



HAL
open science

Los límites del cuidado. Organización de la asistencia a domicilio para personas mayores en Madrid y París

Paloma Moré

► **To cite this version:**

Paloma Moré. Los límites del cuidado. Organización de la asistencia a domicilio para personas mayores en Madrid y París. *Revista Internacional de Sociología*, 2018, 76 (1), 10.3989/ris.2018.76.1.16.25 . hal-01765794

HAL Id: hal-01765794

<https://amu.hal.science/hal-01765794>

Submitted on 13 Apr 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

LOS LÍMITES DEL CUIDADO. Organización de la asistencia a domicilio para personas mayores en Madrid y París

PALOMA MORÉ

Aix-Marseille Univ, LabexMed, CNRS, LEST, Aix-en-Provence, IRD, LPED, Marseille France

morecorral.paloma@gmail.com

ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0003-2929-6987>

THE LIMITS OF CARE. Organisation of the Household Assistance for the elderly in Madrid and Paris

Cómo citar este artículo / Citation: Moré, P. 2018. "Los límites del cuidado. Organización de la asistencia a domicilio para personas mayores en Madrid y París". *Revista Internacional de Sociología* 76(1): e086. <https://doi.org/10.3989/ris.2018.76.1.16.25>

Copyright: © 2018 CSIC. Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la licencia de uso y distribución Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

Recibido: 15/02/2016. **Aceptado:** 20/04/2017.

Publicado online: 22/03/2018

RESUMEN

Este artículo analiza de manera comparativa los cuidados a domicilio destinados a personas mayores en las capitales de España y Francia. A través de una metodología cualitativa que combina entrevistas y observación participante se comparan los servicios de ayuda a domicilio y el empleo de hogar en ambas ciudades. De esta forma se pone de manifiesto cómo las dimensiones moral, emocional y material se articulan en el desempeño del trabajo. Este análisis contribuye a "desnaturalizar" el trabajo de cuidados mostrando que los empleos pueden ser definidos de múltiples formas, implicando límites muy diferentes en la definición de las tareas, la cualificación requerida, los tiempos y las relaciones de trabajo.

PALABRAS CLAVE

Ayuda a domicilio; Cuidados; Empleo de hogar; Mujeres inmigrantes; Personas mayores.

ABSTRACT

This article analyses from a comparative perspective household care for the elderly in the capitals of Spain and France. Through a qualitative methodology combining interviews and participant observation, the article compares household care services and domestic work in both cities. The analysis shows how the moral, emotional and material dimensions are articulated in the performance of the work. This analysis contributes to the "denaturalization" of care work by showing that those jobs can be defined in multiple ways, implying very different limits in the definition of the tasks, qualifications, working times and labour relations.

KEYWORDS

Care; Domestic work; Elderly; Household help; Migrant women.

INTRODUCCIÓN

Este artículo analiza los distintos servicios de cuidados a domicilio dirigidos a personas mayores y/o dependientes en España y en Francia. A través de una metodología cualitativa y desde la perspectiva de las trabajadoras, la mayoría mujeres inmigrantes, se analiza comparativamente la complejidad de los cuidados, visibilizando que se trata de un trabajo en el que las tareas materiales, el sentido moral y las experiencias emocionales están profundamente intrincadas. El objetivo es mostrar que la organización del trabajo de cuidados en contextos más o menos formales, flexibles, domésticos, o profesionales, además de repercutir sobre el desempeño material del trabajo, compromete a las trabajadoras en una construcción emocional y moral del trabajo que realizan y moldea sus identidades laborales (Moré, 2017).

En la literatura sobre cuidados a domicilio predominan los estudios de caso sobre un contexto determinado y un tipo de trabajo específico, ya sea, por ejemplo, sobre el empleo de hogar en España (Colectivo Ioé 2001; Marcu 2009; Rodríguez 2012) o la ayuda a domicilio en Francia (Dussuet 2005; Avril 2014) o en Inglaterra (Bolton y Wibberley 2014). Sin embargo, los estudios comparativos son escasos. Existen algunos ejemplos de comparación internacional de un mismo tipo de empleo, como el servicio doméstico (Anderson 2000), o de comparaciones internacionales en las que se estudian también tipos de empleo distintos, como el servicio doméstico en Italia y la ayuda a domicilio en Francia (Scrinzi 2013); son más escasos aún los estudios comparativos que abarcan, a la vez, distintas formas de empleo en países diferentes. Este es el vacío que esta investigación ha pretendido llenar, analizando dos tipos de trabajo a domicilio, comparables entre sí, en ambos estudios de caso. Así, se trata de un estudio doblemente comparativo.

Por un lado, una comparación internacional entre las capitales de España y Francia; con el objetivo de contrastar cómo estos dos países están resolviendo de manera tan diferente la cuestión de los cuidados, a pesar de estar marcados por tendencias similares como el envejecimiento de la población, los cambios en las dinámicas familiares, la creciente mercantilización de los cuidados en las grandes ciudades, y la atracción de mano de obra inmigrante en este sector. Por otro lado, una comparación entre las dos principales formas de mercantilizar los cuidados en ambas ciudades. Se compara el empleo de hogar interno destinado al cuidado de mayores dependientes, muy extendido en Madrid y residual en París, con los servicios de ayuda a domicilio, que son el principal medio de atención a personas dependientes en París y un servicio bastante desarrollado en Madrid.

El artículo se divide en seis apartados: (1) se presentan algunos elementos fundamentales del marco

teórico de la investigación; (2) se perfilan los modelos de organización social de los cuidados de larga duración a personas mayores presentes en las dos ciudades estudiadas; (3) se introduce la metodología utilizada en el estudio; (4) se analiza el empleo de hogar destinado a cuidados de larga duración en las dos ciudades; (5) se analizan los servicios de ayuda a domicilio comparando ambos contextos, y, (6) se dedica un apartado final para las conclusiones.

ELEMENTOS TEÓRICOS PARA DEFINIR EL TRABAJO DE CUIDADO

Los primeros estudios sobre los cuidados se sitúan en los años 1980 y ponían el énfasis en la construcción social de un tipo de trabajo ligado a la construcción social de la feminidad y a la reproducción de la familia (Graham 1983). En este sentido, los cuidados mercantilizados prestados por cuidadoras asalariadas no serían sino “servicios sustitutivos” de ese cuidado ideal del ámbito familiar (*Ibid*: 29). En los años 1990, se comenzó a analizar la noción de ‘cuidados’ dentro de un marco más amplio; se consideraba su dimensión pública en relación, tanto con la mercantilización, como con la política social (Ungerson 1990 y 1997; Thomas 1993).

En este sentido, Daly y Lewis (2000) proponían una visión de los cuidados como organización social (*social care*) que abarcaba todas las actividades y relaciones implicadas en el sostenimiento de las necesidades físicas y emocionales de la población en situación de dependencia, y en los marcos normativos, económicos y sociales en los que se desarrollaban (*Ibid*: 285). Desde una perspectiva de género, este enfoque analizaba cómo se reparten los cuidados dentro de la sociedad entre las distintas instituciones incluyendo el Estado y las familias, así como en relación al mercado y a la sociedad civil.

Bajo este marco, y desarrollando un análisis comparativo de las políticas públicas, se ha puesto de manifiesto que los países europeos cuentan con distintos “regímenes de cuidado”, entendidos como respuestas políticas diferentes en la organización social de los cuidados (Bettio y Plantenga 2004). De manera paralela se ha hecho evidente que la división internacional del trabajo de cuidado, realizado principalmente por mujeres migrantes, es una característica común a muchos países europeos (Anderson 2000; Kofman *et al.* 2000). Así, teniendo en cuenta tanto una perspectiva comparativa de los regímenes de cuidados en Europa como la importancia de la perspectiva migratoria en este asunto, Williams y Gavanas (2008) señalan que las experiencias y las relaciones de trabajo en el sector de los cuidados se moldean en un contexto institucional marcado por la intersección de las políticas públicas con las políticas migratorias.

