, «reúne una colección de retratos de patronas y mucamas»³⁰. En dicho texto, la autora no esconde su lugar de patrona ni los prejuicios y expectativas sobre lo que espera de una buena empleada. En ese sentido las anécdotas relatadas son sugerentes a la hora de poder indagar en las formas de relación con las trabajadoras y los preconceptos que guían el repertorio de prácticas de las mujeres que ofician de empleadoras. En la nota en la que la autora presenta su texto sugerentemente dice que: «Con el tiempo, me di cuenta que no es fácil encontrar una persona que

de la entrevista con Lorena: «[...] En algún momento a mí me gustaría dejar de tener alguien con cama. O sea, tener... poder vivir sin... esta muleta que tengo, que es alguien que esté todo el día en mi casa. Me gustaría poder hacerlo... así que... Es como... es algo que yo tengo previsto... poder hacer».

²⁸ Las patronas entrevistadas por Kofes también sostenían que «definir los límites» era la garantía de la relación (2001: 167).

²⁹ Fainsod, 2008. Se trata de un libro de divulgación que es clasificado en las librerías como «humor» o «autoayuda». La idea del mismo parte de la consideración del servicio doméstico como una «problemática» que afecta a las mujeres que necesitan de sus servicios para seguir con sus vidas. Como señala en la ya citada nota la autora: «En el principio fue el caos. Y, claro, se nos fue María. El caos de no saber qué hacer con los chicos y el trabajo y la casa y la comida y las compras, y por qué no, las ganas de salir a pasear y estar bella y descansada. Con el tiempo, me di cuenta que no es fácil encontrar una persona que se pueda sumar al hogar sin interferir ni inquietar. Y cuando me tocó ser la tan mentada ama de casa —así fuera viviendo sola y soltera o casada y madre—, cambié tantas veces de empleadas que llené varios cuadernos y hojitas sueltas con los detalles y anécdotas que me gustaban y disgustaban de cada una. Así, y casi sin darme cuenta, empecé a juntar una montaña de situaciones y escenas domésticas, que a veces se convertían en un alud y otras en un volcán. Me concentré en trazar perfiles, reglas y estrategias. En esa búsqueda me topé, claro, con que el problema no era solo mío».

³⁰ Comentarios de la autora sobre su libro, publicado en el diario *Clarín*, 28 de noviembre de 2008.

se pueda sumar al hogar sin interferir ni inquietar». Y para ello, según la autora, es imprescindible poder establecer los límites ya que de no existir: «La chica, muchacha, empleada, ama de llaves, criada, sirvienta, mucama, doméstica, shikse (para los judíos) o ishire (para los árabes) se convierte en un problema cuando los límites no están claros o simplemente no están» (Fainsod, 2008b).

En este sentido, se puede señalar una serie de repertorios de demarcación que apuntan a establecer los tan mentados límites. Así, las dependencias de servicio, el uso de los demás espacios de la casa «como si no estuvieran allí», comer aparte, todo ello estaría señalando los lugares diferentes que empleadora y empleada comparten y disputan. Desde el discurso, esos límites también se observan en los «permisos» en expresiones como «yo le digo que puede comer lo que quiera», tener que poner en palabras, eso que no le aclararíamos nunca a «alguien de la familia», a una hija, por ejemplo, debe hacerse explícito en caso de que no nos moleste, en el caso de que se espere, de un lado y del otro de la relación, lo contrario.

Consultadas sobre este punto algunas trabajadoras, contaban que no creen las palabras de sus empleadores calificándolas «como de la familia». Analía me decía: «Ellos te dicen eso, pero no es verdad, después cuando te tratan te hacen sentir todo lo contrario». Sin embargo, también resaltaba que algunos empleadores habían sido realmente amables con ella, no tanto por lo que decían sino porque «la trataban bien»: «Con ellos sí era distinto, me sentaba a la mesa a comer todos juntos, me ofrecían ayuda para mi mamá, no sé, un montón de cosas que me hacían sentir bien».

