

En busca de una empleada doméstica: redes, intimidad y confianza entre las empleadoras del servicio doméstico en Buenos Aires

*Santiago Canevaro**

INTRODUCCIÓN

El trabajo que realizan las empleadas del “servicio doméstico” en los hogares de “sectores medios” en Buenos Aires constituye una actividad ampliamente difundida en Argentina desde hace al menos un siglo. Sin embargo, resulta difícil encontrar investigaciones referidas a la relación cotidiana que entablan empleadores y empleadas domésticas en el hogar de los primeros. Si bien se encuentran análisis dedicados al estudio del servicio doméstico en nuestro país, estos abordan la problemática dentro del marco general de comportamiento y transformaciones del mercado de trabajo, desde su vinculación con la migración en general (Jelin, 1977; Gogna, 1993).¹

* Doctor en Ciencias Sociales (UBA), Magíster en Antropología Social, Licenciado en Sociología (UBA) e Investigador Asistente del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) en el Instituto de Altos Estudios Sociales (UNSAM). Miembro del comité editorial de la revista *Apuntes de Investigación* (Carrera de Sociología, UBA). Para comunicarse con el autor: sancanevaro@gmail.com. El autor desea agradecer los generosos comentarios y sugerencias de Roberto Benencia, así como las atentas lecturas de Leticia Allega y Pedro Blois.

¹ A pesar de su relevancia en términos de creación de empleo –que concierne a más de un quinto de las asalariadas– el estudio de las actividades vinculadas al servicio doméstico está sorprendentemente subrepresentado en la literatura sociológica latinoamericana. Si bien algunos países del continente vienen desarrollando, desde hace algunas décadas, un campo de in

Investigaciones 145

La ausencia de investigaciones que aborden esta problemática no expresa la relevancia que el tema posee en cualquier espacio social. Como investigador ha sido significativo que la respuesta mayoritaria de las empleadoras era expresar no sólo interés por el tema sino sobre todo un impulso y una necesidad de relatar sus experiencias como empleadoras a lo largo de sus vidas. La efervescencia, el entusiasmo y el desencanto (muchas veces todos estos sentimientos en la misma persona y respecto a la misma empleada doméstica) con que las empleadoras se referían al vínculo me permitieron descubrir que, al igual que ocurre con el tema del peronismo, todas las entrevistadas no sólo tenían algo para decir, sino que tenían una posición, una interpretación y una explicación al respecto.²

Este “dato de la realidad” me permitió modificar el foco que estaba puesto en las empleadas domésticas (principalmente migrantes) y reconocer la importancia de analizar una relación social de tanta complejidad, reponiendo e incorporando los discursos y narrativas de las propias empleadas domésticas y de sus empleadoras (en general, pertenecientes a los sectores medios) a mi material de investigación.³ Asimismo, el hecho de analizar las dos partes de la relación social me permitió comprender las cadenas de interdependencias (Elías, 1993) que operan cotidianamente en los hogares de sectores medios de Buenos Aires. Así fue como

investigaciones dinámico en torno a esta forma de empleo (Brasil y México en particular), este es siempre marginal en comparación con la abundante literatura centrada en otras categorías de trabajadores –como por ejemplo los obreros industriales–, o en el sector informal, pero sin focalizar necesariamente en el servicio doméstico. La “invisibilidad” del empleo doméstico está relacionada en parte con una de sus principales características: el hecho de que se desarrolla al interior del domicilio del empleador y está, por esta razón, asociado a la esfera privada. Las recientes investigaciones de Ania Tizziani (2011) y Débora Gorban (2011) resultan un interesante aporte para la renovación de los estudios sobre el servicio doméstico en Buenos Aires.

² Esa avidez por mencionar sus experiencias me llevaron a que el trabajo de campo fuera en muchos pasajes “itinerante”, siendo los espacios de socialización y de conversaciones informales donde el tema podía convertirse en motivo de análisis para mi tesis. Este hecho descentró la entrevista más “formal” como una manera de obtener relatos, siendo los espacios informales, casuales y esporádicos donde pude obtener relatos e historias significativas para la tesis. También, debo reconocerlo, al ubicarme como un “especialista” en el tema, mi posición se transformaba en la de una especie de “psicólogo social” y/o abogado al que arreciaban con preguntas, consultas y pedido de consejos respecto a las maneras de actuar en ciertas circunstancias.

³ En la tesis doctoral me interesó poder capturar el carácter cambiante de estos discursos y narrativas, para lo cual incorporé el concepto de figuraciones de Norbert Elias (1987). Dicho concepto permitió interpretar que las interacciones entre ambos agentes sociales responden a orientaciones recíprocas que se dan entre las partes. Dicha cualidad, al mismo tiempo que nos alerta sobre el carácter interdependiente del vínculo, nos permite analizar el carácter cambiante, elástico y flexible de las relaciones que se establecen.

descubrí que las redes sociales que utilizan las empleadas domésticas para ingresar al servicio doméstico son similares en su configuración y funcionamiento a las que operan entre las empleadoras. En este sentido, la utilización de recomendaciones y vínculos personales en el momento de reclutamiento o la falta de una institución formal opera para ambos agentes de la relación como un mecanismo usual y extendido de colocación y de reclutamiento. Pensar la interdependencia que se genera entre las redes de empleadoras y de empleadas domésticas en el proceso de selección y reclutamiento nos permite superar una visión que solamente comprenda a los individuos en tanto actores racionales (Granovetter, 1985).

