

El trabajo de cuidado: ¿servidumbre, profesión o ingeniería emocional?

Luz Gabriela Arango Gaviria*

El trabajo de cuidado: antecedentes, conceptos

La categoría «trabajo», como todas las categorías de las ciencias sociales, tiene un carácter histórico, su significado ha sido construido y transformado a lo largo del tiempo, ligado a las relaciones de lucha y poder entre distintos grupos sociales. Su definición «clásica» en la sociología del trabajo está asociada a la díada capital/trabajo asalariado (De la Garza, 2007), concepto típico-ideal que correspondió a una forma particular de trabajo erigida en norma universal por economistas, sociólogos e historiadores de la clase obrera. El concepto de trabajo ligado a la producción material y a las relaciones asalariadas ha recibido críticas desde diversos horizontes, al revelar su incapacidad para dar cuenta de las experiencias de numerosas personas, mujeres y hombres, en distintas latitudes.

Una de las fuentes más importantes en la crítica al concepto clásico de trabajo proviene del feminismo, que señaló el carácter androcéntrico de las categorías trabajo y trabajador, revelando cómo una experiencia masculina específica fue convertida en norma universal, desconociendo e invisibilizando otras formas de trabajo, tanto de las mujeres como de otros grupos sociales. Esto tuvo como consecuencia que el trabajo de las mujeres y las mujeres como trabajadoras fueran clasificadas como no calificadas, imperfectas o problemáticas (Scott, 1993). Scott nos recuerda el carácter histórico y cambiante de la división sexual del trabajo y el modo complejo en que un conjunto de discursos, prácticas e intereses lograron objetivar en los cuerpos, las ideas y las instituciones concepciones del trabajo, los sexos, lo masculino y lo femenino que llegamos a considerar naturales y evidentes.

Varias décadas después de las primeras críticas feministas a esta categoría, la sociología del trabajo reconoce de manera creciente la necesidad de reconceptualizar el trabajo para incluir dimensiones culturales y subjetivas, aspectos como el trabajo

* Doctora en Sociología, Profesora Asociada, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia.

inmaterial, el trabajo emocional, redefiniendo los actores del proceso (De la Garza, 2007). Las modificaciones en el mundo del trabajo, particularmente la tercerización de las economías, la expansión de los servicios, el retroceso del trabajo industrial y el incremento sostenido del trabajo de las mujeres en el mercado, han obligado a la sociología a replantear muchas de sus formulaciones pero esto se hace frecuentemente desconociendo el aporte de la crítica feminista.

El trabajo de cuidado es una de las categorías que la crítica feminista ha producido en su esfuerzo por construir herramientas conceptuales adecuadas para entender las particularidades de una buena proporción del trabajo que realizan las mujeres. Esta categoría, cuya definición y alcances teóricos están en discusión, se ubica en la actualidad en la confluencia de varias corrientes. Por una parte, tenemos la tradición del pensamiento producido desde las ciencias sociales y la economía, enraizado en el concepto de división sexual del trabajo, en la que pueden identificarse tres grandes vertientes:

En primer lugar, las teorías sociológicas y antropológicas sobre la división sexual del trabajo, con debates sobre sus variaciones en sociedades no capitalistas, su carácter cultural y variable (Comas d'Argemir, 1995), las propuestas sociológicas materialistas en torno al modo de producción doméstico (Delphy, 2001) y la apropiación material de la individualidad corporal de las mujeres (Guillaumin, 1992), la ideología de la domesticidad y la naturalización del trabajo doméstico en la economía política (Scott, 1988). Numerosas investigaciones estudiaron la explotación del trabajo doméstico y reproductivo de las mujeres y las consecuencias de la división sexual del trabajo en su vinculación subordinada y desventajosa al mercado laboral.

En segundo lugar, tenemos la crítica feminista a la teoría económica que derivó en el concepto de «economía del cuidado», anclado en la discusión sobre las relaciones entre producción y reproducción. La «economía del cuidado» busca hacer visible y diferenciar de la economía de mercado a un conjunto de trabajos y servicios no remunerados entre los cuales el trabajo doméstico de las mujeres ocupa un lugar importante (Campillo, 1998).

En tercer lugar, cabe destacar los desarrollos más recientes de las teorías sobre las intersecciones de género, clase, raza, etnia y sexualidad, impulsados por nuevas corrientes feministas como el «black feminism» o el feminismo tercermundista, que critican y complejizan la idea de división sexual del trabajo, poniendo en evidencia las relaciones de explotación del trabajo entre mujeres, la naturalización de la servidumbre de mujeres racializadas tanto en el contexto específico latinoamericano como en la división internacional del trabajo de cuidado y las migraciones que la acompañan.

Una segunda tradición de pensamiento feminista ha desarrollado la idea de trabajo de cuidado desde la psicología y la filosofía moral. Podemos distinguir al menos dos vertientes:

La primera es la teoría de la «ética del cuidado» (*care*) que surge de los trabajos de Carol Gilligan¹, categoría que ha sido retomada por las feministas norteamericanas para debatir sobre las características morales y emocionales del trabajo de las mujeres, especialmente del trabajo (remunerado y no remunerado) de cuidado de las personas en diversos ámbitos (crianza, educación básica, salud, asistencia social), cuestionando el punto de vista racionalista, individualista y competitivo del trabajo en el capitalismo y el mercado.

La segunda es el enfoque de la psicodinámica del trabajo (Molinier, 2003), que busca articular varias de las vertientes anteriores, debatiendo con las corrientes feministas norteamericanas en torno a la ética del cuidado para poner el acento en el trabajo, en las relaciones sociales y de poder en que se desenvuelve, en las condiciones materiales y culturales en las que surge y opera una ética del cuidado. Molinier define el trabajo de cuidado como conjunto de actividades que responden a las exigencias propias de las relaciones de dependencia. Para esta autora, cuidar de otro no es solo pensar en el otro, preocuparse intelectual o afectivamente por él, sino ante todo hacer algo, producir un trabajo que contribuye directamente a mantener o preservar la vida del otro (Molinier, 2005). La psicodinámica del trabajo estudia los mecanismos subjetivos que activan las mujeres para defenderse del sufrimiento que este tipo de trabajos puede generar.