Lorena se refirió a su relación con Sandra como «de madre e hija». Sin embargo, en distintos momentos de nuestra charla hizo referencia a situaciones en las que se había visto obligada a llamar la atención de Sandra. En estas ocasiones, dejaba de ser «una hija»

para volver a su condición de extraña. Veamos un ejemplo:

...la hermana de ella (de Sandra) vino de Paraguay el año pasado, y entró a trabajar con una compañera mía de trabajo. Y a veces se venía... el viernes acá, y se quedó a dormir... y dormían las dos acá y qué sé yo... Eso era como todos los viernes... Hasta que un día le dije: Bueno, mirá si yo no estoy que no venga... Porque también un día fue el cumpleaños de ella... y me dice mi hija... Mamá se hicieron un pijama party... Porque se habían sentado acá, el novio, ella, la prima, la hermana... todos se habían sentado acá (se refiere al escritorio en donde estábamos sentadas nosotras). Y bueno, ahí como que la frené un poco porque un tema de bueno... Bueno, está bien, todo bien, pero que no se transforme... porque... *no sos mi hija*.

Como se observa en el relato de Lorena, para algunas empleadoras, más allá de la confianza o buena relación que tengan con su empleada, no se debe dejar de prestar atención a la forma en que estas hacen uso del espacio de la casa o lo que en ella se encuentra. Para Lorena la distinción acá vuelve a ser a través del parangón con la familia. Si al comienzo para dar cuenta de su satisfacción con el trabajo y la presencia de Sandra se refiere a ella como a una «hija», en esta situación que considera «excesiva» la comparación a través del vínculo es operada nuevamente pero para recordarle que ella está viviendo allí porque ahí trabaja.

En definitiva, la casa de la familia es el espacio de lo íntimo por excelencia, en donde una extraña está presente todos los días, donde no solo está sino que hace, ya que es quien lava, limpia la suciedad que otros dejan, cuida de los más pequeños, escucha, ve y presencia todo, o casi, lo que transcurre en el espacio privado del hogar. Esa intimidad³¹

³¹ Silvia, durante la entrevista, se detuvo sobre la palabra «íntima», ya que le parecía demasiado hablar de intimidad en el caso de la relación con su empleada:

S: Ah, no, de tantos años no, Mirta duró mucho pero no tanto como para decir... lo que pasa es que la relación era muy íntima.

es atravesada, espiada, atestiguada por esa «otra», es en ese contexto que los empleadores esgrimen una serie de repertorios de demarcación a través de los cuales vuelven a trazar la distancia entre ambas, cuando la ven borrarse. Citando a Goffman, podemos decir que preservando la cara preservan el valor de su intimidad.

Como señalaba Rollins, están pero no son parte, son *como si* fueran de la familia, pero siempre, en última instancia, está la oportunidad de demostrar que ese *como si* posee un peso fundamental en la relación construida. Ese *como si* marca el límite y muestra la distancia existente entre ambas mujeres.

Lo que se destaca es cómo esa presencia resulta siempre la de un «enemigo en potencia», tal como describía Miriam a las empleadas que había tenido. Aquella «hija», «amiga», «madre» puede dejar de serlo en cualquier momento, o mejor dicho esa «enemiga» en potencia es controlada mientras es considerada «como de la familia».

En definitiva, lo que se pone en juego constantemente en la relación entre ambas mujeres es la disputa por el espacio de cada una. Un espacio que no es solamente físico sino fundamentalmente simbólico. Miriam lo resumía de la siguiente manera:

Con Federica nos llevamos bien, básicamente porque ella es muy respetuosa de mis espacios. Desde que ella está en la casa es la que se encarga de la cocina, porque dice que le gusta. Hasta que ella llegó cocinaba yo, sin embargo, siempre viene y me pregunta qué cocina, qué me parece tal plato o tal otro. Es fundamental, porque no te avasalla, la paraguaya que tenía antes era excelente, pero hacía tantas cosas que terminaba llevándote por delante. Eso es lo que no tiene que

pasar. Por eso tenés que cada tanto marcar los límites.