Aunque en la tesis analizamos la relación social entre ambos grupos y las dinámicas intrínsecas para cada uno, este artículo se centra en la visión de las empleadoras en el momento de la selección y contratación del personal doméstico.⁴ La movilización de redes de relaciones sociales, la personalización de las relaciones sociales, así como la importancia de las redes de parentesco en la selección y reclutamiento del personal doméstico cuando se trata de tareas relacionadas con el cuidado de niños, constituye una lente privilegiada para pensar las relaciones sociales que se producen en los hogares de sectores medios. Para ello exhibimos en un primer momento la dinámica general de la organización del cuidado, para centrarnos en un tipo de reclutamiento que descansa en familiares cercanos a las empleadoras que tienen un primer hijo revelando la importancia de la figura de la madre como modelo y promotora en el modelo de contratación en este tipo de tarea. Luego, revelamos la importancia de la red de conocidos y amigos en la contratación de una empleada doméstica, al tiempo que exhibimos los recaudos y dispositivos de evaluación que implementan para lograr la seguridad requerida. En ese movimiento, encontramos que prácticas tales como buscar por intermedio de una agencia de colocación de empleadas domésticas o hacerlo en plazas públicas de la ciudad aparecen como una afrenta en la construcción de una red de recomendaciones confiables. Finalmente, ensayamos una serie de consideraciones finales.

⁴ La tesis se divide en tres “momentos” que no son pensados de manera separada sino como un entramado de relaciones. Siguiendo esta estructura, en primer lugar, se describen y analizan las modalidades de ingreso al trabajo doméstico concebidas como herramientas y recursos que utilizan ambos agentes para tales fines. En un segundo momento, se exploran las maneras que adopta la gestión de los conflictos cotidianos en relación con las tareas de limpieza y de cuidado de niños. Finalmente, en la última parte de la tesis, se indaga en los procesos de finalización de los vínculos laborales reconociendo la relevancia de la dimensión afectiva en la forma que adoptan los vínculos sociales para su resolución. La realización del trabajo de campo se realizó mayoritariamente con empleadoras.

1. CONSTRUCCIÓN DE REDES EN EL CUIDADO DE NIÑOS

La ausencia de una política estatal que garantice la existencia de guarderías, de una asignación universal para tales propósitos o de un sistema de provisión de dispositivos públicos generalizados genera obstáculos para la participación económica plena y extra-doméstica de las mujeres. Sin embargo, no ha impedido el masivo ingreso de la mujer en la actividad económica general en el contexto de la transformación de la estructura productiva en los últimos veinte años (Wainerman, 2005, MTESS, 2005).⁵ En este marco, la contratación de empleadas constituye una estrategia ampliamente naturalizada y desarrollada tanto para cubrir las tareas cotidianas de trabajo doméstico como para el cuidado de niños y personas mayores.⁶

Recurrir a la red de mujeres, que van desde amigas, primas, tías, abuelas, nueras en mayor medida hasta amigas, vecinas y conocidas constituye la estrategia más común para organizar o afianzar el arreglo doméstico que les permita salir a trabajar.⁷ Aunque la mayoría de las empleadoras manifestaron preferir las guarderías públicas a tener que contratar a empleadas, casi la misma proporción manifestó que la mayor parte del tiempo fueron estas últimas quienes se encargaron de esta tarea. En principio es un hecho que, para los empleadores que trabajan, las guar-

⁵ De acuerdo a la Encuesta Anual de Hogares de 2005, se puede observar la alta asociación entre la contratación de empleadas domésticas “sin retiro” y el trabajo de las mujeres adultas de ese hogar. En efecto, en el 98,6% de los hogares que contratan servicio doméstico que convive con la familia, las mujeres adultas de ese hogar se encuentran ocupadas en el mercado laboral. Así, una de las estrategias que sostiene la posibilidad de trabajo de las mujeres de clase media y alta sería precisamente la contratación de otras mujeres, en este caso, las más pobres, para cubrir en el ámbito del hogar parte de las responsabilidades que aun se perciben como femeninas por la mayoría de la población. Por otra parte, para un análisis exhaustivo acerca de la composición de la participación según sectores sociales y del impacto que ha tenido esta ausencia de implementación en las capas más afectadas a tales fines como las populares, se puede consultar un extenso y pormenorizado informe redactado por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación (2005). <http://www.trabajo.gov.ar/left/biblioteca/files/estadisticas/05situacion%20lab.%20mujeres.pdf#search=%22Segregacion%20ocupacional%20CEPAL%20.pdf%22>.

⁶ En la mayoría de los casos, el servicio doméstico se contrata en la modalidad de trabajo “con retiro”, vale decir, que no convive con la familia que lo contrata. En el total del país, más de dos terceras partes trabajan menos de 35 horas semanales, el 80% trabaja para un solo empleador y solo el 6% de las trabajadoras domésticas se desempeña sin retiro. En la Ciudad de Buenos Aires y el Conurbano Bonaerense se concentra el 54% del empleo del servicio doméstico total del país (Ministerio de Trabajo, s/f) (citado en Faur, 2011).

⁷ De allí se derivan las creencias y perspectivas “familísticas” que ponen el énfasis sobre el lugar de los afectos y del altruismo (Esquivel, Faur y Jelin, 2009: 4).

derías tienen horarios restringidos. En este sentido, cuando ambos empleadores (padre y madre) forman parte de la fuerza de trabajo asalariada, constituye un gran esfuerzo tener que asumir la necesidad de mantener esas fuentes de trabajo. En este escenario, quienes cuidan de sus hijos conforman una columna vertebral en el sostenimiento de sus itinerarios profesionales y de sus vidas familiares.

Las tareas de cuidado de niños suponen una multiplicidad de decisiones precisas, como hacer las comidas, meriendas, cenas, realizar juegos, disponer de horarios y tiempos de recreación y de dedicación al estudio, suministrar medicamentos, entre otras cosas. Esta dinámica lleva a que los empleadores, que buscan delimitar lo que consideran prioritario para sus hijos en relación con la alimentación y diversas actividades, encuentren dificultades para poder cubrir todos los rubros. Cómo preparar la comida, qué constituye una comida nutritiva para un niño o cuáles son los modales que en la mesa o en la calle deben ser reprimidos y considerados para prestar atención por parte de la empleada, son ejemplos de las exigencias que forman parte de los requerimientos de las empleadoras (Hondagneu Sotelo, 2001) y de cuestiones que se configuraron como aspectos centrales desde principios del siglo XX en la conformación de los “modelos de familia” en los hogares de sectores medios europeos (Ariès, 1981).

