

MÓNICA PATRICIA TOLEDO GONZÁLEZ*

El papel de la confianza en los arreglos particulares del trabajo doméstico remunerado

The Role of Trust in Private-Party Arrangements for Paid Domestic Work

Una completa ausencia de confianza le impediría (al hombre) incluso levantarse por la mañana. Sería víctima de un sentido vago, de miedo y temor paralizante.
(Luhmann, 1996: 5)

RESUMEN

El trabajo doméstico remunerado consiste en la compra y venta de mano de obra para labores de reproducción cotidiana de un hogar. En esta actividad, el hogar como espacio íntimo y doméstico de unos, se convierte en espacio laboral de otros. Las interacciones que ocurren dentro del espacio privado se dan entre actores con posiciones sociales asimétricas. Lo anterior, aunado a la falta de aplicación de una legislación –por lo demás, poco clara y poco difundida¹–, genera vacíos que solamente pueden ser remontados a través de la creación de arreglos particulares entre los participantes de la relación laboral. En este trabajo se explora el papel de la confianza como elemento central en la construcción de dichos arreglos en dos momentos: como aval en la contratación y como articulador en la construcción de un acuerdo tácito.

Palabras claves: confianza, trabajo doméstico remunerado, arreglos particulares, aval, acuerdo tácito.

ABSTRACT

Paid domestic work consists of purchasing and selling labor for a household's everyday repetitive work. In this activity, the home as the intimate and domestic space of some, becomes the working space of others. The interactions occurring within the private space take place between actors with asymmetrical social positions. The preceding, added to the lack of application of legislation—moreover, not all too clear or widely known—generates voids that may only be surmounted through the creation of private-party arrangements between the participants in the labor relationship. In this study, we explore the role of trust as a pivotal element in constructing those arrangements at two particular points in time: as a guarantor in the contracting, and as articulator in the construction of a tacit agreement.

Keywords: trust, paid domestic work, special arrangements, social support, tacit consent.

* Candidata a doctora en antropología social por el Centro de Investigación y Estudios Superiores en Antropología Social CIESAS-DF, México, monica_tg@hotmail.com

Recibido: 27 de julio / Aceptado: 30 de octubre de 2012

¹ En México, el trabajo doméstico está regulado por la Ley Federal del Trabajo bajo el Título Sexto “Trabajos especiales”; es decir, aquellas actividades que por sus peculiaridades se regulan por estatutos especiales. La principal razón de tener una regulación especial se encuentra “en la singularidad del lugar del trabajo (el hogar familiar) y en la necesaria e imprescindible convivencia y mutua confianza entre trabajador y empleador” (Ríos, 2002: 9).

EL ESTUDIO DE LAS INTERACCIONES SOCIALES A TRAVÉS DE LA CONFIANZA

El análisis de las interacciones sociales ha sido uno de los problemas fundamentales para la ciencia social contemporánea; particularmente se ha realizado a través de la acción colectiva, el capital social, las redes y la elección racional. Cada análisis, invariablemente, ha retomado la confianza como herramienta complementaria. Sin embargo, es importante subrayar que, a pesar de los aciertos de estos enfoques, existen algunas asignaturas que no han sido resueltas teórica ni empíricamente, pues se han centrado en explicar la organización, el funcionamiento, las relaciones de poder y autoridad dentro de una sociedad, dejando de lado procesos micro, como el caso que me ocupa: la interacción y arreglos particulares establecidos por dos actores sociales que, además de estar insertos en una relación laboral dentro de un espacio íntimo, se encuentran en posiciones asimétricas.

46 Ciertos enfoques teóricos del capital social han sido utilizados como indicadores para medir la integración social, analizar la acción colectiva y las relaciones sociales. Es decir, las estrategias desplegadas por los actores para cooperar y participar. Ostrom y Ahn (2003) sostienen que los actores sociales cooperan y participan cuando toman en cuenta las estrategias de otros actores, ya que las tácticas de acción son mutuamente dependientes. La cooperación se vuelve un mecanismo benéfico para la sociedad ya que ayuda a que ésta tenga un óptimo resultado, a pesar de que también para los actores sea racional no cooperar; por tanto, la cooperación de una mayoría de los actores para alcanzar un bien público se logra, independientemente, de que se contribuya a un cambio sustancial de la realidad (Ostrom y Ahn, 2003).

Para el capital social es importante comprender la acción colectiva a través de tres ejes: confianza, redes y reglas. La confianza es analizada como la reciprocidad entre los actores que cooperan, las redes son el nivel de participación de estos actores, mientras que las reglas son aquellas establecidas por las instituciones. Estos mecanismos, a pesar de funcionar informalmente, permiten robustecer la acción colectiva a través de la confianza y la solidaridad, así como fortalecer el desarrollo social y el funcionamiento político (Ostrom y Ahn, 2003).

Gibson (2001) analiza la confianza como un elemento fundamental para la acción colectiva, particularmente en las sociedades con lazos débiles. La confianza es el elemento que facilita las interacciones entre sujetos descono-

cidos entre sí, predice el apego hacia los valores democráticos a pesar de que los lazos sean débiles; en síntesis, el enfoque de Gibson (2001) está centrado en revitalizar la operacionalización de las redes a través de la confianza generada entre los múltiples actores.

Otra perspectiva de los estudios que se ha centrado en el análisis de las interacciones sociales ha sido la perspectiva de la elección racional, la cual se ha enfocado en analizar las acciones estratégicas; es decir, las acciones racionales tomadas de forma particular y colectiva por los actores sociales, elecciones que siempre son ponderadas de acuerdo a las condiciones externas (Mahoney, 2005). Para este autor, la elección racional está delimitada por tres esferas: la racionalidad, las instituciones y las organizaciones. La racionalidad comprende la jerarquización de las alternativas posibles que realizan los actores; es decir, cómo una persona ordena sus preferencias y maximiza su utilidad. Las instituciones establecen las reglas del juego a las cuales los sujetos están sometidos, y que indirectamente orillan a la toma de decisiones. Por tanto, si las instituciones son las que limitan el campo de acción de los actores, representan un punto de tensión y un campo de disputa a través del cual los actores pugnan por cambiar a su favor las reglas del juego (Mahoney, 2005).