Desde el otro lado de la relación, Ana, una trabajadora de 40 años, relata la manera en la que una de sus empleadoras deja de ofrecerle la comida para su almuerzo:

Bueno, acá donde yo estoy trabajando... tuve problemas con la piba... Te cuento... cuando vivía el esposo de ella, de la señora... yo almorzaba siempre ahí, antes de salir..., me daba de almorzar, ¿viste?, terminaba de lavar los platos y me retiraba. Pero desde que falleció él, nunca más me ofrecieron... nada... para comer. Por eso mi hijo a veces se enoja, porque yo me quedo dos horas de más... y ellos comen lo más piola y no me ofrecen nada. O sea, comen ahí... y yo los veo, obvio [...] Yo a veces paso... «Provecho» y paso, ¿viste?, y siguen comiendo como si nada, ¿viste? Entonces, bueno, ahí... nunca más me convidaron para comer. Y eso... cuando estaba el esposo de ella... Obviamente me sentaba en la cocina, pero tenía, ¿viste?, mi mesita y todo... Bueno, comía tranquila y... Eso era como... pero falleció él y nunca más.

En este caso la empleadora invisibiliza a Ana, negándole incluso la comida. Casi como en el relato de Rollins, Ana está en la casa, trabaja, se queda más horas, pero la familia la ignora, su presencia es negada. En el extremo de no ofrecerle la comida, se desconocen las necesidades de Ana, reforzando al mismo tiempo la idea de que está allí solamente para hacer la limpieza.

Lo que se observa en la situación descrita es de qué manera opera aquella noción de fronteras intraspasables utilizadas por Brites³², *hudud*, resulta central para sostener el

Íntima no sé, no es la palabra íntima, pero era muy... como te podría decir (pausa)... no sé como decirlo, íntima no era.

E: ¿Por qué no era íntima?

S: Y podría ser íntima, ¿no? Porque participaba de todas nuestras vidas, conocían todo lo nuestro, ¿no? No sé, me parece como que íntima es demasiado, ¿no? (risas) decirlo... no sé.

³² «Es interesante pensar en esa separación de espacios como didáctica de una distancia social. Fátima Mernisi (1996), relatando su experiencia de niña en un harén marroquí, deconstruye nuestro imaginario de prisión erótica de mujeres árabes, mostrando que ahí vivían familias enteras y que la segregación de las mujeres, mucho más que la prohibición de salida a la calle —porque ese grupo lo hacía en determinadas ocasiones— constituía una introyección de lo que significaba el *hudud*. El término indica una noción de fronteras intraspasables, más que un espacio concreto definido» (2007: 106-107).

lugar de cada una dentro del espacio de lo íntimo, como categoría móvil. En ese espacio familiar, de confianza e intimidad, la distancia entre aquellas que mandan realizar las tareas y las que las ejecutan, es introyectada a través de prácticas de demarcación del espacio tanto físico como simbólico que cada una ocupa en la casa. Las prácticas relatadas en este apartado permiten que la frontera entre unas y otras no se olvide.

MARCAS Y DISPUTAS

En ese sentido, otro elemento que aporta a esta idea de frontera es el uniforme. Este tal vez sea el estigma que señala, marca en el cuerpo, a quien está pero no pertenece al lugar. Sobre todo cuando ese espacio íntimo del hogar es observado por personas ajenas a la familia, esa marca permite establecer las fronteras entre «lo verdaderamente familiar» y «lo extraño». Es aquello que recuerda el lugar y la función de esa persona en la casa, y lo que informa a los que vienen de afuera sobre el vínculo de esa extraña con la familia. A partir de esa marca en el cuerpo, el visitante tiene la información necesaria para saber cómo tratar a esa persona³³. El uniforme es entonces una señal más de distancia social, y fundamentalmente remite a la línea divisoria entre las regiones anterior y posterior a las que hace referencia Goffman (2001). Me permito citar esta extensa nota para dar cuenta de estas diferencias entre lo que se puede revelar y lo que no:

Como se ha indicado, en todos los hogares, excepto los de clases inferiores, el baño y el dormitorio son lugares separados del auditorio que se halla en la planta baja. Las personas que en estos

cuartos se lavan, visten y maquillan pueden presentarse a sus amigos en otros. En la cocina, naturalmente, se realiza con la comida lo que en el baño y el dormitorio con el cuerpo humano. De hecho, lo que distingue al sistema de vida de la clase media del de la clase baja es la presencia de estos recursos escénicos. Pero en todas las clases de nuestra sociedad existe la tendencia a establecer una división entre la fachada y el fondo de la casa. La fachada tiende a estar relativamente bien decorada, pintada y limpia; la parte posterior es relativamente poco atractiva. Por lo tanto, los que desde el punto de vista social son considerados adultos entran por el frente, mientras que, con frecuencia, los que, siguiendo el mismo punto de vista, son considerados inmaduros (sirvientes, reparadores, niños), lo hacen por el fondo (2001: 134).

El uso del uniforme podría interpretarse como una forma en la cual un poco de esa región posterior se filtra en la anterior. Representaría una forma de ocultar mostrando aquello que quiere dejarse velado. Veamos en el siguiente fragmento de la entrevista de Ana la discusión que suscita entre su empleadora y su pareja la exigencia de este para que Ana vista el uniforme en una reunión social organizada en su casa:

Entonces ... se pone de novia con este que tiene ahora... y... bueno, yo iba a trabajar... él es re divino, ¿eh? No puedo negar que es una buena persona. Y... bueno, yo iba... ya tenía el departamento acá en Avenida Santa Fe... un departamento increíble. Y justo se estaba, como yo... la señora yo la conocí cuando... para mí es como una de la familia, ¿entendés?, comía con ella, con los chicos, con la señora, todo, *como si nada*. Nunca tuve... ellos nunca tuvieron que poner un límite de empleada... No, para ellos yo soy como de la familia, entonces... me hacen sentir como tal. Y... bueno, después que se puso de novia con este señor..., pasó un tiempo y llegó el cumpleaños de él. Entonces me dice la señora: «Ay, Ana, yo quería que vengas a la casa de Jorge, porque le van a festejar el cumpleaños, y quería ver si nos das una mano para atender las mesas». Y le digo: «Bueno, está bien». Entonces él le dijo a ella que yo me tenía que poner uniforme para ir atender...

³³ Goffman, al comienzo de *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, sostiene que: «La información acerca del individuo ayuda a definir la situación, permitiendo a los otros saber de antemano lo que él espera de ellos y lo que ellos pueden esperar de él. Así, informados, los otros sabrán cómo actuar a fin de obtener de él una respuesta determinada» (2001: 13).

Entonces dice que le dijo: «No, Ana no se va a poner uniforme. Ana es de la familia, yo no lo puedo...». Entonces cuando la señora me dijo a mí, a mí no me pareció una humillación... Yo le dije a la señora: «No, yo no tengo problema en ponerme delantal para atender las mesas, no tengo ningún problema». «No, Ana, no... porque ahí él te está tratando de apartar. O sea, no, vos sos de la familia para mí —me dice—. Yo no puedo permitir que porque venga él...». Se peleó con él por ese tema, dijo que si él... quería que yo me ponga un uniforme, ella no iba a ir. Que ella aceptaba que yo vaya de la única condición que vaya con mi ropa. Y le digo: «Pero no tengo problema, al contrario, porque de paso cuido mi ropa». Le quería hacer entender a ella y ella no había caso... «No, Ana».