Dentro de este contexto, lo significativo es que las empleadoras de Buenos Aires que buscan contratar empleadas domésticas que cuiden de sus hijos no lo hacen mayormente a través de agencias de empleo, anuncios publicitarios u otras modalidades de anuncio formal, ya que encuentran estos medios en general caros y lentos, aunque es la confianza el principal elemento a considerar. La mayoría confía en sus propios compañeros de trabajo, vecinos, amigos o parientes al momento de buscar una empleada doméstica. Así, la recomendación personal y no mediada por ninguna institución formal opera en tanto mecanismo usual e “informal” de colocación y de reclutamiento. En tal sentido, según las empleadoras, la mejor manera de conseguir empleadas domésticas “confiables”, “honestas”, “responsables” y “eficientes” se funda inicialmente en la garantía que otorga el sujeto que la recomienda. Asimismo, el grado de confianza está subordinado al tipo de tarea (sea de cuidado o de limpieza) y a la red que se contacta. Ambas cuestiones aparecen entrelazadas y son centrales en el proceso de reclutamiento, donde la movilización de las redes de familiares, amigos y conocidos varía en función del tipo de trabajo que se trate. Así, cuando el cuidado es lo que está en juego la contratación deviene en un asunto más complejo y la confianza se transforma en un elemento aún más importante.⁸

⁸ Tal como lo demuestra Hondagneu Sotelo (2001) para el caso de Estados Unidos, los empleadores se muestran más nerviosos y ansiosos cuando tienen que contratar a una emplea-

Especialmente cuando las empleadoras buscan empleadas domésticas para realizar estos trabajos, enfatizan en la necesidad de poder conocer y sobre todo ser próximas a quienes brindan la referencia. Así, veremos a continuación cómo la cercanía de parentesco⁹ en los sectores medios funciona brindando una seguridad inmediata en la persona que está siendo recomendada, mientras se activan otros mecanismos de control cuando la referencia proviene de una persona alejada del núcleo de referencia de los empleadores.

1.1. LA SANGRE TIRA. ENTRE MADRES E HIJAS: LOS HIJOS

Esta unión estratégica funcionaba con nuestras abuelas y queremos que así será con nosotras, pero los tiempos son diferentes y las distancias enormes, lo que hace que estas uniones no sean tan duraderas y tampoco cargadas de tanta fidelidad. En este duro mundo en donde cada cual termina por ser fiel a su conveniencia, vale la pena intentar que la alianza lo sea para ambas.
(De las Casas, Gloria, 2009)

Esta frase citada de un manual dirigido a las empleadoras de Buenos Aires revela un criterio significativo expresado por las empleadoras para pensar las diferencias en las formas de selección del servicio doméstico a lo largo del tiempo. En este sentido, la diferencia generacional en relación con la experiencia de socialización en la contratación del personal del servicio doméstico resulta fundamental para pensar las distintas estrategias que utilizan las empleadoras en los distintos períodos cuando buscan a una empleada doméstica para que cuide de sus hijos.¹⁰

da para cuidar de sus hijos que cuando tienen que limpiar, imaginando muchas veces lo peor. Los temores varían y van desde la posibilidad del maltrato hasta un posible secuestro, pasando por la posibilidad de que dejen languidecer a los niños frente a la televisión, les den comidas indebidas o los desatiendan provocando situaciones de riesgo.

⁹ El reconocimiento de la consanguinidad como una sustancia transmisora de cualidades físicas y morales, formando el cuerpo y el carácter de una persona nos permite, siguiendo a Abreu Filho (1982), pensar al individuo como parte de una totalidad que lo trasciende y lo construye: "Así, es claro que no existe un procedimiento neutro en la delimitación de un conjunto de parientes. Las relaciones de sangre que definen quién es pariente de quién, que diferencia familias, constituye 'la naturaleza' de las familias. Se observa, de esta manera, una clasificación que distingue familias con atributos específicos" (mi traducción, Abreu Filho, 1982: 98-99).

¹⁰ Judith Rollins (1985), en uno de los estudios más exhaustivos sobre las relaciones entre empleadas domésticas y empleadoras en Nueva York, plantea que la instancia de mayor movilización para las empleadoras lo constituye el momento de tener el primer hijo.

Una explicación que enmarca las diferencias generacionales está asociada a la transformación de los hogares en donde se mueven las empleadas domésticas y sus empleadores y a los cambios en los factores sociodemográficos (el número menor de hijos, el aumento de la esperanza de vida, el acceso más amplio a los servicios urbanos, y en particular, los cambios en los patrones de consumo, la adquisición de aparatos domésticos, el creciente uso de alimentos industrializados así como la transformación de los hogares de sectores medios) y culturales en las últimas décadas (Goldsmith, 2007), que ha traído como consecuencia un cambio en el propio trabajo doméstico.

En este sentido, la contratación de una empleada doméstica en la actualidad no acontece de la misma manera ni tiene el mismo significado que en tiempos anteriores. La diferencia está dada por la experiencia de socialización que tienen las empleadoras. Esta se vincula con aquellas empleadoras mayores de cuarenta y cinco años que han tenido la experiencia de contar con una empleada doméstica “sin retiro” a partir de la llegada de su primer hijo, siendo este dato inexistente entre las empleadoras entrevistadas menores de esa edad.¹¹ Sin embargo, una experiencia que resulta transversal a todas las empleadoras es el hecho de recurrir a las redes de parentesco para continuar con sus itinerarios profesionales cuando tienen hijos. En general, es en ese momento cuando se definen como personas “necesitadas”, “dependientes”, “urgidas” por conseguir una empleada doméstica para que ellas puedan participar del mercado laboral. El escenario que se conforma ante esta necesidad contiene un agente central además de la empleada doméstica: la madre.¹²

La participación directa e indirecta de la madre en este proceso ayuda a configurar un sistema de reclutamiento en donde la proximidad garantiza la confianza necesaria que se traslada a las empleadas que son recomendadas para realizar la tarea de cuidado. Tanto la recomendación directa como la supervisión continua de la empleada doméstica constituyen aspectos que brindan seguridad y tranquilidad

¹¹ De la totalidad de las entrevistas realizadas a empleadoras, más de la mitad de ellas (23) tienen una edad mayor a cuarenta y cinco años. Esta experiencia resultó significativa en nuestra tesis cuando pensamos en la manera de encarar y enfocar un vínculo respecto a la manera como se construye la distancia y la autoridad en un contexto socio-histórico y otro. Para más datos, se puede consultar Canevaro (2011).