Como puede apreciarse, algunos estudios de las interacciones sociales están centrados en analizar los mecanismos de cooperación, la toma de decisiones, las estrategias de acción, las agendas políticas y la construcción de capital social para la consolidación de la acción colectiva, siempre en una esfera pública: política y social; esfera en la cual los objetivos de los actores son disputar la incorporación de sus agendas y demandas a través del cálculo, la toma de decisiones, la aplicación de la elección racional y la construcción de la acción colectiva.

47

Los recursos teórico-metodológicos de estos enfoques son limitados al utilizarlos para analizar otro tipo de interacciones sociales asimétricas que se tejen en la esfera privada, como en el caso que me ocupa.

La confianza desde los enfoques de la sociología política ha sido un elemento que permite apenas comprender los mecanismos de acción y explicar las transacciones valorativas que los actores sociales establecen para enriquecer su acción de manera colectiva. Sin embargo, es importante destacar que el enfoque de la confianza posee novedosos recursos conceptuales y metodológicos que permiten analizar desde una perspectiva micro, las interacciones sociales en una esfera privada. Estos recursos tomados desde la antropología permitirían abonar elementos importantes para el debate de las interacciones sociales.

48 Hevia (2003) señala que, excepto por los trabajos de Larissa Lomnitz, la Antropología ha tenido un escaso interés por considerar la confianza como objeto de estudio. La autora distingue redes horizontales en las que se efectúan intercambios recíprocos y relaciones verticales que denomina *redes de patrón-cliente*. Lomnitz aborda distintos casos empíricos, siendo los más significativos: el compadrazgo en la clase media de Chile y las redes de intercambio en la Cerrada del Cóndor. En el caso del compadrazgo entre la clase media chilena, la autora explica que éste se conforma como un “contrato diádico tácito o cadena de contratos entre personas ligadas por amigos comunes que actúan como intermediarios” (Lomnitz, 1999: 24). En esta forma de organización resulta central la noción de igualdad, pues el compadrazgo implica una relación personal entre individuos que se consideran de igual nivel social, pues se constituye una expresión de solidaridad para la supervivencia del grupo: la clase media. Las cualidades de este estrato socioeconómico en Chile² ocasionan que su principal recurso sea el control de la administración pública y privada, además del manejo del proceso administrativo que es necesario para el beneficio de sus miembros. Para esto se requiere de un sistema tácito de ayuda mutua (Lomnitz, 1999). En la Cerrada del Cóndor, la autora busca entender los mecanismos que permiten a los marginados³ sobrevivir en el medio urbano industrial de la Ciudad de México. La autora responde que son las redes de intercambio desarrolladas por los pobladores las que se constituyen como “mecanismos efectivos para suplir la falta de seguridad económica que prevalece en la barriada” (Lomnitz, 1999: 48). El criterio básico para definir las redes es el intercambio recíproco de bienes y servicios, y el requisito previo a esto es la proximidad física. Estas redes inicialmente están conformadas por familias nucleares, no por individuos. La confianza, dice Lomnitz, depende tanto de la articulación de factores culturales –distancia social–, como físicos –cercanía de residencia– y económicos –intensidad del intercambio. En el caso de las redes horizontales “la confianza presupone un cierto grado de familiaridad –(proximidad social), oportunidad (proximidad física) y compatibilidad de carencias (proximidad económica)” (Hevia, 2003: 34).

² La carencia de medios de producción y no realización de trabajo manual.

³ Entendida como la población sobrante de las economías capitalistas dependientes (Quijano, 1970, en Lomnitz, 1999: 47).

La autora también examina las desigualdades en el intercambio dentro de las relaciones verticales que se constituyen a partir del incremento de los diferenciales de poder entre las partes; es decir, los servicios de la parte más poderosa exigen mayor reciprocidad por medio de demostraciones de gratitud y lealtad, como si el desequilibrio tuviera que compensarse con lealtad. El poder convierte la desigualdad en subordinación: la parte más poderosa se convierte en patrón y la menos poderosa en su “cliente” (Lomnitz, 1999: 147).

Lomnitz asegura que la reciprocidad en la economía informal es fundamental porque presupone entre las partes del intercambio una clase especial de proximidad psicosocial denominada confianza. Esto se refiere al tipo de esperanza que se debe tener en una persona a quien se está a punto de pedir un favor o un servicio. Si existe una ausencia de confianza o ésta no se manifiesta en el grado necesario, el favor se puede solicitar por medio de un tercero, que goce de suficiente confianza entre las partes, el cual se convierte en un intermediario. Lo anterior es explicado por la autora como una proliferación de redes de reciprocidad, inicialmente basadas en el parentesco, “ya que por lo general hay confianza entre parientes cercanos, pero a menudo se extiende para incluir a cientos de personas entre amigos y conocidos” (Lomnitz, 1999: 140).

En lo que respecta al trabajo doméstico remunerado no se cuenta con estudios que examinen directamente la noción de confianza. Sin embargo, existen análisis en los que se le observa como base de la construcción de redes sociales para la inserción en la actividad laboral y en las redes migratorias. Se aborda como un elemento central en la formación de capital social entendido como la red de relaciones sociales, laborales, de parentesco y de amistad, a la que es posible acudir para obtener favores y servicios —ya sea ayuda para conseguir trabajo o crédito, o para tareas cotidianas en la cocina, limpieza, etcétera (Jelin, 1998).

Dentro de los análisis que aluden a la confianza en el trabajo doméstico remunerado resaltan los textos de Gogna, De Dios, Hondagneu-Sotelo. Gogna (1993) en su análisis sobre empleadas domésticas en Buenos Aires, retoma la noción de canales personales de Arizpe (citado en Gogna, 1993: 85) y señala que para las empleadas es común recurrir a ellos para conseguir trabajo. Estos se refieren a las conexiones con grupos primarios como la familia o las amistades, quienes fungen como intermediarios. Para las empleadoras el recurrir a los canales personales tiene que ver con la necesidad de tener algún tipo de referencia: “la confianza es uno de los requisitos más exigidos en este empleo” (Gogna, 1993: 85).

De Dios (2006) examina los elementos constitutivos de esta actividad laboral, el papel de la subjetividad y la conformación de la categoría trabajadora en Santa Rosa, Argentina. Relaciona la inserción de mujeres al trabajo doméstico con la confianza, y argumenta que la accesibilidad a este mercado laboral está dada por la forma de ingreso, a través de redes personales, amigos o familiares que recomiendan a las empleadas; se da prioridad a las cualidades de la persona “que sea de confianza” sobre las calificaciones o la experiencia de la trabajadora (De Dios).