Es bueno aclarar que los debates sobre justicia, ética y valores sociales también están presentes en las vertientes más sociológicas y económicas, con discusiones sobre el modelo de desarrollo y sobre la construcción de alternativas de ordenamiento social más justas (Benería, 2005; Fraser, 1997).

El trabajo de cuidado abarca por lo tanto un conjunto muy amplio y diverso de actividades. En esta reflexión propongo algunos lineamientos para abordar y diferenciar las distintas modalidades, experiencias y posiciones de los trabajos de cuidado.

En primer lugar, podemos diferenciar el trabajo de cuidado por las **actividades y tareas**, pudiendo distinguir unas tareas más «nobles» que otras, es decir, tareas de mayor prestigio o respetabilidad social como aquellas actividades que contribuyen a la reproducción de la vida y el bienestar de las personas, ligadas al cuidado directo de seres humanos (salud, educación, asistencia social) y unas tareas menos nobles e incluso «sucias», relacionadas con el mantenimiento de las condiciones materiales de vida, los objetos y espacios de reproducción social (aseo, limpieza, alimentación).

La oposición entre tareas nobles y sucias se entrecruza con otras oposiciones, entre cuerpo y espíritu, pureza y contaminación, etc. Así, los trabajos

1. En particular de su obra *In a different voice* (1982), publicada en español como *La moral y la teoría: psicología del desarrollo femenino*, Fondo de Cultura Económica, México, 1993.

de educación de las personas tienen más valor simbólico que los trabajos de cuidado del cuerpo y estos últimos pueden diferenciarse según las partes del cuerpo con las que se entra en contacto y el objetivo de este contacto (estético, curativo, sexual, higiénico), siendo el trabajo sexual estigmatizado en la escala moral de nuestras sociedades.

Podemos diferenciar también el trabajo de cuidado por las **relaciones sociales** en las cuales se enmarca: si se realiza en el ámbito privado de los hogares o en el ámbito público de las empresas privadas o las instituciones del Estado; si se hace en el hogar como parte de las tareas «naturales» de las mujeres o se adelanta en un contexto de relación servil o semi servil, de dependencia personal en el ámbito de relaciones de dominación de clase, raza, etnia, edad o parentesco; si media un contrato directo entre cliente y cuidador/a o si interviene un tercero (empresa, institución) que controla las condiciones de realización y remuneración del trabajo y establece el compromiso con el cliente.

El trabajo de cuidado se diferencia asimismo por el **carácter remunerado** o no de las actividades. Aquí pueden operar de manera contradictoria una lógica económica y una lógica del don (del *care* propiamente) que puede hacer que la ausencia de reconocimiento monetario incremente el valor moral de ciertas tareas, que se realizarían por altruismo o vocación.

El trabajo de cuidado también se diferencia por las **calificaciones reconocidas** y por lo tanto, por el grado de profesionalismo e institucionalización alcanzados. En las profesiones de cuidado, las mujeres han librado fuertes batallas por el reconocimiento de los saberes y calificaciones propias de sus oficios, los procesos prolongados de aprendizaje y experiencia que requieren. La reducción del tamaño del Estado y la precarización del empleo afectó de manera aguda a estas profesiones y oficios. Las tareas «nobles» como el cuidado de niños son objeto de una retórica que reconoce su importancia social, pero las condiciones reales en que se realiza y los recursos asignados revelan dramáticamente el escaso valor que la sociedad otorga a estas actividades.

Finalmente, el trabajo de cuidado se diferencia por la **posición** que ocupan en el orden social (en términos de género, clase, raza, etnia, edad, sexualidad) tanto la cuidadora o el cuidador como el cliente o paciente. La división social, económica y moral del trabajo de cuidado es inseparable de las jerarquías y relaciones de dominación materiales y simbólicas. Así, algunos estudios han mostrado cómo los hombres en profesiones de cuidado feminizadas obtienen dividendos por su condición masculina (Williams, 1991; Hernández, 2000). El trabajo de cuidado también se ha insertado en la economía global, añadiendo a las desigualdades de género y a la división sexual e internacional del trabajo, nuevas asimetrías basadas en el origen nacional y en clasificaciones raciales y étnicas.

Las relaciones entre identidad, trabajo y género

En los debates recientes de la sociología del trabajo, la pregunta por la identidad de las y los actores laborales está asociada con el problema de la centralidad del trabajo como referente capaz de proporcionar sentidos subjetivos (individuales o colectivos) de manera estable y duradera. Existe un relativo consenso en rechazar las concepciones esencialistas de la identidad como dato estable de los sujetos y en pensarla como sentido de sí mismo construido reflexiva y narrativamente, que orienta y hace significativas las acciones (Dubar, 1996). La construcción de identidad relaciona a cada agente con distintos ámbitos de interacción y consigo mismo. Es un proceso histórico y situado, cambiante y contradictorio, de autorreconocimiento y legitimación institucional, de apropiación y resignificación de representaciones, valores y normas sociales.

La centralidad del trabajo en la construcción de una identidad y de una cierta seguridad ontológica no ha desaparecido. Se hace evidente negativamente, a través de los efectos subjetivos del desempleo y el trabajo precario (Becaria y López, 1996; Fierro, 2008). En América Latina, las investigaciones de Díaz, Stetcher y Godoy (2006) muestran el surgimiento de nuevos imaginarios laborales que conservan algunas continuidades con las representaciones tradicionales, destacando la permanencia de la centralidad del trabajo como referente de la identidad personal pero también el debilitamiento del trabajo como espacio de construcción de vínculos sociales y de proyectos colectivos, en un contexto de radicalización del proceso de individualización.

Mi aproximación se sitúa entre el enfoque de la reflexividad del sujeto contemporáneo, individuo forzado a elegir constantemente sus opciones, acciones e identificaciones (Giddens, 1995) y la perspectiva constructivista genética de Bourdieu (1979) que pone en evidencia los condicionamientos asociados a distintas posiciones sociales. Las identificaciones posibles están circunscritas social y culturalmente y son inseparables de normas y jerarquías que distribuyen de manera desigual beneficios simbólicos pero también se producen luchas simbólicas orientadas a invertir o redistribuir el honor de las distintas categorizaciones.