¹² La misma Rollins (1985) revela en su estudio el papel que ocupan las madres en la organización y selección de las empleadas domésticas que realizarán tareas de cuidado en un hogar, constituyendo un elemento central en la contratación de las empleadas domésticas. Sin embargo, esta intervención no resulta aleatoria. Como modelos y promotoras de estos arreglos, estas mujeres participan de la decisión de contratar a una trabajadora doméstica en el momento en que las empleadoras se definen a sí mismas como personas que necesitan ayuda: cuando tienen a su primer hijo.

a las empleadoras jóvenes.¹³ Por otra parte, el hecho de que la empleada se haya desempeñado con sus madres es considerado como un indicador de confiabilidad automático. Bárbara (39 años, una hija, casada, licenciada en psicología social) destaca la cercanía que ella sentía con la madre de la persona con quien dejó cuidando a su hija: Roxy [empleada doméstica que trabajó veinte años con la familia] había criado a mi hermano menor, siempre estuvo en casa, entonces cómo yo no iba a confiar en su hija que viene de su lado, que nos conoce y nosotros sabemos quienes son ellos, de donde vienen (...) es decir, que saben qué tipo de patrones somos también y por eso te eligen.

De esta manera, visualizamos de qué manera conocer la trayectoria de la empleada y de su familia actúa como una cadena de interdependencias donde se movilizan intereses, obligaciones y deberes a lo largo de las generaciones. En el mismo sentido, también otras empleadoras de edades similares a Bárbara, como Verónica (37 años, dos hijos, casada, ama de casa), menciona su experiencia de haber “compartido” la empleada con su madre en los primeros momentos luego del nacimiento de sus hijos. En definitiva, “regalar”, “mandar”, “compartir”, “traer” una empleada doméstica constituyen expresiones que son usadas por las empleadoras menores de cuarenta y cinco años para hacer referencia a una práctica que otorga confianza acerca de las actitudes y comportamientos que puede tener una empleada doméstica que contratan para cuidar niños.

En definitiva, la experiencia de socialización en la contratación de empleadas domésticas aparece como un *expertise* que las empleadoras más jóvenes reconocen en las empleadoras mayores y les permite descansar al momento de definir los criterios, maneras y modalidades más recomendables para definir la selección y contratación del personal doméstico. Por otra parte, la transmisión generacional de la confianza aparece siendo asegurada por la confiabilidad que muestra la continuidad de la empleada doméstica en el hogar de las madres empleadoras. Así, y aunque algunas de las hijas de estas empleadoras mayores de cuarenta y cinco años pueden mostrarse apáticas o indiferentes ante tales cuestiones, al momento de relatar la experiencia usualmente refieren a la participación tanto de su propia madre como de una empleada doméstica próxima a su núcleo familiar en esa instancia.

¹³ En general, cuando las madres de las empleadoras deciden supervisar a la empleada doméstica se debe a que no la conocen mucho o desconfían por haber sido recomendada a ellas mismas por otras personas que no son de su entorno. Si no es así, el rol de las madres consiste en proveer de manera directa a la empleada doméstica de su propia confianza, con quien tratarán nuevamente en el caso que surja algún inconveniente.

Si bien es cierto que la cercanía de parentesco y la mayor experiencia de las madres en tanto reclutadoras del personal doméstico aparecen en los relatos como la principal garantía para conseguir empleadas domésticas confiables, las empleadoras reconocen haber recurrido a otras familiares para garantizarse lealtad y honradez de las trabajadoras. Así, tanto hermanas, primas, tías, abuelas y hasta suegras aparecen como quienes son consultadas para la recomendación.¹⁴

En el mismo sentido, otro mecanismo existente dentro del sistema de reclutamiento de empleadas domésticas cercanas a las redes familiares lo constituye el uso de un circuito que consiste en “traer” a las trabajadoras desde las zonas (provincias, regiones, localidades) donde las empleadoras son oriundas para trabajar como empleadas domésticas en Buenos Aires. En esta configuración, además de que son las mujeres de la red de parentesco más cercana a la empleadora las que participan, resulta la dimensión “regional” el aspecto definitorio para la contratación. Así, este modelo de selección permite suplir el desgaste que puede significar la tarea de buscar la mejor red de empleadores referencistas a partir de contactar a la trabajadora doméstica desde sus lugares de origen hacia los centros urbanos donde habitan. De esta manera, a las empleadoras que son originarias de los mismos lugares de donde frecuentemente provienen las empleadas domésticas les es posible eludir el sistema de referencias que otorgan los empleadores conocidos o de otras formas de contratación más formales, ya que pueden contactar a una amplia gama de posibles empleadas directamente en sus lugares de origen.¹⁵

Cynthia (48 años, una hija, separada, contadora), oriunda de Formosa, cuenta que cuando llegó con su hijo para trabajar en una empresa de seguros, luego de

¹⁴ Así, en muchos relatos hallamos que las experiencias negativas que tuvieron las empleadoras con referencistas que no son parte de su núcleo íntimo termina afianzando la idea de que las recomendaciones más confiables se centran en la red familiar más cercana. Esta interpretación de la recomendación segura a través de la relación consanguínea, permite pensar como lo muestra la investigación de Abreu Filho sobre las representaciones de la familia para el caso brasileño. “[que] por la sangre no sólo se transmiten genes; sino que más bien la persona nace, de cierto modo, moralmente constituida, representante de una familia, de una tradición” (mi traducción, Abreu Filho, 1982: 97-98).