En este ejemplo se pueden observar varias cuestiones vinculadas a la exigencia del uso del uniforme. No es una novedad decir que el uniforme de las empleadas representa un signo de distinción para los empleadores. Resulta curioso, sin embargo, que la distinción sea para quien obliga al otro a usar el uniforme, quien lo viste es señalado como alguien sobre quien los otros miembros de la casa ocupan un lugar de mayor jerarquía. A la vista de otros externos, la empleada con uniforme aparece indistinguiblemente asociada al personal de servicio del hogar, de esa manera no hay posibilidad de confusión. En ese sentido podemos interpretar la exigencia de Jorge hacia Ana, en su fiesta debería vestir uniforme como sus empleadas, para poder ser distinguida rápidamente del resto de los invitados³⁴. Para su pareja, empleadora habitual de Ana, esta exigencia implica una ofensa hacia esta. En su rechazo podemos observar como considera su rela-

ción con Ana, «es de la familia», repite, y por eso no puede hacerla usar uniforme, porque para la empleadora el uniforme supone una humillación para quien debe llevarlo. Así, si bien no aparece un cuestionamiento hacia su pareja por exigirle el uso del uniforme a las otras empleadas, esa humillación es percibida por la empleadora como una contradicción. Lo que está en discusión para la mujer no es llevar a Ana a trabajar a otra casa como empleada sino hacerla vestir como tal frente a otros. Sin embargo, ante esta situación Ana aclara que eso no representa una humillación. Para ella el uniforme no supone vergüenza, se podría agregar que no es una novedad saberse empleada, y en ese sentido el uniforme representa otra cosa: «de paso cuido mi ropa».

En charlas y entrevistas con empleadas el conflicto alrededor del uso o no del uniforme se presenta generalmente cuando las empleadoras obligan a las trabajadoras a realizar compras por el barrio vestidas con este. La exposición en el espacio de la calle aparece como un límite para la aceptación de esa vestimenta. Así como para Ana el uniforme puede ser resignificado como algo que se usa para no estropear la propia ropa³⁵, e interpretado como un requerimiento del trabajo que realizan, sin embargo, la salida con el uniforme sí supone la humillación que preocupaba a la empleadora de Ana. Durante el trabajo de campo se repitió la queja respecto al uso del uniforme en la calle. Si trabajar con el uniforme supone una ventaja para no estropear la ropa, salir con él implica ser vista por otros «como mucama», presentarse ante los demás desde lo que hacen y no como quienes son. Retomando a Goffman, la información que transmite el uniforme remite a un

³⁴ Rollins, analizando las motivaciones que llevan a las mujeres a contratar empleadas domésticas, se refiere a la confirmación de estatus que conlleva dicha contratación. En ese sentido, en las entrevistas que realizó con empleadas, estas sostenían que muchos empleadores preferían una empleada negra a una blanca porque era un mayor símbolo de estatus.

³⁵ La gran mayoría de las empleadas, aun cuando no usan uniforme, cambian su ropa de calle por «ropa de trabajo», por prendas propias pero seleccionadas para trabajar, prendas que no importa si se estropean porque ya no son utilizadas para salir.

lugar de dominación³⁶, materializa la distancia social que separa a esa mujer de otros que caminen a su lado. Informa sobre el tipo de relación desigual que esa mujer tiene con quien la emplea, corporizando jerarquías sociales.

ALGUNAS NOTAS FINALES

En estas páginas me he detenido en lo que denominé repertorios de demarcación, fundamentalmente puestos en acto por las empleadoras en la relación con sus empleadas. Dichos repertorios, tanto espaciales como discursivos, son operativizados en distintas situaciones que conforman la convivencia cotidiana entre ambas mujeres. Como señalamos al comienzo, se trata de una relación que nace marcada por la desigualdad entre unas y otras, desigualdad socioeconómica que es condición de la existencia de este trabajo. Reflejada en las condiciones de habitación de unas y otras, en el acceso a bienes suntuosos para unas, inalcanzables para otras, en los barrios donde habitan, los cuidados a los que acceden. Es así que la dificultad resulta inherente a la relación ya que a través de ella se acercan mundos socialmente distantes y desiguales en donde la carencia de una se enfrenta a la realidad de consumo de la otra. Generándose por un lado la desconfianza de la empleadora hacia la empleada y la consecuente serie de prácticas a través de las cuales la primera intenta controlar no solo el trabajo de la segunda, sino fundamentalmente la trasposición que esta hace de las fronteras simbólicas que resguardan la intimidad de la familia en el hogar.