Este carácter múltiple, simultáneo y contradictorio de la construcción de identidades que hoy se reconoce a todos los agentes sociales, ha tenido una expresión particular en el caso de las mujeres. Me refiero a la «doble presencia» en la familia y en el mercado, al doble trabajo (doméstico y remunerado) con sus significados contradictorios, a las negociaciones y tensiones subjetivas que esta experiencia significó, y aún significa, para numerosas trabajadoras. El feminismo puso en evidencia la dimensión reguladora, normativa y política de las identidades pero también las resistencias que expresan

frente al modelo masculino de trabajador. Sin embargo, la doble presencia y la doble identidad no eximen a las mujeres de vivir como «catástrofes» subjetivas la ausencia de un trabajo estable que proporcione referentes identitarios y dignidad social. Para las nuevas generaciones (Guzmán y Mauro, 2004), la identidad de género, y en particular la maternidad, no compensan subjetivamente la incertidumbre ligada al trabajo precario.

En el trabajo de cuidado, el problema de la identidad parte de la confusión entre identidad de género e identidad profesional. Las construcciones de sentido en estos trabajos se ven atravesadas por los esfuerzos contradictorios por disociar, conciliar o superar estas dos identidades. En esta ponencia propongo tres ejes para abordar las relaciones entre identidad y trabajo de cuidado: la invisibilidad, la servidumbre y la profesionalización. Las dos primeras como condiciones sociales que obstaculizan la construcción de una identidad profesional en el trabajo de cuidado y la tercera como estrategia central para afirmarla. Para ello, me apoyo en una revisión parcial de investigaciones latinoamericanas, francesas y norteamericanas, con el propósito de contribuir al debate transdisciplinario y a plantear preguntas para nuevas investigaciones.

La invisibilidad o la identidad negada

La invisibilidad del trabajo de cuidado está estrechamente ligada a la naturalización de estas actividades como propias de las mujeres, pero más que a un discurso sobre la espontaneidad de las tareas domésticas, estamos hablando de un trabajo que hasta hace muy poco no era siquiera objeto de discurso. La invisibilidad alude al silencio, al no reconocimiento de numerosos trabajos realizados por las mujeres, en primer lugar, el trabajo doméstico no remunerado en los hogares y especialmente el que realizan las mujeres en posiciones más vulnerables. El silencio conceptual de la teoría económica, la sociología del trabajo y las estadísticas oficiales en torno al trabajo doméstico significa el ocultamiento y la negación de todo valor social (económico y moral) a las horas de trabajo, al desgaste físico y mental, a las oportunidades perdidas para la educación y la promoción profesional de numerosas mujeres. Si en el ámbito público este trabajo no encuentra discursos que lo reconozcan, en las interacciones cotidianas en el ámbito doméstico tiende a confundirse con los deberes, considerados evidentes, de las esposas y madres o, en el mejor de los casos, con la expresión del amor maternal o conyugal.

Otra dimensión de la invisibilidad del trabajo de cuidado es la que se puede revelar en las empresas, cuando las mujeres son tratadas como trabajadoras en igualdad de condiciones con los hombres, ignorando su carga doméstica. Esta última se convierte en una desventaja que puede ser vivida con vergüenza o

culpa por las mujeres. La «doble presencia» de las mujeres en el ámbito laboral y familiar puede combinarse paradójicamente con una «doble negación»: en ese caso, cuando están en el espacio laboral, las mujeres se esfuerzan por actuar como si fueran trabajadoras sin obligaciones domésticas y familiares para no sufrir estigmatizaciones y cuando están en la casa, realizan las tareas de cuidado como si no tuvieran una extensa jornada laboral que cumplir por fuera.

La invisibilidad también se refiere al desconocimiento o a la escasa valoración de las competencias, saberes y habilidades incorporados por las mujeres en numerosos trabajos en el mercado. Las tareas, oficios y profesiones relacionados con el cuidado son especialmente afectados pues en ellos se ponen en acción saberes y competencias interpersonales y emocionales que no son reconocidas como tales. Veremos más adelante cómo esta es una de las preocupaciones mayores en los debates en torno al *care* y su empobrecimiento al pasar del ámbito privado al público. Como lo analiza Molinier (2005), la experiencia concreta del cuidado genera malestar por la invisibilidad que caracteriza su éxito ya que este debe borrarse como trabajo, anticipar la demanda, disimular los esfuerzos realizados para obtener el resultado. En esto reside el «saber-hacer discreto» que caracteriza al trabajo de cuidado, trabajo que solo se ve cuando falla.

La frontera abyecta de la servidumbre y la neo-servidumbre

Si bien el género es fundamental para entender la invisibilidad del trabajo de cuidado, al naturalizar estos saberes y prácticas en la feminidad, debe entenderse en estrecha articulación con relaciones de dominación de clase, raza, etnia y sexualidad que naturalizan la posición de ciertos grupos sociales como destinados a servir mientras otros se presentan como dignos de ser servidos. El pasado colonial y esclavista está presente en la configuración de nuevas formas de división internacional del trabajo de cuidado, en particular el trabajo doméstico y sexual.

Lautier (1996) nos recuerda cómo, durante siglos en occidente, la idea de trabajo era inseparable del estatus social de quien lo realizaba, siendo los trabajos doméstico y esclavo los modelos iniciales y solo a partir del siglo XVII surge el concepto de trabajo como categoría abstracta. El modelo del trabajo esclavo y servil es precisamente el que le sirve de referencia a feministas «materialistas» como Delphy (2001) y Guillaumin (1992) para conceptualizar el trabajo doméstico realizado por las mujeres en el espacio privado.