Por otra parte, en lo que respecta a la noción de cuidados, si entendemos que cuidar es “todo aque-

llo que hacemos para mantener, perpetuar y reparar nuestro 'mundo', para que podamos vivir en él lo mejor posible" (Fisher y Tronto 1990: 40), se puede afirmar que el desempeño del trabajo de cuidados tiene la especificidad de entrelazar profundamente las dimensiones material, emocional y moral (Martín-Palomo 2008: 28). Estas tres dimensiones toman una relevancia particular en los cuidados dirigidos a personas mayores que por su deterioro físico y cognitivo tienen dificultades para realizar por sí mismas las tareas más esenciales de la vida diaria. Así, en lo que respecta a la dimensión material, se requiere un intenso trabajo sobre el cuerpo humano, que se muestra a menudo en su desnudez e intimidad (Wolkowitz 2002); al mismo tiempo es necesario controlar y maquillar las propias emociones para adecuarlas al contexto del trabajo, es decir, mostrar una sonrisa que camufla las verdaderas emociones –como la tristeza, el desagrado, o la impaciencia (Hochschild 1979); por último, al cuidar de personas dependientes es fundamental el compromiso con una ética de la responsabilidad para dar la respuesta adecuada a sus necesidades (Tronto 1994; Molinier 2013).

El trabajo de cuidado se asocia a menudo a lo inmaterial –los afectos, el amor, las emociones- pero igualmente importante es su vertiente material, de trabajo efectivo y a veces técnico, pues está orientado a "hacer algo" (un trabajo) para dar una respuesta, efectiva y concreta, a una necesidad (Molinier 2006: 301). Tal y como se hace patente en los procesos de mercantilización de los cuidados, estos van más allá de las relaciones familiares pues, para cuidar de alguien, no es necesario amarlo, como había argumentado Graham (1983); pero sí se requiere empatía para percibir la necesidad ajena, responsabilidad de sentirse interpelado por esa necesidad, compromiso para dar una respuesta efectiva y la sensibilidad para percibir la reacción ante la acción puesta en práctica (Tronto 1994: 126-136).

LA ORGANIZACIÓN SOCIAL DEL TRABAJO DE CUIDADO EN MADRID Y PARÍS

Las intersecciones entre los regímenes de cuidados y migratorios dan lugar a marcos institucionales locales que son el contexto específico en el que se realizan los trabajos de cuidados (Moré 2016).

En Madrid la tendencia hacia la mercantilización de los cuidados a las personas mayores es creciente y el empleo de hogar es la principal alternativa para las familias (Martínez-Buján 2011: 100-102) pues ofrece una solución relativamente asequible para poder mantener a las personas mayores atendidas en sus domicilios. Por ello, el servicio doméstico ha mantenido una tendencia al alza desde finales de los años ochenta, la cual solamente ha sido interrumpida por la recesión económica en el periodo 2009-2012 (Martínez-Buján 2014: 280-281). La ex-

pansión de este sector tiene mucho que ver con la desprotección del empleo, que abarataba su coste y estimulaba la demanda. En este sentido, durante los años de mayor expansión de estos servicios, que se duplicaron entre el año 2000 y el 2008, llegando a contar con casi 800.000 personas activas en 2008, el marco legislativo vigente dejaba a las empleadas de hogar en una situación de desprotección total en materia de derechos laborales (Vid. Colectivo Ioé 2001: 169-171). A partir de 2012, cuando ya se había popularizado el recurso a una empleada doméstica en las clases medias, la aplicación del Real Decreto 1620/2011 equiparó los derechos de las empleadas de hogar a los del resto de trabajadores por cuenta ajena, con la excepción de la posibilidad de cotizar por desempleo.

Esta mercantilización del trabajo reproductivo se ha sostenido sobre la fuerza de trabajo de las mujeres migrantes llegadas a España desde mediados de los años 1990 (Colectivo Ioé 2001; Marcu 2009; Rodríguez 2012). Según la *Encuesta Nacional de Inmigrantes* de 2007, el empleo de hogar ha sido la puerta de entrada al mercado laboral para una de cada tres mujeres inmigrantes en España y para proporciones mucho más altas entre quienes venían de Bolivia, Perú, Ecuador o Colombia (Colectivo Ioé y Fernández 2010: 110). De hecho, el trabajo como "interna" ha sido una experiencia generacional compartida, una especie de "tela de araña" en la que se veían enredadas las mujeres inmigrantes en sus primeros años en España (Moré 2016: 168). Esta forma de inserción en el mercado laboral se ha mantenido, en parte, gracias a que la política migratoria, hasta el año 2005, hacía especialmente difícil el acceso al empleo formal y fomentaba la irregularidad administrativa (Arango 2005). De esta manera, se creó una bolsa de trabajadoras en situación irregular que estaban dispuestas a aceptar los peores empleos de un mercado laboral muy segmentado tanto en términos étnicos como de género (Cachón 2009).

A su vez, estos cuidados domésticos conviven con un modelo de servicios sociales basado en la lógica de atención social integral a las personas mayores como colectivo que requiere especial protección. De entre los diferentes servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, la mayor partida presupuestaria se dirige hacia el servicio de ayuda a domicilio (SAD). Este servicio se creó a finales de la década de 1980 para prestar un servicio de asistencia a las personas mayores pobres o sin vínculos familiares. Desde entonces, se ha producido una enorme concentración en el sector y en la actualidad solo tres empresas privadas tienen la licitación para prestar el servicio y atienden a las cerca de 76.000 personas usuarias del SAD Madrid. A partir de 2006 el modelo de servicios sociales experimenta un cambio cualitativo con la entrada en vigor de la ley de dependencia, que otorgaba por primera vez el derecho

subjetivo a recibir cuidados de larga duración para las personas que tras la aplicación de un baremo específico quedaran acreditadas como dependientes. Sin embargo, el sistema de la protección a las personas dependientes se ha visto muy afectado por las medidas orientadas a la reducción del gasto público para favorecer la estabilidad presupuestaria, concretamente desde la aplicación del Real Decreto-Ley 20/2012 (González-Ortega 2013: 19-21). En este sentido, el SAD Madrid se ha visto estancado desde 2012 sin apenas posibilidad de ofrecer nuevas altas para incluir más usuarios, llevando a la progresiva reducción del servicio.

Por el contrario, en París el trabajo de cuidado es objeto de numerosas regulaciones y de una fuerte intervención por parte de los poderes públicos (Vid. Moré 2016: 171-175) incluyendo una serie de medidas destinadas a regularizar el empleo de hogar a través de la desgravación fiscal para los empleadores. Desde la segunda mitad del siglo XX existe una amplia red de servicios de ayuda a domicilio para personas con necesidades sociales específicas y cuyos principales proveedores han sido asociaciones sin ánimo de lucro (Lada 2011: 10). En el año 2002 entra en vigor la Prestación Personalizada de Autonomía (APA), que es una ayuda universal para todas las personas mayores de 65 y que puede recibirse en forma de servicios, tanto a domicilio como en instituciones, financiados por el Estado y las instituciones locales. El sector de los cuidados ha crecido enormemente, especialmente a domicilio: por un lado, por la puesta en práctica de la APA, que ofrece condiciones más beneficiosas cuando se emplea en cuidados a domicilio; por otro lado, porque los servicios domésticos a domicilio han sido objeto de subvención pública a través de la desgravación fiscal.

En lo que respecta a las condiciones de trabajo y la profesionalización ha habido una constante intervención (Lada 2011). Desde los años 1990 hasta 2005 se llevaron a cabo una serie de reformas, apoyadas por sindicatos y asociaciones, dirigidas principalmente hacia la formación y la cualificación y la mejora de las condiciones laborales en el sector. Sin embargo, a partir de 2005, con la implementación del "Plan de cohesión social", se introduce una lógica de mercado que incorpora elementos de gestión y de racionalización del trabajo para mejorar la rentabilidad del sector de los cuidados.