Hondagneu-Sotelo (2011) por su parte, evidencia la importancia que tienen para las latinas inmigrantes la pertenencia a una red para encontrar trabajo en Los Ángeles. El proceso de contratación de empleadas está regulado, informalmente, por las redes que permiten establecer referencias de empleadas y empleadoras. Estos análisis explican el primer momento de la confianza como elemento determinante en la contratación.

Vidal (2007) examina el caso de empleadas domésticas en Río de Janeiro, y asegura que las expectativas del empleador giran, en primera instancia, en torno a la “confianza”, y si ésta se pone en tela de juicio, el despido surge pronto. En su análisis, el autor retoma la noción de amistad entre empleada y empleadora: el trato amistoso es un ideal de comportamiento y es común que al terminar una relación laboral se hable de una amistad rota. La amistad entre personas en posiciones jerárquicas distintas debe ser entendida como un lenguaje de la afinidad, de la mediación y la proximidad a través del cual se establece la confianza. Este ideal de la amistad remite a una demanda de consideración y afecto. Para las empleadas supone recibir ayuda material o psicológica cuando lo necesitan, y las empleadoras esperan lealtad, discreción y confianza. Las empleadas consideran que comportarse de manera honesta, discreta y cariñosa con los niños les garantizará recibir de sus empleadoras un trato correcto; es decir, no recibir órdenes de manera “brutal”, que su trabajo sea valorado con “cumplidos” y recibir un buen pago (Vidal, 2007). Estas relaciones son asimétricas: se designa a la empleada por su nombre y a la empleadora como “señora”. En este sentido, la igualdad no es un ideal de interacción para la mayoría de los empleadores. Así, en sus pláticas, las patronas deciden los temas y ocupan posiciones centrales. Finalmente, llama la atención la rapidez con la cual esta relación se puede degradar (Vidal, 2007).

Mi planteamiento tiene como eje el análisis de las interacciones entre empleada y empleadora, interacciones asimétricas que en palabras de Lomnitz

constituyen redes de relaciones verticales. Integro la noción de gratitud y lealtad más que la idea de intercambio recíproco entre los actores sociales. La confianza no será abordada como esperanza o fe ciega en otras personas, sino como un cálculo racional entre empleada doméstica y empleadora para reducir los riesgos presentes en esta peculiar relación laboral. En la relación de amistad asimétrica descrita por Vidal (2007) resalta el horizonte de expectativas establecido por empleada y empleadora. Las empleadas buscan que esa relación de amistad asegure consideración y afecto, así como ayuda material y psicológica, mientras que las empleadoras esperan lealtad, discreción y confianza. En mi planteamiento, este horizonte de expectativas genera un acuerdo tácito que se fundamenta en la noción de confianza. Este acuerdo que en la mayoría de las ocasiones no se enuncia verbalmente, permite la continuación de la relación laboral.

Los resultados de mi investigación muestran que la confianza dentro de esta relación laboral tiene dos momentos diferenciados: el primero, en el que la confianza se constituye como un aval dentro de redes sociales; este respaldo social se concreta en la recomendación que permite la contratación de una trabajadora; el segundo momento se da cuando la confianza se construye a partir de la relación cotidiana y se constituye como atributo de la relación laboral cuyo fin es el cumplimiento de un acuerdo tácito en el que el principio sobreentendido es la cooperación de ambas partes. Planteo también la existencia de límites de la confianza que funcionan bajo una lógica de distanciamiento y de mantenimiento de la desigualdad.

ACERCAMIENTO METODOLÓGICO

51

Esta investigación se llevó a cabo en Tlaxcala,⁴ espacio que ha sido marginado por los estudios sobre el tema que me ocupa debido, en parte, a que se han focalizado en tres ciudades centrales del sistema urbano mexicano: la Ciudad de México, Guadalajara y, recientemente, la ciudad de Monterrey. En estas grandes ciudades se han evidenciado diversos flujos migratorios, sobre todo de carácter interno. Por lo tanto, esta investigación busca incorporar al debate del trabajo doméstico remunerado a las ciudades pequeñas y los espacios mediana-

⁴ Tlaxcala es el estado más pequeño de la República Mexicana, sólo por encima del Distrito Federal –tiene una extensión de 3 991.1 km², 0.2% del territorio nacional. Se ubica en el altiplano central de nuestro país. Colinda al norte con Hidalgo y Puebla, al este y sur con Puebla, al oeste con Puebla, Estado de México e Hidalgo. Cuenta con 1 294 localidades repartidas en 60 municipios, no cuenta con ninguna localidad con más de 100 mil habitantes. El total de población es de 1 169 936 habitantes; 565 775 hombres: 48.35% y 604 161 mujeres: 51.64% (INEGI, 2011).

mente urbanizados. Tlaxcala es un espacio considerado como “tradicional”, donde las redes sociales son compactas y estructuran un tejido social sólido.

La metodología utilizada está apegada a la propuesta de la teoría fundamentada –*grounded theory*–,⁵ de tal forma que la confianza surgió como categoría *emic*⁶ durante la revisión y posterior organización de los datos obtenidos en campo.

El número total de casos son 38: 19 empleadas y 19 empleadoras (ver anexos). En el caso de las empleadas, al reconstruir las trayectorias laborales, se observa una intermitencia en el desarrollo de esta actividad laboral; además, existe una combinación con otras actividades laborales, en la mayoría de los casos de baja remuneración y sin protecciones sociales. Las empleadas son mujeres en condiciones de pobreza que recurren al trabajo doméstico remunerado como estrategia de reproducción económica de sus hogares. En el caso de las empleadoras, ellas provienen de clase media, en la mayoría de los casos con actividades laborales extra-domésticas.

LAS MOTIVACIONES PARA CONFIAR: LOS RIESGOS DENTRO DEL TRABAJO DOMÉSTICO REMUNERADO

Si la confianza es un mecanismo para iniciar y mantener una relación laboral, y funciona como base para un acuerdo tácito, se hace necesario establecer cuáles son los riesgos que genera esta actividad laboral. Distingo que los riesgos existentes para las empleadas –señaladas por ellas mismas y por las empleadoras– son el abuso sexual, el maltrato, la “explotación”, la carencia de un sistema de jubilación que les permita vivir cuando dejen de trabajar por su edad y el ser despedidas sin liquidación; es decir la nula existencia de prestaciones laborales.