En los últimos años, en Europa surge el tema de los llamados «servicios de proximidad» como nuevos empleos que buscan responder a la creciente demanda de las familias de clase media de externalizar las tareas domésticas y

el cuidado de niños, ancianos y enfermos ante la vinculación creciente de las mujeres al mercado laboral, en un contexto de retroceso de las funciones sociales del Estado (Parella, 2003). Exámenes cuidadosos de estos servicios de proximidad revelan que se componen mayoritariamente de puestos de trabajo intensivos en mano de obra, caracterizados por su baja calificación, precariedad y desvalorización social y económica (Parella, 2003). Son realizados fundamentalmente por mujeres y en las ocupaciones más precarias, predominan las trabajadoras inmigrantes de países del llamado Tercer Mundo. Saskia Sassen (2004) presenta un análisis planetario de esta nueva división internacional del trabajo resaltando la imbricación entre el surgimiento de «ciudades globales» en las que se concentran tecnologías de punta, servicios modernos y profesionales altamente calificados y los «circuitos de supervivencia» alimentados por migrantes del Tercer Mundo que buscan defenderse del empobrecimiento y encuentran en las ciudades globales empleos de baja calidad en servicios personales a esta nueva clase de profesionales.

En América Latina se produjo una rica literatura sobre el trabajo doméstico remunerado en las décadas de 1970 y 1980 a la cual no me referiré en este escrito. Recientemente, se han renovado las problemáticas en torno a este empleo, no solo porque la promesa de que desaparecería con la modernización no se cumplió sino al contrario, se ha incrementado como fuente de empleo en condiciones que conservan rasgos serviles a pesar de los avances en la legislación del trabajo. Solo quiero resaltar la permanencia de una asociación estrecha entre empleo doméstico y dominación étnica y racial, puesto que el trabajo doméstico se presenta como una de las escasas alternativas de empleo para mujeres indígenas y afrodescendientes de sectores populares.

Es importante destacar como la neo-servidumbre no solo atañe al trabajo de cuidado sino que numerosos empleos, especialmente femeninos, adquieren rasgos serviles al incrementarse la vulnerabilidad y la dependencia personal en el contexto de des-regulación y precariedad creciente. Es el caso de secretarías y jóvenes profesionales forzadas a realizar tareas adicionales relacionadas con la atención a la vida personal y familiar de sus jefes, incluyendo en ocasiones servicios sexuales (Fierro, 2008).

Luchas por la profesionalización y otras resistencias

Una de las estrategias más importantes de las trabajadoras en oficios de cuidado ha sido la búsqueda de una profesionalización. Esta permitiría disociar las competencias y saberes incorporados en los trabajos de cuidado de las cualidades naturales de las mujeres e identificarlos como calificaciones. La idea de calificación, central en la sociología del trabajo, es también una

construcción social indisociable de relaciones de poder. Así lo ha sido en las reivindicaciones obreras por una remuneración justa y así sigue siendo en las luchas de las mujeres por el reconocimiento económico y moral de su trabajo.

Daune-Richard (1998) recuerda cómo, desde los orígenes de la sociología del trabajo francesa, la idea de calificación fue objeto de dos aproximaciones opuestas: una sustantivista basada en el tiempo de formación (Friedmann) y una relativista y conflictiva (Naville) según la cual la calificación es un juicio social sobre la calidad de los trabajos y un proceso negociado de categorización. Este se traduce en clasificaciones en los sistemas de salarios: «sistemas de signos que, al utilizar el lenguaje universal del dinero, expresan la visibilidad y la invisibilidad de las competencias, su legitimidad, y al fin y al cabo, la verdad de los actores y de las relaciones de fuerza en la negociación» (Daune-Richard: 55).

Como juicio social y relación de poder, las calificaciones pasan necesariamente por el filtro de las representaciones sociales, «las que diferencian el trabajo del no-trabajo, las tareas de los oficios y también aquellas que diferencian a los trabajadores entre sí» (Daune-Richard, 1998: 50). Por lo tanto, intervienen las representaciones de lo masculino y lo femenino y del orden de los sexos. Una de las representaciones que históricamente opone los trabajos masculinos y los femeninos es la dicotomía jerárquica entre lo «técnico» y lo «relacional», ubicándose los servicios del lado de lo relacional.

Los empleos domésticos: profesionalizar sin deshumanizar

La nueva denominación de los empleos domésticos como servicios de proximidad o servicios a las familias, su administración a través de instituciones del Estado y empresas privadas, abren la posibilidad de identificar y otorgar reconocimiento económico y moral a muchas de las habilidades y saberes adquiridos en la esfera privada de la familia y en el ejercicio de roles domésticos femeninos de atención a otros. Sin embargo, la profesionalización de los trabajos domésticos enfrenta varias dificultades. Como lo señalé anteriormente, la frontera con la servidumbre es aún porosa, especialmente en el caso de las trabajadoras domésticas internas pero existen otras amenazas: la proletarianización y la deshumanización.

En su cuidadoso estudio sobre los servicios de proximidad en España, Sonia Parella da cuenta de la jerarquización de esta oferta, mostrando cómo se ha ido creando un nuevo proletariado de los servicios con una estructura ocupacional polarizada, altamente fragmentada y segmentada. Los servicios con la tasa de feminización más alta son los servicios domiciliarios de atención a las personas que constituyen un verdadero gueto femenino. En ella,

las mujeres inmigrantes extracomunitarias ocupan los empleos más precarios, ante todo en el servicio doméstico mientras las mujeres autóctonas se distribuyen en un abanico más amplio, con alta presencia en sectores que requieren mayor nivel educativo como sanidad y enseñanza. Una de las características de los empleos en este sector es la escasa regulación de las condiciones laborales y de la profesionalización de las personas, la ausencia de una corresponsabilidad pública en su financiación y la escasa intervención del Estado en la creación de empleo de calidad, a pesar del reconocimiento de la función social que cumplen.

La regularización y la profesionalización de estos empleos han jugado un papel importante en las reivindicaciones de las organizaciones de trabajadoras y en algunas políticas públicas. Esta es vista como necesaria para mejorar las condiciones laborales y para cambiar los imaginarios sobre el trabajo de cuidado. Sin embargo, el proceso de asalariamiento no basta para crear empleos de calidad y puede, al contrario, generar una proletarización de las empleadas domésticas sometidas a una «taylorización» de sus condiciones de trabajo.