El objetivo de este estímulo a la demanda ha sido incentivar el empleo de un sector de la población con dificultades para acceder al mercado laboral: mujeres mayores, con escasa formación y principalmente inmigrantes o descendientes de la inmigración. Así, en 2008 se firma un acuerdo entre los servicios de empleo, la Agencia Nacional de Servicios a la Persona (ANSP) y el Ministerio de Inmigración, en el que se fijan una serie de dispositivos para orientar a las mujeres inmigrantes hacia "las potencialida-

des de empleo ofrecidas por el sector de servicios a la persona". Efectivamente, el sector de la ayuda a domicilio en la región metropolitana parisina está compuesto en gran medida por mujeres migrantes o descendientes de la inmigración (muchas de ellas del África subsahariana y el Magreb) y originarias de los territorios franceses de ultramar, por lo que los estereotipos y discriminaciones raciales están fuertemente presentes (Abril 2014: 23).

APUNTES SOBRE METODOLOGÍA

Este artículo ofrece los resultados de una investigación realizada a través de una combinación de técnicas cualitativas, principalmente entrevistas en profundidad y observación participante.

En lo que respecta a las entrevistas se realizaron un total de 75, de las que 50 fueron entrevistas personales con trabajadoras (46) y trabajadores (4) que cuidaban personas mayores a domicilio, siendo la gran mayoría personas de origen inmigrante (47) de diversa procedencia, pero principalmente latinoamericana en Madrid y tanto latinoamericana como caribeña y africana en París. De estas 50 entrevistas, 27 se realizaron en París y 23 en Madrid. En esta última ciudad se realizaron también 5 entrevistas grupales con trabajadoras. Por último se realizaron 15 entrevistas con informantes clave. En Madrid se realizaron 10 con distintos actores: personal técnico de administraciones públicas (4); empresas de ayuda a domicilio (3), agencias privadas de empleo doméstico (1), congregaciones religiosas (1) y asociaciones de inmigrantes (1); mientras que en París se realizaron 5 entrevistas con distintos actores: personal técnico de administraciones públicas (1); personal con cargos de empresas de ayuda a domicilio (2), congregaciones religiosas (2).

El conjunto de entrevistas transcritas fue tratado mediante el *software* MAXQDA para facilitar el análisis, realizándose dos cuerpos distintos para la codificación, uno para el empleo de hogar y otro para los servicios de ayuda a domicilio.

En cuanto a la observación participante se abordaron distintas estrategias. En Madrid se centró principalmente, por una parte, en las salas de espera de los servicios de búsqueda de empleo de hogar, tanto de una agencia privada como de una organización Religiosa, y, por otra parte, en seguir de manera prolongada las actividades, encuentros y cursos de formación ofrecidos por una asociación de mujeres trabajadoras de los cuidados. Aunque se intentó en repetidas ocasiones, no se consiguieron los permisos necesarios para realizar la observación en los servicios de ayuda a domicilio. Por el contrario, en París, la observación en estos servicios tuvo un papel importante pues se consiguió acompañar a dos auxiliares a domicilio durante 15 días entre seis y ocho horas por día. Así se consiguió obtener infor-

mación privilegiada sobre el desempeño cotidiano del trabajo. Además, se realizaron varias sesiones de observación en los servicios de búsqueda de empleo de dos organizaciones religiosas.

CUIDADOS A LA CARTA EN EL EMPLEO DE HOGAR

En esta investigación se puso de manifiesto que el recurso al empleo doméstico destinado a cuidados es mucho más frecuente y visible en Madrid que en París. Así, mientras en el primer caso fue muy sencillo encontrar informantes, ya fuera desde las agencias de colocación, desde las instituciones religiosas (parroquias, conventos, etc.), a través de las asociaciones de personas inmigrantes, en la propia calle o por medio del boca a boca; en el caso de París se hizo mucho más complicado (Moré 2015). Esto se debe a que el modelo más formal de cuidados de larga duración adoptado en Francia y que se basa principalmente en los servicios de ayuda a domicilio (Vid. Devetter *et al.* 2010; Lada 2011; Dussuet 2013; Weber *et al.* 2014) hace que poca gente recurra a contratar a una empleada de hogar para este propósito. Sin embargo, aunque residual y asociado con prácticas anacrónicas, en los barrios más adinerados de París puede encontrarse este tipo de empleo (Mozère 2002; Oso 2004). En concreto, en los alrededores del distrito XVI, dos congregaciones religiosas hacen de intermediarias entre las “señoras” de la alta burguesía parisina y las empleadas de origen inmigrante, principalmente latinoamericano.

Servir noche y día

En el empleo de hogar para cuidar mayores suele suceder que, a medida que avanza la degradación física y/o cognitiva de la persona, se requieren cuidados más intensivos y se amplía el horario de cobertura. Así, para garantizar una atención tanto de día como de noche, cuando pueden permitírselo, el entorno familiar prefiere que la cuidadora duerma en el domicilio, es decir, que esté “interna”. En Madrid esta forma de empleo es frecuente y se considera una de las opciones más comunes para permitir que la persona mayor no abandone su domicilio. Como se ha señalado anteriormente, el trabajo como “interna” ha supuesto una experiencia compartida para muchas mujeres migrantes llegadas a España desde 1990. Así, de las 23 personas a las que se entrevistó de manera individual en Madrid, 19 habían trabajado como internas, y este tipo de empleos aparecía a menudo en las conversaciones grupales y la observación.

Sin embargo, en París, aunque el empleo de hogar interno no es en absoluto tan representativo como en Madrid, sí ha aparecido una presencia grande entre las empleadas de hogar entrevistadas, pues ocho de las nueve habían estado trabajando en esas condiciones. Sin embargo, ninguna de las 18 auxiliares a

domicilio a las que se entrevistó para esta investigación había trabajado como interna, aunque algunas sí lo habían hecho como empleadas de hogar. Del mismo modo, ninguna de las informantes que había trabajado como interna en París había conseguido después acceder a otro tipo de empleos ni al sector de los cuidados formales. De hecho, en francés no existe un término preciso para denominar esta modalidad de empleo e incluso el adjetivo “interna”, en su traducción literal, hace pensar más en la población reclusa que en empleadas de hogar¹.

En lo que respecta al desempeño material, estos empleos se caracterizan porque las condiciones laborales, incluyendo tareas, horarios, salario, etc., se establecen en una relación interpersonal entre las partes que se puede ir renegociando y cuyas delimitaciones son poco claras (Rodríguez 2012: 327). Las actividades que realizan las empleadas son muy diversas y comprenden: desde el cuidado de la persona, como el aseo, la estética y el seguimiento de su salud (calendario de medicinas, citas médicas, curas, etc.), a las tareas domésticas más típicas, como compras, cocina, limpieza de hogar, planchado, e incluso otras tareas domésticas menos usuales como cuidar de las mascotas, ordenar armarios y trasteros, hacer pequeñas reparaciones, etc.

A medida que la situación de dependencia se agrava se requiere una mayor disponibilidad de la cuidadora. Así, la exigencia de la presencia y la carga de trabajo puede llegar a ser desbordante, especialmente cuando se ocupan de personas con trastornos físicos y cognitivos graves, como en este caso, con una persona con alzhéimer:

No dormía la señora... oigo un ruido y me levanto y está en el baño duchándose a las dos o tres de la mañana. (Alejandra, 40 años, de Bolivia, empleada interna “sin papeles” en Madrid).

Las circunstancias concretas de cada empleo pueden variar mucho, pues precisamente lo que los caracteriza es que el servicio se personaliza al máximo (Dussuet 2013: 12). Así, se trata de hacer que, en la medida de lo posible, la empleada cuide de la persona a su cargo “como lo haría su propia familia” o más bien, que la cuide “como si fuera de su familia”. Es decir, que estos cuidados “a la carta” parecen sustituir a los cuidados familiares, gratuitos y por amor, prestados por las mujeres siguiendo un modelo de entrega y disponibilidad sin límites.