La intimidad y la privacidad del espacio laboral son condiciones que propician el abuso sexual por parte de los esposos de las empleadoras. Inés, empleada, señala que cuando ella era adolescente la “espantaba el señor, era cochino, se ponía así encuerado [desnudo] frente a mí, yo lavaba rápido mi ropa para terminar y poder irme, yo decía a ver si éste no me quiere abusar”.

⁵ Para algunos representantes de esta perspectiva la teoría es una descripción de un patrón que se encuentran en los datos (Auerbach y Silverstein, 2003: 31), la cual tiene como premisa básica hallar teoría en los datos, es decir, crear conceptos y teorías a partir de los datos recolectados en el campo y no del marco teórico construido a priori (Atkinson, 2003).

⁶ Es decir, una construcción elaborada por el propio actor.

Las empleadas consideran que son varios las formas de maltrato: gritos, insultos, golpes. Sin embargo, la comida es el elemento más referido. Los relatos acerca de tener que comer la “comida que sobra” o “comida pasada” son continuos. Clara (empleada) me cuenta que a ella le daban de comer: “sobras, lo pasado, yo lo veo así, nos dan casi comida para perros”. Paula asegura que el maltrato de los patronos queda materializado en la comida: “El maltrato se ve en la comida, que es lo que a ellos les queda, eso es lo que te dan”. También es referido el maltrato psicológico o físico:

[El trabajo doméstico remunerado] es riesgoso porque si te contrata alguien y son groseros, no te pagan, o te encuentras por ahí algún que trate de abusar de ti ¿no? Hay muchos riesgos, pues sí, pobres porque no sabes a qué casa llegas y con qué tipo de personas llegas. Es riesgoso porque no sabes si la familia sea amable también, sea déspota, te traten bien, vaya y sobre todo aunque hacen el aseo te traten bien, porque es un trabajo digno (Emilia, empleadora).

La explotación señalada por las empleadas refiere básicamente a que no se percibe un sueldo acorde al trabajo que se realiza, al exceso de trabajo y que no se respetan los horarios de salida: “Cuando ya terminé la señora siempre busca ponerme a hacer otra cosa, que planche, que limpie el refrigerador, que tire la basura. Siempre me saca algo qué hacer” (Elena, empleada).

La inexistencia de prestaciones sociales –como aguinaldo, vacaciones, seguro social, fondo para la vivienda, sistema de pensiones y finiquito– se configuran como un riesgo permanente para las empleadas. Rigoberta, empleada de casi 60 años de edad, asegura que en otra casa no la recibirán: “ahí se va a acabar nuestra vida, así se acaba uno y esta señora no creo que me dé nada [de jubilación], si me paga tan mal ora, después peor”.

Las empleadas señalan que las patronas deben tenerles confianza pues son ellas las que acceden a sus hogares; es decir, son más vulnerables por permitir que una extraña ingrese a su privacidad. “Ella es la que debe tener confianza ¿no? Porque nosotras somos las que entramos a su casa”, afirma Reyna (empleada). Algunas empleadoras reafirman esta vulnerabilidad: “La piensas para meter a alguien a tu casa” (Marcela). “Yo le dije mira yo te estoy brindando mi casa, te estoy dejando entrar a la parte más importante de mi vida; es mi casa y es mi hija. Te estoy dejando entrar a un lugar que pocos conocen, ¿no?” (Gabriela, empleadora). Las empleadoras señalan como riesgo el maltrato a los hijos: “A veces uno se queda con la angustia, ¿tratará bien

a mi hija? Y ¿si le pega? ¿O si no le da de comer? Por eso siempre busco quien la conozca” (Lorena). Elvia narra que un día llegó a su casa y su bebé de 10 meses estaba “amarrada con una venda en una mecedora porque [a la empleada] le daba miedo que la niña se le cayera, le impedía el movimiento”.

La falta de experiencia en el cuidado de los niños es un elemento visto como riesgoso: Emilia contrató a una joven, “casi una niña”, de “un pueblo” de Veracruz cuando su hijo estaba recién nacido, ella se “iba con mucha desconfianza, incluso hablaba yo creo que veinte veces en la mañana, sí me iba asustada porque finalmente era chica e inexperta”.

La infidelidad por parte del esposo de la empleadora es un riesgo latente. Lupita (empleadora) comenta que siempre busca que las mujeres que contrate sean casadas “por aquello de las tentaciones con mi esposo”. “Yo he visto muchos casos en los que la doméstica se queda con el patrón” (Adriana, empleada); “a mí no me gusta tratar con el señor, porque a veces ya no nos ve como trabajadora sino como mujer”, (Alma, empleada). “Ya sabe, hay veces que entran como domésticas y salen como patronas...claro pues es que si la mujer no le hace ni *piojito* pues ahí está siempre la otra que lo puede atender” (Juana, empleada).

EL AVAL DE LA CONFIANZA

54

Para que una trabajadora sea considerada como “digna de confianza” debe contar con respaldo y redes sociales que brinden información sobre ella. La confianza se finca en el conocimiento de la empleada a través de un tercero que asegure su honestidad, responsabilidad, así como su disposición para el trabajo. Es común que las empleadoras recurran a secretarías, asistentes de maestras y porteros de las zonas habitacionales para buscar empleadas domésticas. Este personaje se convierte en el intermediario que funciona como conexión transclasista (Hondagneu-Sotelo, 2011: 121) y como interclasista.

“Ser de confianza” implica estar inserto en redes que avalen y respalden socialmente. El hecho básico que asegura que la empleada cumpla con estos requisitos es que esté recomendada por la red cercana a la empleadora: “por ejemplo, a mí me las recomendaba mi mamá, entonces esa empleada era 100 por ciento confiable. Por ejemplo, la que tengo ahora me la recomendó mi secretaria. Siempre contrato una empleada que sea recomendada por la red donde uno se desempeña” (Liliana, empleadora). Al buscar empleada algunas mujeres priorizan el aspecto de la recomendación sobre otros: “yo obvia-

mente busco que sea honrada, trabajadora, bien hecha y que me la recomienden, sobre todo eso, que tenga recomendación... porque ya para meterla a tu casa está canijo; además, eso de trabajadora y bien hecha tú después lo vas a comprobar; también que sea amable y cariñosa con mis hijos, pero de eso tú te das cuenta” (Emilia, empleadora).