En ese sentido, las investigaciones de Pierrette Hondagneu-Sotelo (2007) resultan interesantes. Esta autora estudia las expectativas y sentidos subjetivos de las empleadas domésticas latinoamericanas y de sus empleadoras en California, frente al trabajo doméstico remunerado. Allí pone en evidencia las ambivalencias de las empleadoras, que esperan de sus empleadas un trabajo profesional y productivo de bajo costo que las exima de invertir tiempo y esfuerzo en mantener relaciones personales con ellas, pero simultáneamente aspiran a tener en la empleada doméstica una sustituta que piense por ellas lo que hay que hacer y que interprete sus estados de ánimo. De otro lado, las resistencias de las trabajadoras muestran diversas formas de luchar contra la recaída en la servidumbre pero sin convertirse en proletarias, explotadas de manera racional e impersonal.

De acuerdo con la investigadora, las empleadoras norteamericanas ya no encajan en un modelo «maternalista» ni tampoco en uno despótico. Si bien algunas empleadoras, amas de casa, pretenden aún ejercer un control «taylorista» sobre sus empleadas, estableciendo listas detalladas con las tareas que deben cumplir, prevalece una tensión central en la resistencia de las empleadoras a dar instrucciones específicas a las trabajadoras que desembocan en frecuentes desencuentros entre las expectativas (no dichas) de las patronas y los resultados.

Por su parte, las empleadas domésticas expresan su necesidad de tener instrucciones claras por parte de las empleadoras, cuyas expectativas consideran ambiguas, y además se quejan de que estas aumentan las exigencias sin incrementar el salario. Muchas se sienten deprimidas y maltratadas

ante relaciones de trabajo carentes de afecto y que las ignoran como personas. Las niñeras, más educadas, se sienten subestimadas y preferirían relaciones más personales, única forma para obtener respeto y conservar su identidad. En Los Ángeles, las empleadas domésticas latinoamericanas han organizado un sindicato, el CHIRLA, cuyas reivindicaciones principales apuntan a la dignidad, el respeto y el reconocimiento como profesionales por parte de la sociedad. Quieren empleadoras/es que se preocupen por ellas; buscan un cuidado y un reconocimiento bidireccionales. Esta es la alternativa que encuentran para superar el estigma de su oficio. Hondagneu-Sotelo tipifica las nuevas formas de gestión del trabajo doméstico remunerado como «personalismo». Este es entendido como relación bilateral que involucra a dos seres humanos que se reconocen más allá de sus roles laborales.

Profesiones de cuidado: ¿trasladar la ética del cuidado al mercado?

La ética del cuidado es el punto de partida de numerosas investigaciones sobre profesiones femeninas. Deborah Stone (2000) se interesa por las consecuencias que tiene sobre el trabajo de cuidado, el trasladarlo del ámbito privado de las familias al ámbito público. Parte del supuesto de que el trabajo de cuidado proviene de la esfera privada, la intimidad, las relaciones personales y las emociones y analiza qué ocurre cuando se traslada a la esfera pública, del trabajo, la racionalidad, lo impersonal, del mercado y el Estado. En la esfera privada el cuidado se realizaría de manera espontánea, no regulada ni remunerada, por personas que tienen vínculos familiares mientras en la esfera pública, el trabajo de cuidado es más formal y es realizado por personas que se piensan como profesionales o paraprofesionales y cuya principal ocupación y fuente de ingreso es cuidar a otros. Allí, el trabajo es controlado por organizaciones, asociaciones profesionales, empresas privadas, instituciones estatales y es regulado por normas en cuya definición poco intervienen las y los cuidadores.

Su consulta a profesionales del cuidado como enfermeras, terapeutas y trabajadoras sociales le permiten destacar la vigencia de ideales del trabajo de cuidado que se inscriben dentro de una ética cuyo modelo se encuentra en la familia, vista como el reino de relaciones basadas en el afecto, la preocupación por el otro, la reciprocidad. Por ello es frecuente que las y los entrevistados manifiesten que su ideal profesional consiste en cuidar a sus clientes o pacientes como si se tratase de sus padres, hermanos o hijos...

Las y los cuidadores distinguen entre «hacer la tarea» y «cuidar», entre trabajo físico y relación emocional, entre calidad técnica y valor moral del trabajo. A pesar de que las condiciones de trabajo generan obstáculos crecientes a estos ideales, al aumentar controles que enfatizan los aspectos técnicos y la productividad, ignorando las relaciones personales con los pacientes, las cuidadoras se resisten. Por ello, una parte importante del estrés en el trabajo de cuidado profesional proviene de la tensión entre los ideales y las prácticas.

Stone identifica varios puntos de tensión que surgen cuando el cuidado se vuelve público. Sugiere que las normas, ideas y reglas del trabajo de cuidado en la esfera pública son en alguna medida incompatibles con las normas, ideas y reglas del trabajo de cuidado en la esfera privada. Así, por ejemplo, las cuidadoras estiman que la conversación, y sobre todo la escucha de los pacientes, son parte importante del cuidado pero la descripción racional de su trabajo que realizan las instituciones busca medir actividades que se vean y allí no caben la conversación ni la escucha.

En su investigación sobre las enfermeras del Instituto Nacional de Nutrición de México, Hedaldid Tolentino (2007) encuentra ideales profesionales que combinan competencias técnico-profesionales, habilidades relacionales, destrezas afectivas y orientaciones éticas hacia la profesión pero la cualidad más importante en los relatos de las enfermeras es el ser «humanitarias». Para ellas, la preocupación por el bienestar humano es el valor más alto. El decálogo de las enfermeras comprende valores como el respeto, el cuidado, la integridad, el compromiso con la profesión y su entorno y con la vida de las personas. De allí resulta un sentido de identidad atravesado por una tensión entre el saber teórico y los saberes prácticos emocionales, considerados femeninos y aprendidos en la educación familiar pero asimismo reapropiados institucionalmente y regulados a través de un código de ética. Tolentino ve en el deber humanitario de las enfermeras y en su lenguaje neutro que habla de salud y enfermedad, un lenguaje de género y prácticas de género, en las que subyace una imagen maternal.