En este sentido, la dedicación exclusiva a una persona dependiente incluye también la preferencia, por parte de las familias empleadoras, de que la cuidadora no tenga obligaciones familiares en el país donde ejerce su trabajo (Rodríguez 2012: 251). Afirmaciones tan contundentes como “si tienes familia no te quieren” o “solo te dan de interna si estás sola” escuchadas durante el trabajo de campo, muestran, como señala Anderson (2000: 151), que

existe una forma específica de racismo vinculada con la exigencia de la disponibilidad total de las empleadas de hogar migrantes. La flexibilidad se constituye como la ventaja comparativa de la fuerza de trabajo migrante, a quienes se les niega la posibilidad de vivir en familia. Esto sucede tanto en Madrid como en París, pero el perfil de las empleadas internas encontradas en París era de mujeres mayores de 50 años y que no tenían pareja ni hijos dependientes en Francia, algo que, aseguraban, era un requisito exigido por las religiosas que organizaban los contactos entre oferta y demanda. Al contrario, los perfiles de empleadas internas en Madrid eran mucho más diversos y por ello se encontraban en situaciones más problemáticas con respecto a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Las relaciones sociales que se establecen entre las empleadas y las personas que cuidan no se desvinculan completamente de la herencia histórica y social de la lógica de la servidumbre doméstica (Fraisie 2000). La empleada de hogar, aunque sea cuidadora de una persona más o menos dependiente y vulnerable, debe “limitarse a sus competidos” y “saber estar en su sitio”. Esta es una idea central en la definición de las relaciones laborales y la identidad de las trabajadoras, y se expresa en toda una serie de prácticas que hacen de “fronteras” simbólicas que definen las posiciones sociales de ambas partes (Gorban 2012: 35). Algunos ejemplos son: el uso de utensilios de cocina separados, el hecho de comer en la cocina, retirarse cuando llegan visitas, utilizar productos diferentes.

En estos empleos en Madrid las relaciones de trabajo se enmarcan en unas relaciones de clase social que están muchas veces “idealizadas”, pues los empleadores y empleadoras son a menudo de clase media o de origen humilde y lo que realmente les identifica como “superiores” a sus empleadas es la condición migrante y la atribución de una determinada etnicidad. Sin embargo, en el caso de París, estas relaciones interétnicas se intersectan con unas acusadísimas asimetrías de clase social. En bastantes ocasiones las empleadas de París habían trabajado para sus empleadores antes de que envejeciesen y cayesen enfermos; en otras ocasiones, aunque no fuera así, los empleadores estaban acostumbrados a “tener servicio”, al contrario que en Madrid.

Por ello, este tipo de demarcaciones simbólicas a través de los objetos cotidianos eran mucho más notorias en París que en Madrid. El uso de uniforme, la habitación o puerta de servicio, los regalos de productos de lujo usados, eran algo muy frecuente entre las empleadas de París, para quienes el entorno de trabajo suponía estar inmersas en un decorado de lujo del que solo podían hacer un uso restringido. En este pasaje, Aída, una mujer de clase media-alta en Perú que trabaja para una anciana de la alta burguesía parisina, reflexiona sobre las

relaciones que mantienen ambas y sobre su “rol” y su “lugar” como empleada:

La distancia que había era la real, la verdadera, porque ella tenía toda su razón, sabía que yo podía ser una señora de cierta educación, de cierto nivel, pero que era su empleada en su casa, y te voy a decir que yo sé tomar mi lugar, yo soy incapaz de intervenir en una conversación o en quererme dar con que como soy la señora también, no, yo sé que en una casa de esas yo soy la empleada. (Aída, 66 años, de Perú, empleada de hogar interna en París).

En este caso, aunque Aída se defina a sí misma como una “señora de cierto nivel” no duda en reconocer su posición subordinada en términos de clase al decir que “en una casa de esas yo soy la empleada” al verse rodeada por un contexto de riqueza que la sobrepasa. Al contrario, prácticas como el uso de cubiertos separados eran rememoradas por las empleadas de Madrid como experiencias puntuales y desagradables, que les hacían sentirse desclasadas frente a empleadores a los que no identificaban como pertenecientes a una clase social superior. En el siguiente ejemplo, Petra, empleada interna de origen peruano, rememora su primera experiencia laboral en Madrid:

Cuándo yo vine de Perú recién [...] fui a trabajar con una señora de 92 años. Pero no me sentí a gusto porque cuando yo vine me separó mi cuchara, mi plato, mi tenedor y mi servilleta, entonces me sentí fatal. ¿Qué hice? Estuve un mes y medio con ella y me fui. [...] Como decir, que ella, como era inmigrante, trataba como rebajarme, ¿no? Pero no sabía de qué categoría yo venía. (Petra, 57 años, de Perú, empleada de hogar interna en Madrid).

En este caso, la posición de Petra en la sociedad española como mujer inmigrante le asigna un estatus que la desclasa asimilándola a la condición de empleada doméstica. Al contrario que en el ejemplo anterior, en este caso, Petra marca una distancia con la nueva identidad adscrita afirmando: “no sabía de qué categoría yo venía” —dejando entrever que hay una interpretación errónea de su estatus social, es decir, que su condición de “empleada” es circunstancial y no se corresponde a su clase social.

Controlar las emociones

El trabajo emocional, en el sentido de “trabajar las emociones” (Hochschild 1979: 561) para ajustarse a las reglas de sentimiento socialmente aceptadas, es fundamental en los empleos de cuidados de larga duración para personas mayores. En muchos casos la relación de trabajo es absorbente e implica un contacto íntimo, corporal y emocional, muy intenso. La convivencia diaria y el acompañamiento rutinario de actividades íntimas hacen que los vínculos que se construyen sean intensos, para bien o para mal o las dos cosas al mismo tiempo. Para las empleadas, este contacto casi único con la persona mayor inmer-

sa en su propio mundo de objetos personales y rutinas preestablecidas, puede llegar a ser muy absorbente y agotador. Por ello, se hace necesario un trabajo sobre las propias emociones para enmascarar la fatiga y el hartazgo bajo una fachada de sonrisas y palabras cariñosas de apoyo, herramientas que tienden a facilitar el trabajo y a hacerlo más llevadero.

Tanto en Madrid como en París, las trabajadoras hacen mención casi constante a este trabajo emocional bajo la fórmula de “tener paciencia” y “saber aguantar” para no perder los nervios ni salirse de su posición, como lo explica en este fragmento Miranda, empleada de origen paraguayo interna en París:

No es fácil estar así como nosotros estamos internados. [...] Siempre te llaman, por cualquier cosita, si desenchufaste esto o si pusiste bien aquello. Es que... ¡son así! Entonces ¡hay que tener mucha paciencia! (Miranda, 54 años, de Paraguay, empleada de hogar “sin papeles” en París).

Además, los relatos de las empleadas de hogar cuidadoras, tanto en Madrid como en París, están repletos de intensidad cuando hablan de las relaciones personales que se establecen en el entorno de trabajo. Esto ocurría incluso en contextos donde las asimetrías de clase eran extremas: por ejemplo, cuando en una ocasión una de las informantes de París me mostraba el minúsculo y abuhardillado cuarto de servicio en el que vivía (sin calefacción, ducha ni baño), le pregunté si la mujer de la foto que tenía junto a su cama era su madre, y ella me respondió efusivamente: “¡Esta es la mujer más santa que hay!”; se trataba de una empleadora a la que había cuidado hasta que falleció y a la que, evidentemente, quería mucho.

En su estudio sobre el servicio doméstico, Anderson (2000: 123) advierte de que la retórica de “ser como de la familia” en estos empleos asimila un trabajo remunerado y profundamente asimétrico en términos de desigualdades sociales, al trabajo gratuito y “por amor” prestado dentro de la familia, creando una ilusión de relación no salarial. A través de esta transposición entre las relaciones laborales y familiares la negociación de las condiciones laborales se desvirtúa y se convierte en un acuerdo privado de lealtades y favores en el que los “buenos” empleadores premian la lealtad de las empleadas, como se aprecia en este ejemplo en el que la regulación de la relación laboral se convierte en un favor que parte de la buena voluntad de la empleadora:

Era una señora ¡muy buena! muy buena, como mi mamá, siempre... Mucho me quería y yo también a ella. Hasta ahorita no la puedo olvidar, me pongo a llorar. Buena era, una madre esta señora, muy buena, ella me los estaba haciendo (los “papeles”). [...] A mí me trataba como a su familia, no como a una empleada. (Marisol, 53 años, de Bolivia, empleada de hogar interna “sin papeles” en Madrid).