¹⁵ Las seis empleadoras que pude contactar oriundas de provincias como Corrientes, Chaco, Misiones, Santa Fe y Buenos Aires, además de una de Paraguay, han mantenido y en algunos casos aún mantienen lazos con distintos grupos de empleadas domésticas de sus lugares de origen. Resulta interesante para nuestro análisis cómo estas empleadoras encuentran empleadas domésticas por intermedio de sus familias, trabajos, iglesias y contactos del lugar de origen, y cómo una vez que emplean a una de ellas, usualmente difunden sus referencias hacia sus conocidos y vecinos en Buenos Aires, configurando una red interdependiente de empleadoras y empleadas domésticas del mismo origen regional.

pasar por varias malas experiencias con empleadas domésticas que consiguió por intermedio de sus compañeras de trabajo y por el encargado del edificio, fue su propia hermana quien decidió “(...) venirse el segundo año que yo estaba acá con una chica que había trabajado en la casa de mamá varios años, era conocida por todos allá, hija de la *nanny* que tuvimos históricamente y bueno, me la trajo para que se quede en casa”. Aquí vemos cómo el origen regional de las empleadoras facilita la configuración de un sistema de referencias y contrataciones de empleadas domésticas que, al ser traídas desde sus lugares de origen, aparecen otorgando una alta confiabilidad y seguridad en el proceso de reclutamiento del personal doméstico en Buenos Aires.

2. LAS REDES DE EMPLEADORES COMO REFERENCISTAS: CONFIANZAS Y DESCONFIANZAS

Si, como vimos, la movilización de una red de empleadoras cercanas en términos de lazos de parentesco y redes regionales constituye una garantía automática para contratar a una empleada doméstica confiable, las empleadoras que no disponen de estas redes de relaciones deben movilizar otras con quienes sus vínculos son menos regulares y más esporádicos. Cuando ello acontece, las empleadoras movilizan distintos medios y recursos para garantizarse el mayor grado de confianza no sólo de la persona que trabajará en su casa sino también de quien brinda la recomendación.

De esta manera, aparecen como posibilidad amigos, vecinos, compañeros de trabajo o conocidos que también son empleadores. La búsqueda se realiza de distintos modos: la utilización de llamados telefónicos, contactos en el barrio, en el trabajo como en diversos espacios y reuniones sociales. Las empleadoras prefieren que las recomendaciones provengan de personas que ellas conocen personalmente, siendo este componente el mejor método para asegurarse una empleada honesta y de confianza. Debido a que lograr esta proximidad de conocimiento con quien opera como referencista no siempre es posible, las empleadoras se esfuerzan por dirigir su atención hacia los hogares de aquellos que han brindado la referencia. Este movimiento opera como un indicador acerca del manejo que la empleada doméstica tiene en ese hogar. De esta manera, al observar la apariencia de los hijos que cuida la empleada o prestar atención a alguna cuestión relativa al orden y la organización del hogar, algunas empleadoras pueden detectar ciertos elementos que les resultan útiles para prever las actitudes y comportamientos de la futura empleada (Hondagneu Sotelo, 2001: 76). Para ello una técnica utilizada para garantizarse la seguridad

requerida consiste en realizar una visita lo menos intrusiva posible a la casa del empleador/a que recomienda. Tal visita se transforma en una doble evaluación, ya que por un lado se analizan los comportamientos de la empleada doméstica, y por otro se observa el “tipo” de hogar desde donde parte la recomendación.

En estas visitas o encuentros “informales”, la empleadora se muestra más interesada en aquellos eventuales comportamientos y apariencias. Al conocer el comportamiento que tienen las empleadas por las referencias de otros empleadores, se concentran en aquellos momentos y situaciones donde se pueden captar otros sentidos y elementos que escapan a lo estrictamente laboral. El hecho de conocer al empleador/a que recomienda (aunque sea fugaz) actúa como certeza del rendimiento y probidad de la empleada doméstica. En definitiva, es el contexto y las condiciones bajo las cuales la empleada doméstica realiza el trabajo lo que explica el motivo por el cual la figura del “empleador conocido” reviste tanta importancia. Para muchas empleadoras, se vuelve imposible conocer la trayectoria y biografía de la empleada doméstica al momento de ser contratada, por lo que la confianza proporcionada por la red de referencistas “conocidos” transfiere la seguridad que se transforma en la base de la plataforma de confiabilidad entre empleada doméstica y empleadora.

Pero, en particular, son aquellas empleadoras que contrataron a empleadas para realizar tareas de cuidado para sus hijos/as, que no están todo el día en sus hogares y que han atravesado alguna experiencia desafortunada con empleadas domésticas que no fueron provistas por una red de referencistas próximos a ellas, quienes enfatizan la necesidad de contar con una referencia reconocida que les brinde tranquilidad sobre la honestidad y responsabilidad de la persona que contratan: “Yo quiero que no me desaparezca nada, que hagan mínimamente el trabajo, pero que sobre todo, que traten bien al nene y nada más (...) para eso pregunto entre mi gente, amigos, pero no le pregunto a un tipo de la calle, ¿entendés?” (Rita, 39 años, soltera, dos hijos, empleada administrativa).