En un sentido similar, el trabajo de Virginie Sadock (2003) sobre las puericultoras desde el enfoque de la psicodinámica del trabajo pone en evidencia las defensas subjetivas y el trabajo emocional que realizan estas trabajadoras para soportar condiciones laborales intensivas en guarderías masivas en donde están sometidas a una vigilancia constante y deben responder a la exigencia contradictoria de seguir el ritmo de trabajo impuesto y adaptarse a las necesidades cambiantes y singulares de los niños y niñas. El ideal materno que subyace a su oficio es trasmutado en «compasión» en el ámbito público y convertido en deber.

Servicios turísticos, estéticos, sexuales: resistiendo a la ingeniería del trabajo emocional

La expansión de los servicios personales que engloban una oferta amplia y variada de servicios de ocio (estéticos, turísticos, sexuales), algunos de los cuales se han transformado en verdaderas industrias, ha puesto en la discusión el tema del trabajo emocional como competencia y habilidad incorporada al trabajo de atención al cliente y requisito para el desarrollo exitoso del mismo. En este caso, al contrario de lo que ocurre en las profesiones de cuidado, en las que las cuidadoras reivindican el trabajo emocional como componente ético e identitario mediante el cual buscan contrarrestar la racionalización, burocratización y despersonalización de su trabajo, encontramos en las industrias del placer una «ingeniería» del trabajo emocional, el cual es prescrito, exigido y controlado por las empresas. Esto no excluye que las y los trabajadores de estos sectores también incorporen en sus identidades profesionales el trabajo emocional.

La investigación de Arlie Russel Hochschild, *The managed heart: commercialization of human feelings* (1983) abrió el camino a investigaciones sobre el trabajo emocional desde una perspectiva que ha sido reelaborada posteriormente. A partir de la observación del trabajo de las azafatas, Hochschild estudia los modos en que las y los empleados se convierten en actores emocionales en las organizaciones y sus sentimientos son instrumentalizados en pro del beneficio mercantil. Al salir del ámbito privado, las emociones se convierten en trabajo emocional, son procesadas, estandarizadas y sometidas a control jerárquico. Hochschild enfatiza en la alienación de las trabajadoras, las cuales experimentan una «disonancia» emocional, es decir, un choque entre las emociones sentidas y las expresadas, con efectos negativos sobre su bienestar psicológico como agotamiento emocional, despersonalización y sentido decreciente de realización personal.

Desde una perspectiva foucaultiana, Sarah Tracy (2000) argumenta sobre la complejidad de las reglas emocionales en las organizaciones. Su estudio de caso sobre el trabajo del staff de un crucero de lujo ilustra el carácter contingente y arbitrario de las reglas emocionales, la naturaleza dispersa del control emocional, el carácter personal y privado que adquiere el agotamiento emocional y los mecanismos de auto-subordinación de las y los empleados. Tracy retoma de Hochschild el concepto de trabajo emocional y de Goffman el de «institución total» para tipificar el crucero como institución que controla el tiempo y el espacio de las y los trabajadores. En un crucero, las emociones de los empleados no son únicamente una respuesta a las situaciones

de trabajo sino que son el trabajo mismo, como lo expresan los mismos trabajadores: «nuestra personalidad es nuestro trabajo» (Tracy, 2000: 94).

La investigación muestra como el trabajo del staff del crucero requiere habilidades de expresión en público, relaciones interpersonales, capacidad de ser paciente y cálido con grandes grupos de personas por largos períodos. Los y las empleadas parecen considerar natural que se espere de ellos que luzcan siempre alegres y sonrientes. La compañía establece un control a través de reglas escritas: el «credo» de la compañía que incluye máximas como «nunca decimos que no» o «somos embajadores de nuestro crucero en el trabajo y en el juego» pero son los pares, los clientes y los propios empleados los que hacen más eficiente el control.

Los servicios estéticos y los servicios sexuales comparten la atención al cliente e incorporan un trabajo emocional reivindicado por las cuidadoras para afirmar la dignidad de su oficio y su identidad profesional. Paula Black (2004) y Debra Gimlin (2002) coinciden en algunos hallazgos en el trabajo en peluquerías y salones de belleza, mostrando como, aunque se trata en general de un oficio mal remunerado y poco reconocido socialmente, las y los trabajadores de este sector defienden su valor y utilidad social apelando a cualidades que se inscriben en el trabajo de cuidado. Las condiciones laborales van del auto-empleo a la microempresa familiar y al trabajo asalariado en grandes empresas. Algunas peluqueras y esteticistas se auto-denominan terapeutas de belleza, buscando aumentar su estatus profesional aproximándose al área de la salud aunque en la práctica deban defenderse con frecuencia de ser percibidas como más próximas del trabajo sexual. Los códigos de vestido y la apariencia limpia y razonablemente atractiva expresan esa sexualización controlada.

El trabajo emocional en el campo de la terapia de belleza consiste en hacer sentir bien a la gente, lo que exige habilidades relacionales que se aprenden en el oficio y que diferencian a unos terapeutas de otros, de acuerdo con la capacidad que tengan de conquistar la fidelidad de sus clientes. Las relaciones con estos o estas son ambivalentes, requieren auto-control y sensibilidad para adaptar la conversación a las particularidades de cada cliente, administrando con precaución el grado de intimidad.

Dentro del trabajo de cuidado, el trabajo sexual se sitúa en la frontera de lo abyecto, siendo objeto de una estigmatización social que, en virtud de las relaciones de género, recae en las propias trabajadoras mucho más que en los clientes o empresarios. Investigaciones como las de Laura María Agustín (2000) o Kempadoo (1998) se esfuerzan por romper con la estigmatización que ha excluido del análisis social (y de la sociología del trabajo) este tipo de empleos, haciendo eco a los reclamos de las trabajadoras sexuales organizadas. Agustín identifica algunas de las numerosas habilidades y destrezas que requiere el trabajo sexual y que dan cuenta de su complejidad: capacidad de

relacionarse con personas muy diversas, de generar confianza y proporcionar placer; conocimiento de su sexualidad y su salud física y emocional; capacidad para cultivar una clientela leal. Las trabajadoras sexuales deben saber poner límites y protegerse de demandas excesivas; seducir, actuar y presentarse de acuerdo con los deseos de sus clientes; hacer gala de flexibilidad y ambigüedad en términos de gustos y deseos.