En este sentido, aunque las propias empleadas caractericen la relación laboral como contradictoria,

no pueden obviar las emociones que se generan, las cuales son acordes con reglas de sentimiento profundamente ligadas a su socialización de género (Hochschild 1979). En este contexto de relaciones laborales que responden a un modelo doméstico y no profesional, el papel de las cuidadoras se define por un referente de feminidad “naturalizado” y basado en la entrega a los demás. La adecuación a este modelo supone la única forma de reconocimiento que obtienen, en este caso por medio del “cariño” de las personas a las que cuidan (Dussuet 2013: 16). En este sentido, considerarse tratadas “como si fueran miembros de la familia” o identificar a las personas cuidadas con los seres queridos, son dos mecanismos de valorización de la posición de la empleada que permean casi todos los discursos de las informantes. En este sentido, “amar a los abuelos”, como suelen expresarlo, es una forma de dar sentido a un trabajo profundamente desvalorizado y no reconocido y de distanciarse de las relaciones de servilismo y del “trabajo sucio” (Molinier 2013: 151).

Por tanto, a pesar de que las empleadas son conscientes de que “no son de la familia” y que tienen “su lugar” como empleadas, la construcción del vínculo afectivo no es superficial sino que se experimenta de manera innegable, pues ese control emocional es en sí mismo transformador de las emociones (Jeantet 2003: 106). Es decir, que a fuerza de identificar a sus empleadores con seres queridos –“veo a los abuelos y pienso en mis padres”– los vínculos que las trabajadoras establecen con esas personas se refuerzan.

La responsabilidad ética del cuidado

En ausencia de un marco formal que delimite los límites del trabajo, un código moral tiende a regular las relaciones laborales y contribuye a definir la identidad laboral de las empleadas. Así, en los relatos de las trabajadoras abundan elementos relativos a atributos morales, como la confianza, la honradez, la humanidad o la responsabilidad. Esto sucede porque ellas se ven confrontadas a situaciones en las que no pueden dejar de actuar, pues su inacción supondría un peligro o una degradación de la condición de humanidad de las personas que tienen a su cargo.

Como se aprecia en el siguiente ejemplo, la responsabilidad del cuidado recae sobre la persona que está más cerca; en este caso, Alejandra, empleada de origen boliviano interna en Madrid, duerme con una mujer que padece alzhéimer:

Es muy duro, muy duro: que no duerme la mujer, que quiere caminar como el día, se alista las cosas en la maleta, saca del ropero la ropa, lo dobla y lo mete en la maleta y dice: “Me quiero ir”. Insiste en que se quiere ir. Yo tenía miedo. Cerraba las ventanas. Porque si pasa cualquier cosa y el culpable soy yo. (Alejandra, 40 años, de Bolivia, empleada de hogar interna “sin papeles” en Madrid).

Como señala Alejandra, al verse sola en esa situación sabe que si ocurre un accidente, la responsabilidad es suya. En las relaciones que requieren una desproporcionada inversión en los cuidados de una persona, la responsabilidad de actuar recae sobre quien está presente para ver las necesidades que se presentan de manera inesperada y que son difícilmente perceptibles por quienes no están cerca. En este caso, solo la empleada que duerme con la mujer enferma sabe lo que sucede por la noche, mientras que quienes vienen a visitarla un ratito por la tarde no se ven confrontados a esta realidad. Por ello, puesto que para percibir la necesidad hay que “estar ahí” las empleadas de hogar internas se ven a menudo desbordadas por un exceso de responsabilidad que hace que tengan dificultades para poner límites en la definición de lo que es y no es su trabajo.

FRAGMENTOS DE CUIDADO EN LA AYUDA A DOMICILIO

La ayuda a domicilio implica un esfuerzo por evaluar y medir las necesidades de cuidado para llegar a establecer un tiempo y una frecuencia determinados y un contenido específico de cada intervención. A cada potencial usuario se le realiza una evaluación a domicilio, siguiendo criterios “objetivos” y estandarizados, para determinar el número de horas y la frecuencia del servicio que la persona tiene derecho a recibir. La propia lógica de la organización del trabajo implica una fragmentación del cuidado (Lada 2011: 18) en distintas “visitas” cada una con un “objetivo” específico, como puede ser levantar a la persona de la cama, ducharla y darle de desayunar, limpiar y ordenar la casa, hacer la compra, darle la cena y acostarla, etc. La organización del trabajo en los servicios de ayuda a domicilio supone un avance en la formalización de las tareas y la profesionalización de quienes las realizan, contribuyendo a desligar los cuidados de la lógica doméstica y personalizada descrita anteriormente.

Partiendo de este marco común, existen grandes diferencias en el diseño y la implementación de estos servicios en las dos ciudades estudiadas. Mientras que en París la constante regulación del sector desde hace décadas ha potenciado tanto la profesionalización (a través de un sistema de cualificaciones, como la formalización de estos servicios, a través de la estandarización de tareas y la medición estricta del tiempo considerado óptimo para realizarlas) en Madrid estos procesos son más incipientes y el servicio está menos especializado.

Cierre profesional y divisiones del trabajo

En Francia, según se especifica en el convenio colectivo del sector, existen tres categorías de profesionales en la asistencia a domicilio: el nivel más básico que realiza solo tareas de limpieza (agente a domicilio); el nivel intermedio, que puede hacer tam-

bién compras y otras gestiones (empleado a domicilio); y el nivel de diplomado (auxiliar de vida social y auxiliar de enfermería) que puede hacer tareas de aseo y movilizaciones posturales. Esta clasificación establece una jerarquía pues solo quienes poseen un título oficial pueden desempeñar las tareas más cualificadas. Por tanto a la hora de asignar a cada trabajadora unos clientes acordes con sus competencias esta clasificación es tenida en cuenta, como señala esta coordinadora de equipos:

No vamos a enviar a una auxiliar de vida diplomada para limpiar una casa, porque eso sería desperdiciar sus competencias y que si después surge que hay que ir a bañar a una persona, la auxiliar no estará disponible. (Coordinadora de empresa de ayuda a domicilio en París).

Por el contrario, en el SAD Madrid las auxiliares a domicilio son la única categoría profesional, genérica y polivalente, reconocida en la intervención domiciliaria. Así, aunque existan diferentes titulaciones relacionadas con este ámbito, como la de auxiliar de enfermería, ni el convenio colectivo de la Comunidad de Madrid, ni el Pliego de Condiciones Técnicas del Ayuntamiento de Madrid, ni las empresas prestadoras, hacen distinción en cuanto a categorías de trabajadoras para estos empleos. Por tanto, las auxiliares de ayuda a domicilio no están diferenciadas ni jerarquizadas y no existe ningún tipo de especialización; más bien se requiere una serie de cualidades relacionadas con la naturalización de atributos supuestamente femeninos, como señala esta directora de una empresa prestadora del SAD en Madrid:

A ver, con las auxiliares, pides una figura polivalente que a veces no sabemos ni lo que pedimos. (Risas) Es como que tiene que ser de todo, maja majísima, a la vez una señora de su casa y a su vez una psicóloga estupenda, o sea, que pedimos una cosa... y luego nos encontramos con que realmente la gente no está formada, sí es verdad que se les dan unos cursillos de formación inicial y que luego se hace mucho seguimiento pero al final, es mucho, yo creo, el ingenio que tenga la persona (risas) y la capacidad que tenga de salir de las situaciones. Porque sí se les pide una amplia gama de aptitudes, sabes, que cubra todo un abanico, desde fregar y limpiar una cocina, hasta atender a una persona en un estado terminal. Y es el mismo profesional. (Responsable de empresa prestadora del SAD en Madrid).