Como hemos visto, al momento inicial de la contratación y cuando el trabajo recién comienza, la confianza (requisito indispensable cuando una empleada doméstica trabaja sin supervisión y de manera solitaria cuidando niños) proviene mayormente del conocimiento de los empleadores que acercan las referencias, antes que del propio conocimiento que se desprende de la calidad del trabajo de la empleada. Aquellas empleadoras como Celina (51 años, maestra de grado, con dos hijas y separada) que no tienen mucha disposición ni tiempo para seleccionar a la empleada doméstica relatan su propia experiencia de esta manera: “(...) cuando necesito alguien confío plenamente en el que recomienda porque no soy de hablar mucho con la empleada porque tampoco tengo tiempo”, recordando “(...) me pun-

tualizaron [con una empleada doméstica] que era de confianza y en ese momento le di al primer mes la llave de mi casa, a las dos semanas ya cuidaba a mis chicos y de verdad hasta después de un tiempo ni supe su teléfono, ni su apellido, nada. Es que sabía que trabajaba en lo de un gran amigo y yo soy de las desesperadas”.¹⁶

Tanto en el relato de Celina como en el de otras empleadoras surge la importancia que tiene este sistema de referencistas cercanos para empleadoras que en general no cuentan con el tiempo ni la disponibilidad para realizar una búsqueda exhaustiva de la empleada doméstica. Para este grupo de empleadoras –en general profesionales y con trabajos que les demandan estar mucho tiempo fuera de sus casas–, la empleada se vuelve alguien relativamente anónimo, inclusive pudiendo estar mucho tiempo sin conocer sus apellidos, historias y hogares donde habitan, desde el momento en que son personas que vienen recomendadas por alguien de su confianza. Así, el desconocimiento que pueden tener algunas de las empleadoras con respecto a quienes trabajan en sus hogares se encuentra compensado por el conocimiento y la cercanía que tienen estas empleadas domésticas con una red de empleadores más amplia en quienes depositan la confianza al momento de contratar una empleada doméstica. A continuación, analizamos un conjunto de prácticas que actúan como regulaciones cotidianas para garantizar el carácter confiable de la red de relaciones sociales que instauran los empleadores.

2.1. PRÁCTICAS MAL VISTAS: BUSCANDO AFUERA DE LA RED

Las situaciones que se generan cuando las empleadoras no consiguen una empleada recomendada dentro de su círculo de familiares, amigos o conocidos lleva a que decidan contratar a una persona por fuera de las redes de empleadores conocidos. La agencia de empleo de personal del servicio doméstico, así como la contratación de forma directa en alguna plaza de la ciudad, constituyen prácticas de reclutamiento a las que muchas empleadoras mencionaron haber recurrido en algún momento, aunque siempre fueron retratadas como producto de la desesperación y

¹⁶ La categoría de las “desesperadas” apareció muy citada por varias empleadoras de distintas maneras. Esta categoría se refiere a las consecuencias de la flexibilización de las condiciones laborales de las mujeres de sectores medios al mercado de trabajo que, entre otras cosas, condicionan el ejercicio de derechos relacionados con los servicios básicos (acceso a licencias por maternidad). La dotación de espacios de cuidado infantil y la transferencia de recursos económicos que permitan a varones y mujeres un piso mínimo para el desarrollo de actividades de crianza son algunas de las dimensiones particularmente vulneradas a partir de la flexibilización de las condiciones laborales (Faur, 2011: 95).

vistas con un alto grado de recelo y desconfianza.¹⁷ La mayoría de las empleadoras que mencionan haber realizado dichas acciones revelan que la decisión se llevó a cabo como última opción y cuando la red de contactos fracasó.

Mara (53 años, casada, 3 hijos, mecánica dental) reconoce que luego de algunas experiencias negativas tomó la decisión de "(...) tomar sólo personal que venga recomendada de gente conocida, de primera mano, no de amigos de amigos", porque como explica: "vos de alguna manera sabés que son honestas, que [quienes recomiendan] no te van a mandar a cualquiera. Le preguntás cómo lava, cómo plancha, (...) pero sobre todo si son de confianza porque yo pienso que si trabajaron con ellos [empleadores conocidos] son de fiar, están mínimamente satisfechas con su trabajo, sino no te la recomienda".

Asimismo, resulta interesante la explicación que realiza Gladis (57 años, 2 hijos, separada, abogada), quien debió recurrir en algún momento de su vida a una agencia de contratación para que cuide de sus hijos, habiendo optado por una serie de estrategias y recaudos cuando lo hizo por esta vía: "Yo era consciente de que no era la mejor manera porque las agencias no califican nada, no saben realmente de dónde viene la persona, y por eso hice todo lo que podía para quedarme tranquila. Saqué toda la información que pude, hasta le tomé una foto, qué loca ¿no? No, bueno... les hacía entrevistas de dos horas, quería saber qué hace, qué no hace, qué le gusta, si tuvo hijos, aparte veía la interacción... pero charlando... para saber cómo piensa, viste, aunque sí, en la práctica... en el día a día, lo ves".

En ese sentido, una técnica complementaria que utilizó Gladis para examinar la probidad consistió en transformar su casa en su estudio durante los primeros meses, llevando trabajo de su estudio para realizar en su casa y de esa manera observar los comportamientos de la empleada, aunque manteniendo algunas precauciones: "No las dejo salir con los chicos a la calle en las primeras semanas. No pueden ir a caminar con ellos, por ejemplo". Esta observación pormenorizada durante el primer período de trabajo de una empleada contratada por medio de una agencia tiene como objetivo que la empleada conozca sus temores para que esta le demuestre cotidianamente que Gladis no los debería tener: "Ellas [empleadas] piensan, esta mina está loca, cree que le voy a robar el bebé. Entonces me muestran que no, que yo ya sé que no pero quiero que lo muestren para quedarme tranquila porque si no

¹⁷ En general, encontré que las empleadoras reconocen haberlas utilizado cuando no pudieron recurrir a las redes de empleadores conocidos y, en general, cuando el tipo de tareas requeridas no suponen el cuidado de tiempo completo de menores de edad. En este sentido, no es frecuente que se contrate para esas tareas y se recurra a medios que no contemplen la red de personas cercanas (ya sean familiares, amigos o conocidos).

entro en un surmenage... prefiero parecer chiflada y no vivir intranquila”.

Al igual que Gladis, algunas empleadoras que mencionaron haber recurrido a alguna de estas técnicas para conseguir empleada doméstica lo hicieron brindando una serie de explicaciones respecto a los motivos que las habían llevado a tomar esa decisión al momento de contratar a una empleada doméstica. Finalmente, como hemos visto, tanto la contratación por intermedio de las agencias de empleo como la contratación directa en una plaza no constituyen modalidades bien vistas dentro de los procedimientos que utilizan las empleadoras para contratar a una empleada doméstica. Sin embargo, aparece como una práctica habitual cuando las empleadoras no cuentan con la recomendación provista por otros empleadores.