Debido a la necesidad de estar respaldadas por una red social a través de la recomendación, las empleadas buscan “salir bien” del trabajo; esto en palabras de Lucía es que si ella “agarra algo que no es suyo” no podrá pedir una carta de recomendación para otro trabajo.

LA CONFIANZA EN LA ARTICULACIÓN DE UN ACUERDO TÁCITO

La confianza tiene dos momentos significativos: como aval social y como atributo de las relaciones sociales. La confianza, como atributo de las relaciones sociales entre empleada y empleador, tiene como fin el cumplimiento de un acuerdo tácito que se basa en los principios de lealtad y de cooperación. Como atributo, la confianza adquiere distintos significados que son otorgados por los actores sociales: comunicación, libertad de ejecución, apoyo, intercambio de experiencias, conocimiento mutuo.

La confianza que se teje entre empleada-empleadora radica también en la comunicación que suele establecerse, lo que permite el intercambio de experiencias y el conocimiento mutuo, siempre con límites, los cuales abordaré más adelante. Por ejemplo, para una empleada esta relación se compone por diálogos de la vida cotidiana, “por ejemplo: los problemas, el trabajo, las deudas, la familia, los hijos, las escuelas, etcétera” (Rigoberta empleada). Estas situaciones comunicativas tienen límites; existen temas los cuales nunca serían abordados, por ejemplo los aspectos íntimos y la sexualidad: “yo no le platico mi sexualidad con mi marido: es así, o me gusta esto, yo creo que esos temas no se tocan” (Liliana, empleadora).

Para las empleadas, la confianza también tiene elementos prácticos; por ejemplo las libertades que la empleadora les otorga para hacer su trabajo sin observación y supervisión: “yo creo que la confianza es que te dejen hacer tu quehacer sin andar tras de ti (Rigoberta, empleada)”.

Los significados de la confianza están matizados por los niveles de ésta y están materializados en la vida cotidiana, como entregar las llaves de la casa, dejarle dinero, cuidar a los hijos de la empleadora, llevarse los a su casa, delegar ciertas actividades. Desde la perspectiva de las empleadoras existe un

gradiente en las relaciones de confianza: el cuidado de los hijos, la entrega de llaves y la delegación de actividades –no necesariamente de organización doméstica– son las prácticas que denotan un alto grado de confianza. La resolución de problemas domésticos y el uso de dinero, entrañan un menor grado de confianza, y únicamente seguir instrucciones, estar vigilada o supervisada para realizar su trabajo son los niveles más bajos en las muestras de confianza.

A través de estos testimonios se puede percibir que la confianza tiene dos elementos inmanentes: la honestidad y la honradez. Para las empleadas, la confianza se finca en las muestras de honradez, “pues muchas veces cuando los patrones salen de vacaciones yo me quedo con las llaves, yo cuido su casa” (Rigoberta, empleada); “los patrones saben que no les tomaré nada, ninguna de sus cosas” (Isabel, empleada). Para Irma, la honestidad además de dar confianza, genera respeto: “no tomar nada de los patrones a ellos les da confianza de nosotros, pues también ganamos el respeto de ellos, porque nosotros tenemos respeto a sus cosas, a todo lo que tienen en su hogar”.

Por su parte, las empleadoras tienen su propia concepción de la confianza fincada en la honestidad y la honradez, “si yo dejo algo en ese lugar, por ejemplo dinero, si yo lo dejo ahí debe de estar. Si dejo collares, aretes, ahí deben de estar” (Liliana, empleadora). “Cuando la empleada deja las cosas que encuentra y que son tuyas; por ejemplo, la muchacha el otro día lavó la ropa y de repente me dijo, oiga señora dejó un billete de \$20 pesos. Entonces tu empiezas a ver que tus cosas no faltan, que tu empleada es amable, etcétera; así yo calculo la confianza en ellas” (Emilia, empleadora).

56

La honestidad se constituye como un elemento unilineal, pues particularmente depende de la empleada; ella es sobre quien se construye y quien debe cubrir esas expectativas. Frecuente es encontrar en los testimonios de las empleadoras que ellas necesitan empleadas honestas y honradas. Por el contrario, en ningún testimonio las empleadas solicitan honestidad de la familia para la cual trabajan.

NO HAY QUE SER CONFIANZUDA: LÍMITES DE LA CONFIANZA

Los conflictos en la confianza pueden iniciar con sospechas de contravenir el acuerdo tácito; estas sospechas son observables en actitudes o comentarios de alguno de los actores implicados, como lo explica Lucía (empleada):

Yo siento que hay confianza, pero a veces no, porque se extravía una cosa y siempre es a uno, porque siempre es uno quien siempre anda pasando el trapo en toda la casa, y me pregunta [la empleadora], y si no aparece, constantemente me está preguntando: ¿tú lo viste o dónde se quedó? Por eso a veces no hay confianza.

El robo es el hecho más señalado para terminar la relación laboral. Mireya narra que pasó por alto que desaparecieran cosas como azúcar y papel de baño, hasta que su empleada modificó un recibo para quedarse con el dinero, ella afirma que le perdió la confianza:

La verdad me hacía de la vista gorda porque no era cosa del otro mundo. La había yo recomendado con unas amigas, ellas me habían comentado que les faltaba dinero, pero a mí no me había pasado hasta que la última vez le encargué que me cargaran el gas –porque yo si confío y les dejo para que me carguen el gas, porque además pasa cuando yo no estoy– llegué y el recibo estaba modificado, me había cargado \$500 y ni siquiera caben en el tanque de gas. Ahí sí fue la gota que derramó el vaso, porque yo ya le había regalado muebles, cosas, la había tratado muy bien, préstamos, todo, siempre, entonces es una gente que ya no te da confianza.