Desde las empresas se argumenta que de esta manera la gestión del personal es más sencilla, especialmente en lo que se refiere a la organización de los horarios de intervención, pues no existe ninguna limitación formal a la hora de asignar un servicio a una auxiliar. De esta forma, al existir solo una categoría de trabajadoras, la figura de la auxiliar retiene más tareas dentro de sus competencias que en el caso de París. En contrapartida, esto supone que no existe ninguna posibilidad de movilidad ascendente para las auxiliares dentro de la ayuda a domicilio y que intervienen de

manera indistinta en todos los domicilios. Para cubrir esta laguna en la cualificación de las trabajadoras, se puso en marcha un proceso de profesionalización a través de los certificados de profesionalidad que debían ser obligatorios a partir de 2015, pero cuya aplicación ha sufrido numerosos retrasos y aún hoy está en periodo de implementación.

Estandarización de las tareas

Además, la profesionalización implica la estandarización de las tareas, para poder evaluar si se realizan tal y como indica la norma. Así, la ayuda a domicilio en Francia ha introducido una serie de principios de racionalización y de organización “científica” del trabajo doméstico con los que se pretende medir y estandarizar la destreza de las trabajadoras a la hora de realizar determinadas tareas o gestos. El ejemplo del baño vuelve a ser bastante interesante para ver cómo a veces la norma es demasiado rígida y no está adaptada a los contextos concretos en que debe aplicarse. En este caso una auxiliar de vida cuenta por qué no consiguió obtener el DEAVS a través de la validación de la experiencia, presentándose por libre, sino que tuvo que recurrir a estandarizar algunas de sus prácticas en un segundo intento, en el que finalmente consiguió pasar el examen y obtener el título:

No lo hacía según las normas. No lo hacía como debía ser. O sea, que la ducha tiene que durar un tiempo, que hay dos toallas, una para arriba y otra para abajo, esas cosas. Pero claro, es que eso es sobre el papel (examen), porque luego en la realidad si la persona solo tiene una toalla pues te las arreglas, sabes, no le vas a comprar otra porque lo dicen las normas. (Valeria, 44 años, de Brasil, auxiliar a domicilio en París).

La forma correcta de hacer una ducha, según señala Valeria, tiene un protocolo claro de realización y está estipulada en un máximo de 30 minutos, comprendiendo el proceso completo desde que la auxiliar entra en contacto con la persona mayor. Sin embargo, en el trabajo de observación realizado acompañando a las auxiliares de vida social puso de manifiesto que este tiempo es insuficiente. De esta forma, con el objetivo de rentabilizar el tiempo de trabajo se ha estandarizado la duración de cada tarea a un tiempo mínimo, independientemente del caso concreto y de las condiciones físicas, cognitivas y materiales que tenga la persona beneficiaria. Sin embargo, estos aspectos contextuales son fundamentales pues pueden hacer variar enormemente la dificultad de la tarea.

Por el contrario, en Madrid no existe una estandarización semejante. Si bien en los cursos de formación se enseñan destrezas técnicas que conducen a la estandarización de las tareas, hasta el momento no se dan consignas específicas a las trabajadoras de cuánto tiempo hay que dedicarle a un aseo una

técnica secuencial, estandarizada y evaluable de cómo hacerlo. Por tanto, el ejemplo anteriormente señalado no sería pertinente en Madrid, pues la ducha no está estandarizada siguiendo un protocolo explícito, ni está diferenciada del resto de tareas que pueden hacer las auxiliares a domicilio.

Presión de tiempos

En las dos ciudades estudiadas el tiempo de cada intervención se establece en función de una asignación de horas de servicio fijada por los servicios sociales y depende por tanto de decisiones políticas en torno a la financiación. Esta asignación se hace a través de una evaluación a domicilio realizada por trabajadores sociales en función de las escalas de dependencia. Por tanto, las posibilidades de asignación de horas dependen de la decisión “objetiva” de los financiadores. Sin embargo, en lo que se refiere a los cuidados a personas mayores la variabilidad de un día para otro es grande y una misma persona puede estar mejor o peor dependiendo del día, o empeorar rápidamente. Por ello, a menudo las trabajadoras se quejan de que esta asignación es demasiado rígida, obligándoles a permanecer más tiempo del necesario en algunos domicilios, y en otros a intensificar el ritmo de trabajo para poder cumplir con el mínimo requerido. En un contexto económico y político como el actual tanto en Francia como en España, poco favorable para el incremento de la financiación pública a este tipo de servicios, la asignación horaria tiende a hacerse a la baja.

Así, en el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) del Ayuntamiento de Madrid las empresas han tenido que adaptarse a una bajada de los precios por hora por la prestación de sus servicios, y por tanto, a una reducción de horas asignadas a las personas usuarias, desde que en diciembre de 2012 entró en vigor un nuevo contrato regulador. La tendencia apunta hacia la reducción de los tiempos de las intervenciones, llegando a asignarse también visitas de tan solo treinta minutos. Sin embargo, la medición de los tiempos de intervención está lejos de ser tan estricta como en estos mismos servicios en París. En esta ciudad, con la entrada en vigor del Plan de Cohesión Social, en 2005 se produjo un cambio en el modelo de financiación, descentralizándolo, y desde entonces se viene experimentando una reducción de las partidas presupuestarias destinadas a esta ayuda, por lo que existe una presión para reducir los tiempos de las intervenciones (Lada 2011; Dussuet 2013).

En la empresa donde se llevó a cabo esta investigación se acababa de implementar un sistema de control de los tiempos de trabajo, que había sido descartado por las empresas prestadoras del SAD en Madrid. Se trata de un código personal que las auxiliares deben marcar desde los domicilios al comenzar y al terminar cada intervención, para así poder comprobar que cada persona usuaria recibe exactamente el número

de horas que le corresponde según su presupuesto. Durante la observación participante en las oficinas, se pudo comprobar a través del programa informático en el que quedaba registrado el seguimiento del sistema de fichaje, que incluso las trabajadoras más partidarias de este mecanismo de control superaban sistemáticamente el tiempo de intervención en algunos de los domicilios. Del mismo modo, durante las entrevistas, varias auxiliares afirmaron que tendían a excederse en los tiempos de trabajo “engañando” al sistema de control, para evitar irse de un domicilio cuando no habían terminado de hacer lo que tenían asignado. De esta manera, la práctica de “fichar” y no abandonar el domicilio se imponía como la solución más razonable, según su ética del cuidado basada en la responsabilidad ante situaciones de primera necesidad. Por ejemplo, cuando una auxiliar tiene asignada una visita para un almuerzo sabe que su trabajo será inútil –y pondrá en riesgo la vida de otro ser humano– si después de preparar y servir la comida se va del domicilio porque ha llegado su hora, cuando sabe que la persona mayor es incapaz de comer por sí sola. En estos casos, lo más sensato es marcar el código, dar de comer a toda velocidad a la persona y después correr a toda prisa a la siguiente visita.

Estas herramientas y modelos de trabajo son mecanismos que se elaboran a distancia, sin pasar por un proceso de adaptación al servicio de la ayuda a domicilio, es decir, sin tener en cuenta la realidad del trabajo que se lleva a cabo en los hogares de las personas mayores (Lada 2011: 14). Esta incorporación de mecanismos que fueron diseñados para otros contextos muy diferentes lleva en muchas ocasiones a un malestar de las trabajadoras que se ven incapaces de cumplir con una lógica que entra en contradicción con su manera “intuitiva” de realizar el trabajo. Como señala Dussuet (2013: 18) la multiplicación de las intervenciones cortas y la especialización, conducen a la intensificación del trabajo, lo que puede suponer riesgos para la salud de las trabajadoras, y además contribuye a la desvalorización de las tareas de limpieza, también necesarias para la preservación de las personas dependientes en su domicilio, al ser relegadas a las trabajadoras menos cualificadas.