REFLEXIONES FINALES

El uso de redes de relaciones sociales para garantizar confiabilidad no constituye una práctica privativa de las mujeres de sectores medios de Buenos Aires. Dicha acción puede verse expuesta tanto por las mismas empleadas domésticas, cuando buscan conseguir trabajo en los hogares de sus empleadores, como en distintos espacios sociales y laborales con los mismos fines. El carácter predecible y la confianza en los comportamientos y cualidades de quien ingresa a un trabajo recomendado constituyen un rasgo bastante extendido en nuestra sociedad. Ahora bien, y como vimos, la especificidad del tipo de trabajo y del espacio donde se desarrolla la tarea conlleva un conjunto de especificidades y rasgos para destacar.

Aunque soslayado en los libros de ciencias sociales que trabajan temas ligados a las sensaciones de inseguridad y los miedos en nuestras sociedades, el ingreso de una mujer de otro sector social en el hogar de sectores de mayor poder adquisitivo remite a un tema tan corriente y cotidiano como complejo para ser abordado. En tal sentido, podemos sugerir que, en parte, la diversidad de estrategias y recursos que despliegan las empleadoras cuando deciden contratar a una empleada doméstica obedece no sólo a sus propias inserciones en el mercado laboral, sino que también se inscribe en un conjunto de representaciones, miedos y prejuicios que se activan cuando una mujer de otro nivel socioeconómico ingresa en el hogar de sectores de mayor poder adquisitivo.

Conocer a quién dejarán entrar en sus hogares para cuidar de sus hijos y pertenencias cuando se ausentan supone una inversión de esfuerzo y de tiempo muchas veces considerable, y que excede la confianza inicial que se deposita en la red de referencistas a los que se ha contactado. Así, hemos visto la importancia que revisitan las referencias de conocidos al momento de contratar una empleada domésti-

ca. Para la empleadora, el conocimiento de las características personales de quien brinda la recomendación constituye una de las fuentes nodales de la confianza. Pero dicha seguridad supone una escala que se funda en el grado de proximidad que se tiene con quien recomienda. Tomando una gradación en la configuración de la confianza, exhibimos cómo la cercanía con la madre para las empleadoras en sus experiencias de socialización han funcionado como uno de los principales recursos a la hora de organizar el reclutamiento del personal doméstico, sobre todo cuando tienen a su primer hijo. La cercanía de parentesco y la condición de género se imbrican para consolidar un modelo de reclutamiento particular en donde en la trayectoria de las mujeres como empleadoras resulta fundamental el respaldo que reciben de otras mujeres. Tenemos, entonces, “redes de mujeres” en las que las empleadoras se apoyan tanto cuando deciden contratar a una empleada doméstica como cuando deciden tomar la decisión de despedirla y buscar una nueva. De esta manera, el género opera en el proceso de reclutamiento como una categoría “muda” al sostener una trama conflictiva de reciprocidad, solidaridad y confianza (Courtis y Pacceca, 2006).

Asimismo, hemos mostrado cómo esta modalidad de reclutamiento “personalizado” continúa operando como la fuente de contratación más confiable. Así, la fidelidad, la lealtad o la propia seguridad que garantiza la proximidad familiar aparecen como valores morales que fundan un modelo de relación que parecería no existir más. En definitiva, queda claro que a pesar de los cambios estructurales dentro del trabajo doméstico y en la sociedad en general, lo que persiste es una ponderación de la “familiarización” de los contactos como fuente de seguridad y certidumbre.

Pero si bien este modelo de reclutamiento sostenido en los lazos de parentesco aparece en el discurso como “ideal”, la dificultad para ser aplicado en la cotidianidad hace que las empleadoras recurran a una multiplicidad de estrategias y destrezas para lograr contratar a una empleada doméstica lo más confiable posible. En este camino, para lograr la certidumbre pretendida, las empleadoras movilizan un conjunto de acciones tendientes a compensar la ausencia de un referencista familiar o muy próximo. Así, el análisis de las cualidades se vuelve hacia los empleadores que brindan la referencia, así como a las propias características y comportamientos de las empleadas domésticas. El supuesto se basa en que la información obtenida podrá ayudarlas a predecir el comportamiento de la futura empleada. En tales indagaciones, las empleadoras cuentan con lo que saben acerca de la “honestidad”, la “honestidad” y las características personales de las personas que brindan la referencia. Pero, como vimos, para todas las empleadoras la búsqueda de información

será de la misma manera. Así, vimos cómo en función del grado de cercanía, de conocimiento y de confianza se activará (o no) un conjunto de prácticas y técnicas para garantizar el mayor grado de seguridad posible.

Sin embargo, la capacidad para movilizar los recursos tendientes a evaluar a los empleadores que brindan las referencias (así como respecto a los propios comportamientos de las empleadas domésticas) dependerá de las posibilidades que tengan de prescindir de estas trabajadoras para continuar con sus trayectorias profesionales. La utilización de las agencias como la búsqueda directa en la plaza pública resultan prácticas mal vistas y desacreditadas ya que no garantizan la confiabilidad que otorgan las redes de conocidas, al tratarse de formas de contratación en donde resulta más difícil individualizar y por tanto personalizar a la persona que viene recomendada. Así, el temor a lo anónimo y a lo desconocido aumenta cuando estas modalidades son utilizadas y existe una ausencia de referencias cercanas que sirven como fuente de seguridad y certidumbre.

Finalmente, queremos destacar algunas dimensiones y temas que aparecen subyacentes en el texto y que esperamos que puedan ser ejes en futuras indagaciones. Las dificultades que encuentran las empleadoras para conseguir empleadas domésticas confiables se inscriben en una característica que tienen distintas relaciones sociales donde se solapan aspectos de la vida social como la intimidad, los afectos, el dinero, los sentimientos e intereses, las pasiones y la racionalidad, entre otros.