Kofes señala en este sentido la potencialidad del conflicto como algo siempre pre-

sente y latente en la relación empleadoras-empleadas (2001). Este conflicto se vincula fundamentalmente con la tensión surgida de la convivencia en el espacio familiar de una de las dos mujeres. Convivencia que resulta configuradora del tipo de vínculos que se generan en una relación laboral en la que los límites entre lo que atañe al trabajo y a lo afectivo se vuelven porosos. Esta ambigüedad afectiva es la que a su vez se convierte en el elemento que opera en la invisibilización de la relación laboral. Empleada y empleadora gestionan este vínculo dentro de los confusos márgenes de una relación surgida en la contratación de una trabajadora para realizar tareas de cuidado y limpieza dentro de un hogar, lo que a su vez implica trabajar con aspectos que hacen a la intimidad cotidiana de esa familia. Esa contradicción, vivida como una incomodidad por las empleadoras, aparece en el análisis realizado como motor de una gestión «afectiva» de la relación laboral, en donde la ambigüedad afectiva que caracteriza la relación diluye el componente laboral.

A su vez, la desigualdad que caracteriza la relación entre ambas mujeres se objetiviza en los límites que la empleadora le impone a la empleada en el uso de los espacios, los objetos y en el tipo de actividades que puede realizar o no dentro de los límites de ese espacio privado por excelencia que es su hogar, tal como hemos detallado a lo largo de este artículo.

En esa tensión los repertorios de demarcación apuntan a limitar la acción de la empleada pero también a marcar el tipo de proximidad aceptable con los miembros de la familia. La pregonada pertenencia a la familia aparece entonces como una forma de habilitar ciertas atribuciones de la empleadora y su familia en relación a la empleada que no son simétricas en el sentido contrario. Para las empleadas, más allá de su supuesta pertenencia, no todo está permitido, sobre todo cuando su accionar violenta la distancia social

³⁶ Esto debe ser entendido en relación al lugar social que históricamente en distintos países y sociedades se le ha asignado al servicio doméstico. Algunas referencias a esta cuestión pueden encontrarse en Rollins (1985) y Romero (2002).

existente entre ella y sus empleadores. Es ahí donde se observa la ambigüedad afectiva que caracteriza al vínculo, en la inestabilidad de una relación que si bien puede ser «muy buena» y llena de afecto, está permanentemente sospechada, de un lado y del otro, de quebrarse debido a la inadecuación actitudinal de una de las partes.

Ya que, en efecto, esas prohibiciones y demarcaciones sugieren la dificultad y en ocasiones la imposibilidad de ejercer un control adecuado sobre el modo en que esa «extraña» se integra al hogar. Es en ese sentido como tal vez deba comprenderse la imagen idealizada por las empleadoras de una trabajadora «silenciosa y calladita» que trabaja sin que los demás se den cuenta de su presencia. En donde la imagen da cuenta de la tensión que atraviesa a las empleadoras: «que cumpla pero que no intervenga con el transcurrir de la intimidad familiar».

A su vez, si su trabajo, que consiste en «meterse con la intimidad» de esa familia, es pautado, vigilado, regulado, el despliegue de marcas, señalamientos y limitaciones lo que está reflejando no es otra cosa que la relación jerárquica y desigual entre ambas. En donde un mundo ingresa en otro con sus criterios, sus lógicas, sus saberes y debe acomodarse a las lógicas, códigos, criterios y saberes de otro. La constante reafirmación de los límites y fronteras entre la presencia extraña de la empleada y la familia refleja la amenaza latente de que dichos límites puedan ser transgredidos.

De esta forma la noción de repertorios de demarcación junto con la de ambigüedad afectiva permiten objetivizar los conflictos y tensiones de la relación entre empleadoras y empleadas dentro del estudio de la realidad del servicio doméstico, revelando a su vez la dinámica que adquieren las relaciones entre clases sociales distantes en marcos de acción situados.