El desconocimiento previo de la empleada, la ineficacia del intermediario, el desconocimiento de las redes sociales que avalen a la empleada pueden generar conflictos. Rosario, quien en su juventud fue empleada y ahora es empleadora, cuenta que cuando se casó, su esposo se la llevó a vivir un tiempo a su pueblo de origen:

Me pasó algo muy desagradable con una empleada. Mi hijo la encontró [teniendo relaciones sexuales] con mi marido. Me habló mi hijo, “vente corriendo que mi papá está con la señora”, llegué y le dije “¿pues tu qué haces aquí?”, la corrí. Ella decía que él le había dicho [que tuvieran relaciones sexuales] ¿y ella no se pudo defender? No era posible, ella estaba queriendo. Ya después me enteré que de chamacos fueron novios, entonces no creo que ella no hubiera querido, era su novio antes ¿no? No supe antes que eran novios, no, pues como él allá su juventud y yo la mía, pero si hubiera sabido antes, pero nadie me dijo (Rosario, empleada-empleadora).

Para las empleadoras los límites se manifiestan en acciones que no permitirían que las trabajadoras realizaran: no permitir que la trabajadora se acueste

en su cama, no permitir que use su ropa o sus artículos personales (shampoo, perfumes, joyas), cuestiones relacionadas al cuerpo de sus hijos [como bañarlos], o cuestiones en las que pudieran sustituir el rol de madre; como hacer la tarea con ellos o escogerles la ropa.

La confianza está delimitada, al menos de manera implícita y sus límites se encuentran interiorizados por ambos actores sociales. En palabras de Rosa (empleada) “no es lo mismo tener confianza, que ser confianzuda”.

Algunas empleadoras señalan que cuando la relación laboral es de muchos años, las empleadas se vuelven confianzudas: “con la anterior (empleada) de siete, ocho años [de relación laboral] ya la relación no era buena, ya como que ella ya tenía mucha confianza y entonces si yo le decía haz esto, no lo hacía, no se acomodía.” (Eulalia, empleadora).

Las empleadas señalan sobre la diferencia entre ser de confianza y ser confianzuda: “Yo por ejemplo nunca me acostaría en su cama, hay que respetar sus cosas” (Guadalupe, empleada). Los límites entre ambas categorías se materializan en prácticas cotidianas como el momento de comer: “a mí ellos me invitan [a comer], me dicen que me sienten con ellos, pero no, a mí no me gusta. Yo no sé usar cubiertos, no sé cómo comer, a mí me da pena” (Catalina, empleada). “Se siente uno incómodo a veces, como que son de otro nivel económico de ellos, uno es de otro, por eso yo creo se siente mal, por ejemplo así como sentarse en la mesa con ellos, y estar ahí comiendo, como de la familia uno, no hay que ser confianzudos” (Eva, empleada). Otras empleadas señalan:

58

Ella me dice que me sienten, pero mira entre que yo me quiero apurar para irme y tengo que esperar que terminen, yo no creo que esté bien pararme antes que ellos se levanten, y pues que ellos toman el café y que se ponen a platicar... además que a mí me da pena, yo no soy como ellos, siento que me observan, no quiero que piensen que quiero sentirme igual a ellos (Isabel, empleada).

Yo también digo que cada quien en su lugar, mis respetos para ellos, son mis patronos, luego ellos me dicen vente a sentar, pero no, primero coma usted. Ellos sí me dan la confianza pero yo no me siento de su nivel, así me educaron y ni modo, qué le voy a hacer (Paula, empleada).

REFLEXIONES FINALES

Los estudios sobre la actividad laboral analizada se han centrado en el papel de la confianza como articulador de redes sociales y se han limitado a explicarla como elemento constitutivo de redes para la contratación, excepto por el trabajo de Vidal (2007). Mi propuesta es llevar el análisis de la comprensión de la confianza al desarrollo de la relación laboral, entender sus significados, sus niveles y sus límites.

Como pudo apreciarse el objetivo de este trabajo consistía en examinar el papel de la confianza en esta relación laboral en dos momentos: como un elemento central en la contratación y como articulador de un acuerdo implícito entre empleada y empleadora. En ambos momentos se evidencia la importancia de la reducción de riesgos debido a que la cualidad más importante de este empleo es que el espacio laboral de las empleadas es el espacio privado de otros. Esta característica reviste de complejidad las interacciones entre los actores sociales involucrados en ella.

La confianza permite la creación y continuación de un acuerdo implícito entre ambas partes; tiene por objetivo aminorar los riesgos del ingreso de una extraña y del trabajo con extraños en un espacio aislado del ojo público. Es necesario destacar que el acuerdo implícito es un elemento que permite mantener y perpetuar la relación laboral entre empleada y empleadora. Este acuerdo surge ante la ausencia de contratos y se da como un arreglo pocas veces enunciado de forma verbal o escrita, pues su eje está anclado en la confianza cuyas dimensiones son difíciles de precisar entre dos personas que comienzan a establecer una relación laboral asimétrica.

Para entender el papel que juega la confianza y cómo opera en las relaciones laborales asimétricas es necesario entenderla como un aval y un atributo de relaciones sociales. Como un aval o recomendación porque permite a las empleadoras reducir sus riesgos y desconfianza en la contratación, pues la contratada es recomendada por un agente cercano a ésta, lo cual reduce, en un importante terreno, la incertidumbre en ambos actores.

La confianza, como un atributo de relaciones sociales consiste en el establecimiento de cooperación entre ambas partes; es decir, empleada y empleadora. Pero es importante destacar que esta confianza tiene límites, los cuales están marcados por el distanciamiento y la desigualdad que las empleadas y las empleadoras construyen entre ellas cotidianamente de forma simbólica o fáctica.

A pesar de que el acuerdo tácito y la confianza son frágiles, la relación laboral no siempre colapsa debido a que ambos actores encuentran más incentivos para confiar que para desconfiar; en primer término, es importante destacar que se trata de una relación laboral que permite de forma directa la reproducción cotidiana de un hogar ajeno, el cual la empleadora mantiene a cuestas. Ante estos escollos, es importante destacar que la confianza no se deteriora, ello en función de que la empleada y la empleadora construyen significados a veces homogéneos y otras veces disímbolos de lo que ella significa, pero que invariablemente reducen los riesgos para ambos actores sociales.

La reducción de riesgos se traduce en atributo de las relaciones sociales que poseen cada una: lealtad, cooperación social, comunicación, libertad de ejecución, apoyo mutuo, intercambio de experiencias, honradez y reciprocidad. Es importante destacar que estos factores no deben ser aplicados de forma unilineal, sino que se trata de un acuerdo tácito que se construye en la ida y la vuelta.