Así, podemos sugerir que tanto la relación de un psicoanalista con su paciente, la de un abogado con su cliente, la de una prostituta con quien utiliza sus “servicios”, así como la del becario con su director de tesis, entre otros múltiples vínculos, constituyen ejemplos en donde el entrecruzamiento de dominios aparecen constantemente imbricados y tornan fértil la posibilidad de realizar una comparación con otro tipo de relaciones y espacios geográficos. De allí que el entrecruzamiento de dimensiones aparentemente irreconciliables e incompatibles, lejos de constituirse en una dificultad, debe tornarse en un elemento productivo desde donde pensar las relaciones sociales contemporáneas.

La historia epistemológica de Occidente es en parte la historia de la esferización del mundo, de la separación de universos que en el dominio de la vida social aparecen unidos. No hay una esfera económica sin tradiciones laborales, así como no hay una esfera privada sin que haya lazos afectivos. En tal sentido, la imbricación e hibridación constitutiva de las relaciones sociales retratadas guarda una especificidad que no puede eludir una consideración histórica y cultural que la contiene y constituye. En tal sentido, resulta interesante poder pensar en estudios que busquen profundizar en los procesos de superposición y solapamiento de dimensiones

afectivas, mercantiles, emocionales, racionales, legales, reconociendo las configuraciones culturales en las que se inscriben. De esta manera, la necesidad de comprender junto lo que algunos estudios plantean de manera separada se inscribe en un movimiento que se propone repensar la perspectiva clásica de las ciencias sociales. Por último, el entrecruzamiento de esferas y la imbricación de nociones que se produce en las relaciones sociales que se establecen entre empleadas y empleadoras en los hogares de Buenos Aires nos permite reflexionar sobre aspectos más amplios desde donde pensar la reconfiguración relacional de vínculos en los que se ponen en juego la desigualdad, la intimidad y el trabajo remunerado.

BIBLIOGRAFÍA

Abreu Filho, Ovídio (1982). "Parentesco e identidade social". Em *Anuário Antropológico*, N° 80. Fortaleza, Edições UFC; Rio de Janeiro, Tempo Brasileiro.

Ariès, Philippe (1981). *História Social da Criança e da Família*. Rio de Janeiro, Zahar.

Canevaro, Santiago (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 doctoral, Universidad de Buenos Aires.

De las Casas, Gloria y De las Casas, Mercedes. (2007). *Como conseguir una mucama... y no perderla en 7 días*. Buenos Aires, Planeta.

Donzelot, Jacques (1998). *La policía de las familias*. Buenos Aires, Nueva Visión.

Elias, Norbert (1987). "Ensayo Teórico sobre las Relaciones entre Establecidos y Marginados". En *La Civilización de los Padres y otros Ensayos*. Barcelona, Norma.

_____ (1993) *La Sociedad Cortesana*. Madrid, Fondo de Cultura Económica.

Esquivel, Valeria, Eleonor Faur y Elizabeth Jelin (2009). *Hacia la conceptualización del cuidado*. Buenos Aires, IDES-UNICEF-UNFPA.

Faur, Eleonor (2009). *Organización social del cuidado infantil en la Ciudad de Buenos Aires: el rol de las instituciones públicas y privadas. 2005-2008*. Tesis doctoral presentada en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Buenos Aires.

Fonseca, Claudia (1995) *Caminos de Adopción*. Buenos Aires, Eudeba.

Gogna, Mónica (1993), "Empleadas domésticas en Buenos Aires". En Chaney E., García Castro (editoras). *Muchacha, cachifa, criada, empleada, empregadinha, sirvienta y... más nada*. Caracas, Nueva Sociedad.

Goldsmith, Mary. (2007). "De sirvientas a empleadas del hogar. La cara cambiante del servicio doméstico en México". En *Miradas feministas sobre las mexicanas del siglo XX* (Marta Lamas comp.). México, Fondo de Cultura Económica.

Gorbán, Débora (2011). "Empleadas y empleadoras disputando los límites de lo doméstico", IX Reunión de Antropología del Mercosur, Curitiba, 10 al 13 de julio.

Granovetter, Mark (1985). "Economic Action and Social Structure: the Problem of Embeddedness". En *American Journal of Sociology*, nro. 91. Chicago, The University of Chicago Press.

Hondagneu Sotelo, Pierrette. (2001) *Doméstica. Immigrant workers. Clearing and caring in the shadows of affluence*. Berkeley, University of California Press.

Jelin, Elizabeth. 1977. "Migration and Labour Force Participation of Latin American Women: The domestic servants in the cities". En *Signs*, vol. 3, N° 1, New York: Women and National Development: the complexities of change.

Lomnitz, Larisa (1975). *Cómo sobreviven los marginados*. México, Siglo XXI.

MTESS, Banco Mundial e INDEC (2005). *La informalidad laboral en el GBA*. Fuente: Encuesta Permanente de Hogares, Módulo de Informalidad, 4° Trimestre.

Ramella, Franco (1994). "Por un uso fuerte del concepto de red en los estudios migratorios". En María Bjerg y Hernán Otero (Comps.). *Inmigración y redes sociales en la Argentina moderna*. Buenos Aires CEMLA/Instituto de Estudios Histórico-Sociales.

Rollins, Judith (1985). *Between Women: Domestic and Their Employers*. Filadelfia, Temple University Press.

Tizziani, Ania (2011), "El servicio doméstico en la ciudad de Buenos Aires. De la movilidad ocupacional a las condiciones de trabajo". En *Revista Trabajo y Sociedad*, Nro 17, vol. XV, Invierno, Santiago del Estero (disponible en www.unse.edu.ar/trabajosociedad).

Wainerman, Catalina (2005). *La vida cotidiana en las nuevas familias. ¿Una revolución estancada?* Buenos Aires, Lumiere Editorial.