Ayudar no es servir

En las relaciones laborales dentro de los servicios de ayuda a domicilio las referencias al ámbito de la familia y la domesticidad son mucho menos frecuentes que en el empleo de hogar. Al contrario, las trabajadoras (y los escasos trabajadores) utilizan la idea de “ayudar”, de “ser útil”, de ofrecer un servicio importante a personas que necesitan una asistencia social; es lo que da sentido a su identidad laboral. Esta identificación es mucho más fuerte en el contexto de París, donde estos servicios tienen una larga tradición vinculada a la ayuda social y al ámbito no lucrativo:

Menos mal que estamos aquí para las personas mayores. Si no, ¿dónde terminarían? ¿En residencias de ancianos? A las personas mayores les gusta estar en su casa, pobrecitas, en el medio donde han vivido, con sus cosas, sus muebles. Cuando sacas a una persona de su casa para llevarla a una residencia, ¿cuánto tiempo le queda de vida? Es el final para la pobre. Pierde sus referencias, su casa, sus recuerdos. [...] Creo que está muy bien esto de mantenerlos en casa. Está muy bien. (Georgette, 56 años, de Francia, auxiliar a domicilio).

Sin embargo, esta identificación también está presente entre las empleadas de Madrid, que tienen en la idea de servicio público un referente identitario que les ayuda a desvincularse de la imagen de empleadas de hogar, figura por la que muchas han pasado:

Me gusta mucho trabajar para personas dependientes, siempre, porque desde la mala experiencia que tuve hace años (como interna), dije ¡jamás trabajaré para personas independientes! Porque me gusta más con personas dependientes, porque te acogen con más amor y también das lo poco que puedes dar ¿no? Por eso me gusta más. [...] Con las personas independientes no, te tratan como a una criada, Porque... yo tengo muchas amistades que trabajan internas con personas independientes ¡hija, cuando libran salen derrotadas! (Rudy, 43 años, de Ecuador, auxiliar a domicilio en Madrid).

En ambos casos, las trabajadoras consideran que cumplen con una labor social importante y se sienten orgullosas de realizar un servicio para personas “dependientes” o “vulnerables”. Por ello, sin negar la dureza y el escaso reconocimiento que recibe su trabajo, ellas mismas se reconocen en una posición moral que las valoriza. Además, la importancia moral de su labor social también es una forma de distanciarse de la imagen denostada de la “sirvienta”. Este proceso de atribución identitaria no está exento de contradicciones; pues, si bien la presentación que muchas auxiliares a domicilio hacen de sí mismas comienza por un “no somos asistentas”, en la relación cotidiana, los usuarios tratan de mantener una posición de poder, basada precisamente en su posición subordinada en las estructuras de género, clase social y etnicidad.

Si la profesionalización de estos servicios se introduce a través de la cualificación, de la especificación de tareas, la asignación racionalizada del tiempo de intervención y las escalas de medida de la dependencia, también se define por el mantenimiento de un trato y una actitud “profesional” en la relación laboral. Desde las empresas se transmite a las trabajadoras la necesidad de establecer límites en el trato con las personas usuarias para que “la relación no se desborde en la familiaridad”, así se insta a las trabajadoras a “ver, oír y callar”, “saber hasta dónde deben implicarse” y “guardar una distancia profesional”. Así, tanto en París como en Madrid, el personal directivo y de coordinación de estas estructuras empleadoras

suele hacer hincapié en la necesidad de que las empleadas sean conscientes de que su trabajo no consiste en “cuidar de alguien como si fuera su abuela”. Por tanto, ante la creciente profesionalización existe una clara tendencia hacia la desnaturalización y hacia la distanciamiento con la domesticidad.

Siguiendo esta lógica, en los servicios de ayuda a domicilio de las dos ciudades y de manera más insistente en París, las trabajadoras tienen prohibido intimar con las usuarias del servicio, aceptar cualquier tipo de regalos o invitación, dar el número de teléfono personal y hacer cualquier tipo de favores. Sin embargo, durante el trabajo de campo se puso de manifiesto que en ambas ciudades estas reglas eran sistemáticamente transgredidas y que el personal de coordinación y directivo era perfectamente consciente de ello pero preferían “hacer la vista gorda”. Un aspecto que ponía de manifiesto que este comportamiento “adecuado” no estaba diseñado desde la experiencia práctica del terreno.

Esta distancia también permite a las trabajadoras “ponerse una coraza” y no implicarse demasiado para impedir que la relación con las personas mayores les desborde emocionalmente. Así, se entiende que el vínculo afectivo es necesario e ineludible, porque se trata de relaciones humanas, pero no debe confundirse con una “verdadera relación de amor o de amistad” pues como decía una de las entrevistadas “el amor y el respeto son dos cosas diferentes”. Además, se considera que si bien la auxiliar es responsable de las usuarias durante un lapso determinado de tiempo, su responsabilidad se extiende hasta que el tiempo de la intervención termina. Desde este punto de vista, la responsabilidad que implica el cuidado es puntual y debe entenderse en su contexto, sin exceder unos límites precisos definidos por la relación laboral.

CONCLUSIONES

Esta investigación comparativa permite poner de manifiesto que, los cuidados, lejos de ser algo natural, pueden ser moldeados de muchas formas posibles. Los ejemplos contrapuestos de Madrid y París muestran como las políticas públicas, de empleo, migratorias, han contribuido a fraguar dos formas muy diferentes de organizar la atención domiciliaria a personas mayores. Por un lado, en Madrid la atención personalizada a través del trabajo intensivo de empleadas domésticas inmigrantes se ha popularizado y se presenta como la opción más oportuna, a pesar del desarrollo de un servicio municipal de ayuda a domicilio, para atender la demanda creciente de personas mayores que viven solas; por otro lado, en París, una fuerte tradición social de servicios de ayuda a domicilio ha estado sostenida por las políticas de estímulo al empleo, y ha puesto en marcha una potente red de servicios a la que los cuidados informales no hacen competencia.

Al comparar el empleo doméstico destinado e cuidados en las dos ciudades se pone de manifiesto que, pese a que la organización del trabajo sea similar, las relaciones de trabajo implican un contexto muy diferente de relaciones de clase social. En cuanto a los servicios de ayuda a domicilio, la comparación pone de manifiesto que, mientras en Madrid se ha mantenido cierta domesticidad que hace que la organización del trabajo sea más flexible, en París la tendencia hacia la estandarización de tareas y medición de tiempos parece ser demasiado rígida para lo que el cuidado a personas mayores a domicilio requiere.

En el desempeño del trabajo se articulan las dimensiones moral, emocional y material. Además de desempeñar un trabajo material, las trabajadoras desarrollan un trabajo emocional y atribuyen un fuerte sentido moral a su función laboral. Este posicionamiento moral se deriva de una perspectiva ética del cuidado basada en la responsabilidad de dar una respuesta, concreta y urgente, ante una necesidad ajena. Además, en un sector que genera tan poco reconocimiento material y simbólico y en el que durante gran parte del tiempo se realizan tareas altamente desagradables y deben controlarse mucho las emociones, es necesario encontrar un sentido al trabajo, y en este caso, ese sentido sigue una argumentación moral y un apego emocional.

La comparación entre el empleo doméstico y los servicios de ayuda a domicilio muestra que los procesos de formalización y profesionalización del trabajo de cuidados favorecen la introducción de unos límites que contribuyen a desvincular los cuidados de la domesticidad y de la obligación ligada al género femenino. Además, estos procesos permiten aligerar la dependencia entre las cuidadoras y las personas a las que cuidan. Sin embargo, cuando los servicios de cuidados de larga duración se ven orientados por una lógica economicista de reducción de costes y maximización de la rentabilidad, se produce una repercusión negativa sobre el trabajo, que hace que aumente la presión sobre las trabajadoras y hace peligrar las mejoras conseguidas a través de los procesos de formalización y profesionalización.

AGRADECIMIENTOS

La autora agradece a Helena Hirata y al equipo de investigación CRESPPA-GTM por el apoyo prestado para realizar el estudio de caso en la ciudad de París.