El “equilibrio” de la confianza no debe ser roto pues no debe confundirse lo que es ser de confianza y volverse confianzuda. Ser confianzuda implica la ruptura del acuerdo tácito de la confianza, puesto que borra además las distancias simbólicas y fácticas formadas en la cotidianeidad entre la empleada y la empleadora; es decir, a pesar de que el acuerdo tácito y la confianza se hayan amarrado óptimamente, la asimetría social no debe romperse. Ser confianzuda significa “igualarse”; es decir, transgredir los límites de la clase social. Se puede ser de confianza manteniendo el estatus, pero no se puede aspirar a ser “iguales” a ellos.

BIBLIOGRAFÍA

- Atkinson, Paul (2003), *Key themes in qualitative research. Continuities and change*, Reino Unido: Altamira Press, Oxford.
- Auerbach, Carl y Louis B. Silverstein (2003), *Qualitative data. An introduction to coding and analysis*, New York: New York University Press.
- De Dios Herrero, Mariana (2006), “El trabajo de las empleadas domésticas: entre lo doméstico (privado) y lo asalariado (público)”, en *La Aljaba*, vol. 10, Luján, Buenos Aires: Universidad Nacional de Luján. Consultado el 10 de febrero de 2012, en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1669-57042006000100010&lng=pt&nrm=iso&tlng=es.
- Gibson, James (2001), “Social network, civil society and the prospects for consolidating Russian’s democratic transition”, en *American Journal of Political Science*, vol. 45, núm.1, pp. 51-68, New Jersey: Wiley.
- Gogna, Mónica (1993), “Empleadas domésticas en Buenos Aires”, en Elsa M. Chaney y Mary García Castro (Comps.), *Muchacha, cachifa, criada empleada empregandinha, sirvienta y... más nada. Trabajadoras del hogar en América Latina y el Caribe*, Caracas: Nueva Sociedad.
- Hevia de la Jara, Felipe (2003) *Los usuarios ¿confían en las instituciones de salud? Procesos y mecanismos de construcción de confianza/desconfianza del sistema público de salud en usuarios hombres y mujeres en Xalapa, Veracruz durante 2003*, Tesis para obtener el grado de Maestro en Antropología Social, CIESAS-D.F.
- Hondagneu-Sotelo, Pierrette (2011), *Doméstica. Trabajadoras inmigrantes a cargo de la limpieza y el cuidado a la sombra de la abundancia*, México: Miguel Ángel Porrúa.
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) (2011), *Perspectiva estadística Tlaxcala*, México: INEGI.
- Jelin, Elizabeth (1998), *Pan y afectos. La transformación de las familias*, Buenos Aires – México: Fondo de Cultura Económica.
- Lomnitz, Larissa (1999), *Redes sociales, cultura y poder: ensayos sobre Antropología Latinoamericana*, México: FLACSO, Miguel Ángel Porrúa.
- Luhmann, Niklas (1996), *Confianza*, Barcelona: Antrhopos, Universidad Iberoamericana, Pontificia Universidad Católica de Chile, Barcelona.
- Mahoney, James (2005), “Combining institutionalisms: liberal choice and political trajectories in Central América”, en Mark Irving Lichbach y Alan Zukherman (Eds.), *Preferences and situation*, pp. 19-41, Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Ostrom, Elinor y Toh-Kyeong Ahn (2003), “Una perspectiva del capital social desde las ciencias sociales: capital social y acción colectiva”, en *Revista Mexicana de Sociología*, año LXV, núm. 1, enero-marzo, pp. 155-233, México: Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Sociales.
- Ríos Estavillo, Juan José (2002), *Derechos de los trabajadores domésticos*, México: Cámara de Diputados, LVIII Legislatura – UNAM.
- Vidal Dominique (2007), *Les bonnes de Rio. Emploi domestique et société démocratique au Brésil*, Villeneuve-d’Ascq, France: Presses Universitaires du Septentrion.

ANEXO I EMPLÉADAS ENTREVISTADAS

NOMBRE ¹	LUGAR DE NACIMIENTO	LUGAR DE RESIDENCIA	LUGAR DE TRABAJO	LUGAR DE NACIMIENTO DE LOS PADRES	EDAD DE INSERCIÓN Y MODALIDAD DEL TRABAJO	OTRA ACTIVIDADES LABORALES	ESTRATEGIAS ALTERNATIVAS DE OBTENCIÓN DE RECURSOS
Lucía -35 años -bachillerato -separada	Ciudad Neza, Edomex	San Lucas C.	San Lucas C. y Tlaxcala capital	San Lucas C.	31 Entrada por salida (E/S)	Afanadora/Encargada de un internet	Peinadora, venta de manualidades
Isabel -29 años -primer año -bachillerato -soltera	Ciudad Neza, Edomex	San Lucas C.	Tlaxcala capital	San Lucas C.	29 E/S	Secretaria	Venta de zapatos por catálogo, venta de manualidades
Rigoberta -60 años -analfabeta -separada	Chalcatongo, Tlaxiaco, Oaxaca	San Francisco T.	San Francisco T	Chalcatongo, Tlaxiaco, Oaxaca	8 Planta E/S	Tortillera, Lavandera, Jornalera	Se contrata como jornalera
Inés -55 años -sabe leer y escribir -separada	San Francisco T.	San Francisco T.	Chiautempan	San Francisco T.	41 E/S	-	Cosecha maíz y frijol para autoconsumo, a veces lo vende
Jazmín -19 años -bachillerato -soltera	Huamantla	Tlaxcala capital	Tlaxcala capital	Huamantla	18 Planta	-	-
Reyna -29 años -primaria -casada	S. B. Contla	Belén A.	Chiautempan	S.B. Contla	11 E/S	Obrera, empleada en un taller de costura	-
Clara -43 años -secundaria -casada	Belén A.	Belén A.	Belén A.	Belén A.	9 E/S	Empleada de un taller de costura	Venta de dulces afuera de la escuela de su hija
Rosario -49 años -carrera técnica -separada	Belén A.	Belén A.	Belén A.	Belén A.	15 E/S	Lava-loza, mesera, trabajadora de un taller, secretaria	Venta de comida por pedido, recolección de latas de aluminio
Luisa -35 años -secundaria -casada (esposo migrante EUA)	S.M. Tlamahuco	S.M. Tlamahuco	S.M. Tlamahuco	S.M. Tlamahuco	19 Planta E/S	Afanadora	-
Adriana -44 años -cuarto de primaria -separada	Acoxotla	Acoxotla	Tlaxcala capital	Acoxotla	9 E/S	Empleada de un taller de costura	Empleada de un taller de costura
Elena -39 años -bachillerato -separada	Tlaxcala capital	Tlaxcala capital	Tlaxcala capital	Tlaxcala capital	30 Planta E/S	Vendedora ambulante y encargada de puestos ambulantes	Elaboración y venta de bisutería
Irma -52 años -primaria -separada	San Francisco T.	San Francisco T.	San Francisco T.	San Francisco T.	40 E/S	Obrera, encargada de una tienda	Elabora comida por encargo