Si el trabajo sexual independiente exige todas estas competencias a las trabajadoras sexuales, la industria también interviene para organizar, controlar y poner al servicio de la rentabilidad comercial estas habilidades. Así lo revela la investigación de Saloua Chaker (2003) sobre las empresas de sexo virtual en Francia. En ellas la división sexual del trabajo distingue a las mujeres, contratadas como «animadoras» que deben estar en contacto directo con el cliente, de los hombres que se encargan de desarrollar el software. El crecimiento económico de este sector se basa en la invisibilidad de las condiciones de comercialización de los servicios sexuales ocultos detrás de la imagen de empresas prestadoras de servicios de entretenimiento. Los criterios de reclutamiento revelan el supuesto implícito de que las mujeres están «naturalmente» dispuestas a satisfacer las demandas sexuales de los hombres. El trabajo de las animadoras es comparado con una actuación que no requiere calificación ni competencias particulares. La racionalización y control del trabajo por parte de la gerencia se traduce en exigencias contradictorias de estandarización y productividad (las animadoras deben mantenerse conectadas el mayor tiempo posible a los usuarios) y de brindar un servicio sexual individual y personalizado.

A manera de conclusión

En esta ponencia mostré la gran heterogeneidad de condiciones de trabajo, relaciones sociales y formas de reconocimiento que caracterizan los trabajos de cuidado en el contexto actual de capitalismo global, flexible y precario. La diversidad de experiencias de trabajo relacionadas con el cuidado tienen en común al género, en la medida en que, de muy diversas maneras, todas están marcadas por la asociación entre cuidado y feminidad, independientemente del sexo de quien realiza dichos trabajos.

Las investigaciones revisadas revelan que si bien el género es una categoría insoslayable para dar cuenta de las particularidades de los trabajos de cuidado, resulta insuficiente para ahondar en la diversidad de estas experiencias y en las relaciones desiguales y jerárquicas entre distintos grupos de mujeres, profesiones y ocupaciones en el vasto abanico de los trabajos de cuidado. La clase social, la racialización, la orientación sexual condicionan experiencias de trabajo y estrategias de identidad muy distintas.

Las categorías de la sociología del trabajo permiten diferenciar las condiciones de trabajo, las modalidades de empleo, calificación, remuneración y control en las que se inscriben los trabajos de cuidado, ayudando a entender las especificidades de las identidades que se construyen en contextos laborales distintos.

Para finalizar quiero identificar algunas tendencias contradictorias que pueden observarse en este complejo panorama, en dos grandes aspectos: la transformación de las condiciones sociales de realización de los trabajos de cuidado y las relaciones entre identidad profesional e identidad de género.

En cuanto al primer aspecto, vemos como coinciden en la actualidad dos dinámicas con consecuencias muy graves para las mujeres: la individualización del salario y el ingreso, en condiciones de remuneración cada vez más baja, de inestabilidad y desprotección y la intensificación del trabajo de reproducción doméstica, ante el retroceso de los servicios de atención y apoyo del Estado a estas funciones. A pesar de su creciente importancia como trabajadoras remuneradas, las mujeres siguen asumiendo la mayoría de las tareas del hogar.

Por otra parte, asistimos a una división internacional del trabajo de cuidado, que ha propiciado la creación de nuevos oficios y profesiones destinadas a suplir o complementar el trabajo de reproducción doméstica. Estas nuevas ocupaciones y profesiones ofrecen un campo heterogéneo, desigual y segmentado de empleos, en su mayoría mal remunerados y con escasas calificaciones reconocidas. En esta división internacional del trabajo, las mujeres del llamado Tercer Mundo asumen la carga más alta del trabajo doméstico y los servicios sexuales, reconfigurando las relaciones de dominación de clase, género y raza a escala internacional.

Por otra parte, las profesiones de cuidado como la enfermería, el trabajo social, la educación básica, la puericultura, etc. sufren un proceso agudo de proletarización y flexibilización afectando la calidad del trabajo de cuidado, especialmente en sus dimensiones emocionales y éticas y reforzando la devaluación material y simbólica de estas profesiones.

Finalmente, una dimensión hasta hace poco invisible de las actividades de cuidado realizadas por las mujeres dentro y fuera de la familia, el trabajo emocional, es objeto de una apropiación (¿expropiación?) por parte de la gerencia en las nuevas industrias de servicios de ocio (turísticos, estéticos, sexuales), transformando estos saberes y destrezas en normas estandarizadas y exigencias productivistas.

En este contexto, las trabajadoras del cuidado (y algunos cuidadores) desarrollan estrategias y construyen sentidos e identidades que combinan paradójicamente la defensa de la especificidad del trabajo de cuidado como trabajo emocional y moral, que debe ser reconocido y valorado, con la

reivindicación de una profesionalización que traduzca al lenguaje «neutro» de las calificaciones, la formación institucionalizada, la remuneración y el mercado habilidades anteriormente confundidas con las propiedades de la feminidad.

En estas luchas por el reconocimiento, se crean fronteras y jerarquías entre ocupaciones de acuerdo con una división moral del trabajo, reforzando diferencias, segmentaciones y relaciones de poder entre distintas categorías de trabajadoras.

Las prácticas, discursos y reivindicaciones de las trabajadoras del cuidado, así como las investigaciones sobre el tema, combinan de manera diversa y contradictoria identidad de género e identidad profesional. Mientras algunas buscan una definición «des-generizada» del trabajo de cuidado que dé cuenta de los múltiples saberes, destrezas y responsabilidades incorporados, con miras a aumentar su valor social y económico, otras reivindican una identidad más allá de lo profesional, una ética del cuidado que pueda convertirse en una nueva norma del trabajo y la organización social.