BIBLIOGRAFÍA

- Brites, Jurema (2001): *Afeto, Desigualdade e Rebel-dia: bastidores do serviço doméstico*, tesis doctoral, Porto Alegre: UFRGS.
- (2007): «Afeto e desigualdade: gênero, geração e classe entre empregadas domésticas e seus empregadores», *Cadernos Pagu*, 29: 91-109.
- Canevaro, Santiago (2009): «Empleadas domésticas y empleadoras en la configuración del trabajo doméstico en la Ciudad de Buenos Aires: entre la administración del tiempo, la organización del espacio y la gestión de las “maneras de hacer”», *Revista Campos*, 10 (1): 63-86.
- Courtis, Corina y María Inés Pacecca (2010): «Género y trayectoria migratoria: mujeres migrantes y trabajo doméstico en el Área Metropolitana de Buenos Aires», Universidad Autónoma del Estado de México, *Papeles de Población*, 16, 63: 155-185.
- Elias, Norbert (1990): *Compromiso y distanciamiento. Ensayos de sociología del conocimiento*, Barcelona: Península.
- Fainsod, Jessica (2008a): *Se nos fue María y mi vida es un caos: manual de primeros auxilios para la supervivencia doméstica*, Buenos Aires: Sudamericana.
- (2008b): «Secretos domésticos: vida íntima de patronos y mucamas», *Clarín*, 28 de noviembre.
- Filet-Abreu de Souza, Julia (1980): «Paid Domestic Service in Brazil», *Latin American Perspectives*, 7, 1: 35-63.
- Goffman, Erving (2001): *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Buenos Aires: Amorrortu.
- Gogna, Mónica (1981): «El servicio doméstico en Buenos Aires: características de empleo y relación laboral», Buenos Aires: CEIL-CONICET, Informes de Investigación 5.
- (1993): «Empleadas domésticas en Buenos Aires», en E. Chaney y M. García Castro (eds.), *Muchacha, cachifa, criada, empleada, empregadinha, sirvienta y... más nada*, Caracas: Nueva Sociedad.
- Goldstein, Donna (2003): «The Aesthetics of Domination: Class, Culture, and the Lives of Domestic Workers», en *Laughter Out of Place: Race, Class and Sexuality in a Rio Shantytown*, Berkeley: University of California Press.
- Gorban, Débora y Ania Tizziani (2010): «Una reflexión metodológica sobre el estudio de mun-

- dos morales en tensión: el caso de las relaciones entre “patronas” y “empleadas”, presentada en las *VI Jornadas de Etnografía y Métodos Cualitativos*, Buenos Aires, IDES, 11, 12 y 13 de agosto.
- Kessler, Gabriel (2009): *El sentimiento de inseguridad. Sociología del temor al delito*, Buenos Aires: Siglo XXI.
- Kofes, Maria Suely (2001): *Mulher, Mulheres-Identidade, diferença e desigualdade na relação entre patroas e empregadas*, Campinas-SP: Ed. Unicamp
- Rollins, Judith (1985): *Between Women: Domesticity and Their Employers*, Filadelfia: Temple University Press.
- Romero, Mary (2002): *Maid in the U.S.A.*, Londres: Routledge.
- Tizziani, Ania (2011a): «El servicio doméstico en la ciudad de Buenos Aires. De la movilidad ocupacional a las condiciones de trabajo», *Revista Trabajo y Sociedad*, 17: 309-328.
- (2011b): «Estrategias sindicales e iniciativas estatales en el sector del servicio doméstico en la ciudad de Buenos Aires: el impulso y sus límites», *Revista Sociedade e Cultura*, Universidade Federal de Goiás (en prensa).
- Vidal, Dominique (2007): *Les bonnes de Rio-Emploi domestique et société démocratique au Brésil*, Villeneuve d’Ascq: Presses Universitaires du Septentrion, Le Regard Sociologique.

RECEPCIÓN: 12/08/2011

REVISIÓN: 06/02/2012

APROBACIÓN: 12/06/2012