62

¹ Los nombres han sido modificados por un acuerdo de confidencialidad con las informantes

² La edad de Rigoberta es aproximada pues ella no tiene acta de nacimiento original, ella tramitó otra acta, dice que 60 años es su edad aproximada.

ANEXO I EMPLEADAS ENTREVISTADAS (CONTINUACIÓN)

Patricia -27 años -segundo de parimaria -unión libre	San Francisco T.	San Francisco T.	San Francisco T.	San Francisco T.	12 E/S	Afanadora	-
Ana -28 años -preparatoria -casada	Apetatitlán	Apetatitlán	Chiautempan	Apetatitlán	15 E/S	Vendedora	Venta de productos por catálogo
Jimena -31 años -secundaria -casada	La Concepción	La Concepción	Altzayanca y Huamantla	La Concepción	15 E/S	Intendente	-
Aurelia -30 años -preparatoria -casada	La Concepción	La Concepción	Huamantla	Altzayanca	18 E/S	-	-
Paulina -33 años -secundaria -casada	S.D. Xocoyucan	S.D. Xocoyucan	S.D. Xocoyucan	S.D. Xocoyucan	15 E/S	Obrera	Elabora y vende comida afuera de su casa
Brenda -19 años -bachillerato -soltera	S.D. Xocoyucan	Polanco, ZMVM	Polanco, ZMVM	S.D. Xocoyucan	18 Planta	-	-
Celina -25 años -bachillerato -soltera	S.D. Xocoyucan	Polanco, ZMVM	Polanco, ZMVM	S.D. Xocoyucan	18 Planta	Obrera	-

ANEXO II EMPLEADORAS ENTREVISTADAS

NOMBRE	LUGAR DONDE VIVE	CONFORMACIÓN HOGAR, HIJOS Y EDAD DE LOS HIJOS	ACTIVIDAD LABORAL	MTDA	EMPLEADA FAMILIA ORIGEN	MOMENTO EN EL QUE REALIZÓ LA PRIMERA CONTRATACIÓN
Emilia - 33 años - Licenciatura - Casada	Tlaxcala capital	Nuclear	Directora de primaria (ella es la dueña)	E/s	Sí	Cuando se casó y continuaba estudiando
Lorena - 38 años - Licenciatura - Casada	Tlaxcala capital	Nuclear	Coordinadora de Licenciatura y Maestra	E/s	Sí	Cuando se casó
Liliana - 45 años - Maestría - Casada	Tlaxcala capital	Nuclear	Coordinadora de Licenciatura y Maestra y Terapeuta	E/s	Sí	Cuando se casó
Bertha - 29 años - Licenciatura - Divorciada	Tlaxcala capital	Extensa	Química del IMSS turno de la noche	Planta	Sí	Cuando pudo pagar
Alicia - 47 años - Licenciatura no terminada - Casada	Ixtacuixtla	Extensa	Directora del DIF	E/s	Sí	Cuando se convirtió en presidenta del DIF de su localidad

ANEXO II EMPLEADORAS ENTREVISTADAS (CONTINUACIÓN)

Juana - 55 años - Carrera técnica - Casada	S. D. Xocoyucan	Nuclear	Secretaria de una secundaria	E/s	No	Al año de casada pues su esposo trabaja en otro estado
Dulce - 32 años - Licenciatura - Casada	S. M. Tlamahuco	Extensa	Técnica en computación en un una oficina de gobierno.	E/s	Sí	Cuando entró a trabajar en turno completo
Daniela - 31 años - Maestría - Soltera	Apizaco	Monoparental/jefa de familia	Maestra universitaria de tiempo completo	E/s	No	Cuando nació su hija
Sofía - 60 años - Licenciatura no terminada	Tlaxcala capital	Pareja	Jubilada/Maestra de kinder	E/s	Sí	Cuando pudo pagar
Gabriela - 59 años - Licenciatura - Casada	Tlaxcala capital	Pareja	Jubilada	E/s	Sí	Cuando pudo pagar
Verónica - 31 años - Licenciatura - Unión libre	Tlaxcala capital	Nuclear	Maestra de bachillerato	E/s	Sí	Cuando pudo pagar
Marcela - 37 años - Licenciatura - Casada	Chiautempan	Nuclear	Ninguno	E/s	Sí	Cuando pudo pagar y tuvo su tercer hijo
Eulalia - 38 años - Licenciatura no terminada - Casada	Tlaxcala capital	Nuclear	Ninguno	E/s	Sí	Cuando se casó
Angela - 40 años - Doctorado - Casada	Tlaxcala capital	Nuclear	Investigadora	E/s	Sí	Al ingresar al mercado laboral
Karla - 61 años - Bachillerato - Casada	Chiautempan	Nuclear	Está a cargo de su tienda de regalos	E/s	No	Cuando tuvo a su primer hijo
Martha - 42 años - Maestría - Casada	Tlaxcala capital	Nuclear	Coordinadora de un centro de posgrado	E/s	Sí	Cuando tuvo a su primer hijo
Mireya - 37 años - Maestría - Casada	Tlaxcala capital	Nuclear	Coordinadora del área de Humanidades en una universidad.	Planta	Sí	Cuando tuvo a su primer hijo
Jacqueline - 49 años - Carrera técnica - Divorciada	Tlaxcala capital	Monoparental/jefa de familia	Secretaria	E/s	Sí	Cuando pudo pagar