Referencias bibliográficas

- Agustín, Laura María (2000), «Trabajar en la industria del sexo», en OFRIM/Suplementos [publicación especializada de inmigración], junio, Madrid, España.
<http://www.redtrasex.org.ar/boletines.html>
- Beccaria y López (comps.) (1996), *Sin Trabajo. Las características del desempleo y sus efectos en la sociedad argentina*, Buenos Aires, Unicef/Losada.
- Benería, Lourdes (2005) [2003], *Género, desarrollo y globalización. Por una ciencia económica para todas las personas*, Barcelona, Editorial Hacer.
- Black, Paula (2004), *The beauty industry. Gender, culture, pleasure*, N. Y., Routledge.
- Bourdieu, Pierre (1979), *La distinction*, Paris, Editions de Minuit.
- Campillo, Fabiola (1998), «El trabajo doméstico no remunerado en la economía», en *Macroeconomía, género y Estado*, DNP/GTZ/TM Editores, pp. 99-125.
- Chaker, Saloua (2003), «Entreprise «nor-mâle» recherche femme pour production de contenu à valeur ajoutée. Ethnographie d'une société de messageries roses», *Travailler*, n.º 9, pp. 133-161.
- Comas D'argemir, Dolors (1995), *Trabajo, género, cultura*, Barcelona, Icaria, Institut Català d'Antropologia.
- Daune-Richard, Anne-Marie (1998), «Qualifications et représentations sociales», en Maruani (sous la direction de), *Les nouvelles frontières de l'inégalité. Hommes et femmes sur le marché du travail*, Paris, La Découverte, pp. 47-58.
- De la Garza, Enrique (2007), «Trabajo atípico, ¿identidad o fragmentación?: alternativas de análisis», inédito.
- Delphy, Christine Delphy (2001), *L'Ennemi Principal* (2 tomos), Paris, Editions Syllepse.
- Díaz, Ximena, Lorena Godoy y Antonio Stecher (2006), «Significados del trabajo en un contexto de flexibilización laboral: la experiencia de hombres y mujeres en Santiago de Chile», en *Trabajo, identidad y vínculo social*, CEM.

- Dubar, Claude (2000), *La crise des identités: l'interprétation d'une mutation*, Paris, Presses Universitaires de France.
- _____ (1996), *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, Armand Colin.
- Fierro Morales, Alexandra (2008), Experiencias de desempleo en sectores medios y populares en la ciudad de Bogotá, Tesis para optar a la Maestría de Estudios Culturales, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.
- Fraser, Nancy (1997), *Iustitia interrupta. Reflexiones críticas desde la posición «postsocialista»*, Bogotá, Siglo del Hombre Editores / Universidad de los Andes.
- Giddens, Anthony (1995) [1991], *Modernidad e identidad del yo. El yo y la sociedad en la época contemporánea*, Madrid, Península.
- Gilligan, Carol (1982), *In a different voice: psychological theory and women's development*, Massachusetts and London, Harvard University Press, Cambridge.
- _____ (1993), *La moral y la teoría: psicología del desarrollo femenino*, México, Fondo de Cultura Económica.
- Gimlin, Debra L. (2002), *Body work. Beauty and self-image in American culture*, London, University of California Press.
- Guillaumin, Colette (1992), *Sexe, race et pratique du pouvoir. L'idée de Nature*, Paris, Côté-femmes.
- Guzmán, Virginia y Amalia Mauro (2004), «Las trayectorias laborales de mujeres de tres generaciones: coacción y autonomía», en *El trabajo se transforma. Relaciones de producción y relaciones de género*, Santiago, CEM, pp. 207-245.
- Hernández, Alfonso (2000), «El mercado de trabajo en el área de enfermería: hablan los hombres», ponencia presentada al III Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo, Buenos Aires.
- Hondagneu-Sotelo, Pierrette (2007) [2001], *Doméstica. Immigrant workers, cleaning/ caring in the shadows of affluence*, Los Ángeles, University of California Press.
- Hochschild, Arlie Russel (1983), *The managed heart: commercialization of human feeling*, Berkeley, University of California Press.
- Kempadoo, Kamala (1998), «Globalizing sex workers' rights», in: K. Kemala & J. Doezema (editors) *Global sex workers. Rights, resistance and redefinition*, New York, Routledge, pp. 1-28.
- Lautier, Bruno (1996), «Le tiers monde face à la question du partage», in: Hirata et Senotier (sous la direction de) *Femmes et partage du travail*, Paris, Syros, pp. 247-260.
- Molinier, Pascale (2005), «Le care à l'épreuve du travail. Vulnérabilités croisées et savoir-faire discrets», dans Patricia Paperman et Sandra Laugier (sous la direction de) *Le souci des autres. Ethique et politique du care*, Paris, Editions de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales.
- _____ (2003), *L'Énigme de la femme active. Égoïsme, sexe et compassion*, Paris, Payot.
- Parella Rubio, Sonia (2003), *Mujer, inmigrante y trabajadora: la triple discriminación*, España, Anthropos.
- Sadock, Virginie (2003/2), «Lenjivement de la réalité, une défense féminine? Étude auprès des auxiliaires puéricultrices», *Travailler*, n.º 10, pp. 93-106.
- Sassen, Saskia (2004), «Global cities and survival circuits», in: B. Ehrenreich y A. R. Hochschild (editors), *Global Woman. Nannies, maids, and sex workers in the new economy*, New York, Owl Books, pp. 254-274.
- Scott, Joan Wallach (1988), *Gender and the politics of history*, New York, Columbia University Press.
- _____ (1993), «La mujer trabajadora en el siglo XIX», en Georges Duby y Michelle Perrot, *Historia de las mujeres. El siglo XIX: cuerpo, trabajo y modernidad*, Taurus, Madrid, pp. 99-130.

- Stone, Deborah (2000), «Caring by the Book», Madonna Harrington Meyer (editor), *Care Work. Gender, labor and the welfare State*, N. Y., Rotledge.
- Tolentino Arellano, Hedaldid (2007), «Orientaciones y significados del trabajo en un grupo de enfermeras de élite en la ciudad de México, en Guadarrama y Torres (coords.), *Los significados del trabajo femenino en el mundo global. Estereotipos, transacciones y rupturas*, Anthropos, UAM / Barcelona, pp. 103-122.
- Tracy, Sarah J. (2000), «Becoming a character for commerce: emotion, labor, self-subordination, and discursive construction of identity in a total institution», *Management Communication Quarterly*, 14, n.º 1, August, pp. 90-128.
- Williams, Christine L. (1991), *Gender differences at work. Women and men in nontraditional occupations*, University of California Press, 1991, cap. 3: «Femininity in the Marine Corps», cap. 4: «Masculinity in Nursing».