Financiación

Esta investigación ha sido financiada por el Programa Predoctoral FPI-UCM 2011-2015. Además, la investigación ha sido parcialmente financiada por dos proyectos de investigación: (2014-2016) *Retos y alternativas a la precarización del trabajo y la vida en la crisis actual*. Dirigido por Juan José Castillo y Pablo López Calle y financiado por el Ministerio de

Ciencia e Innovación, Programa Estatal de Proyectos de Investigación orientada a los retos de la sociedad I+D+I. (REF:CSO 2013- 43666-R). (2010-2014) *Mujeres “en tránsito” y transformación de la identidad*

de género en los procesos migratorios. Una aproximación interdisciplinar. Dirigido por María-Caterina La Barbera y financiado por el Instituto de la Mujer y el Fondo Social Europeo. (Ref: 06/10).

NOTAS

1. Algo que me ha sido repetido innumerables veces por colegas francófonos en seminarios, conferencias y charlas informales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anderson, B. 2000. *Doing the dirty work? The global politics of domestic labour*. London: Zed Books.
- Arango, J. 2005. “La inmigración en España: impactos demográficos, económicos y sociales”. Asturias: Escuela de Verano UGT.
- Avril, C. 2014. *Les aides à domicile. Un autre monde populaire*. Paris: La Dispute.
- Bettio, F. y J. Plantenga. 2004. “Comparing care regimes in Europe”. *Feminist Economics* 10: 85-113. <https://doi.org/10.1080/1354570042000198245>
- Bolton, S. y G. Wibberley. 2014. “Domiciliary Care: The Formal and Informal Labour Process”. *Sociology* 48: 682-697. <https://doi.org/10.1177/0038038513500098>
- Cachón, L. 2009. *La España inmigrante: marco discriminatorio, mercado de trabajo y políticas de integración*. Barcelona: Anthropos.
- Colectivo loé. 2001. *Mujer, inmigración y trabajo*. Madrid: Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO).
- Colectivo loé y M. Fernández. 2010. *Encuesta Nacional de Inmigrantes 2007: el mercado de trabajo y las redes sociales de los inmigrantes*. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- Daly, M. y J. Lewis. 2000. “The concept of social care and the analysis of contemporary welfare states”. *British Journal of Sociology* 51: 281-298. <https://doi.org/10.1111/j.1468-4446.2000.00281.x>
- Devetter, F-X., F. Jany-Catrice y T. Ribault. 2010. *Les services à la personne*. Paris: La Découverte.
- Dussuet, A. 2013. “Modèles de qualité en confrontation dans l’aide à domicile: des enjeux de genre”. Pp. 11-19 in *Le travail de service*, coordinado por R. Bercot y N. Rahou. Paris: Réseau Éditions, Anact.
- Dussuet, A. 2005. *Travaux de femmes. Enquêtes sur les services à domicile*. Paris: L’Harmattan.
- Fischer, B. y J. Tronto. 1990. “Toward a feminist theory of care”. Pp. 36-54 in *Circles of Care: Work and Identity in Women’s Lives*, dirigido por E. Abel y M. Nelson. Albany: SUNY Press,
- Fraisse, G. 2000. “Servidumbre, empleos de servicio y democracia”. Pp 227-231 en *Las nuevas fronteras de la desigualdad: hombres y mujeres en el mercado de trabajo*, coordinado por M. Maruani, C. Rogerat y T. Torns. Barcelona: Icaria.
- González-Ortega, S. (dir.) 2013. *La aplicación de la Ley de Dependencia en España*. Madrid: Consejo Económico y Social de España, Colección Estudios, N° 231.
- Gorban, D. 2012. “Empleadas y empleadoras, tensiones de una relación atravesada por la ambigüedad”. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas* 140: 29-48. <https://doi.org/10.5477/cis/reis.140.29>
- Graham, H. 1983. “Caring: a labour of love”. In *A labour of love: women, work and caring*, editado por J. Finch y D. Groves. London: Routledge and Kegan Paul.
- Hochschild, A. R. 1979. “Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure”. *American Journal of Sociology* 85: 551-575. <https://doi.org/10.1086/227049>
- Jeanet, A. 2003. “L’émotion prescrite au travail”. *Travailler* 9 : 99-112. <https://doi.org/10.3917/trav.009.0099>
- Kofman, E., A. Phizacklea, P. Raghuram y R. Sales 2000. *Gender and international migration in Europe*. Londres: Routledge.
- Lada, E. 2011. “Les recompositions du travail d’aide à domicile en France”. *Formation et Emploi* 115: 9-22. <https://doi.org/10.3917/form.115.0009>
- Marcu, S. 2009. “Inmigrantes rumanas en el servicio doméstico y de cuidados de la Comunidad de Madrid”. *Estudios Geográficos* 70: 463-489. <https://doi.org/10.3989/est-geogr.0474>
- Martín-Palomo, M. T. 2008. “Domesticar el trabajo: una reflexión a partir de los cuidados”. *Cuadernos de Relaciones Laborales* 26: 13-44.
- Martínez-Buján, R. 2011. “La reorganización de los cuidados familiares en un contexto de migración internacional”. *Cuadernos de Relaciones Laborales* 29: 93-123. https://doi.org/10.5209/rev_CRLA.2011.v29.n1.4
- Martínez-Buján, R. 2014. “¡El trabajo doméstico cuenta! Características y transformaciones del servicio doméstico en España”. *Migraciones* 36: 275-305.
- Molinier, P. 2006. “Le Care à l’épreuve du travail. Vulnérabilités croisées et savoir-faire discrets”. Pp. 299-316 en *Le souci des autres. Éthique et politique du Care*, editado por P. Paperman y S. Laugier. Paris: Editions de l’EHESS.
- Molinier, P. 2013. *Le travail du Care*. Paris: La Dispute.
- Moré, P. 2015. “Cuidados a personas mayores en Madrid y París: la trastienda de la investigación”. *Sociología del Trabajo* 84: 85-105.
- Moré, P. 2016. “Configuraciones del cuidado de larga duración en España y Francia: Efectos sobre las situaciones concretas de trabajo”. *Revista Zerbitzuan* 60: 163-178.
- Moré, P. 2017. *Migraciones y trabajo con personas mayores en las grandes ciudades*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), Colección Monografías, N° 306.
- Mozère, L. 2002. “Des domestiques philippines à Paris: un marché mondial de la domesticité?”. *Revue Tiers Monde* 43: 373-396. <https://doi.org/10.3406/tiers.2002.1599>
- Oso, L. 2004. *Españolas en París. Estrategias de ahorro y consumo en las migraciones internacionales*. Barcelona: Bellaterra.
- Rodríguez, V. (ed.). 2012. *Inmigración y cuidados de mayores en la comunidad de Madrid*. Madrid: BBVA.
- Scrini, F. 2013. *Genre, migrations et emplois domestiques en France et en Italie. Construction de la non-qualification et de l’altérité ethnique*. Paris: Éditions Petra.

- Thomas, C. 1993. "De-Constructing Concepts of Care". *Sociology* 27: 649-669. <https://doi.org/10.1177/0038038593027004006>
- Tronto, J. 1994. *Moral Boundaries: A Political Argument for an Ethic of Care*. Nueva York: Routledge.
- Ungerson, C. 1990. *Gender and Caring: work and welfare in Britain and Scandinavia*. Londres: Harvester Wheatsheaf.
- Ungerson, C. 1997. "Social politics and the commodification of care". *Social Politics* 4: 362-381. <https://doi.org/10.1093/sp/4.3.362>
- Weber, F., L. Trabut y S. Billaud. 2014. *Le Salaire de la confiance. L'aide à domicile aujourd'hui*. Paris: Éditions rue d'Ulm.
- Williams, F. y A. Gavanoas. 2008. "The Intersection of Childcare Regimes and Migration Regimes: A Three-Country Study". En *Migration and Domestic Work: A European perspective on a Global Theme*, editado por H. Lutz. London: Ashgate.
- Wolkowitz, C. 2002. "The Social Relations of body Work". *Work, Employment & Society* 16: 497-510. <https://doi.org/10.1177/095001702762217452>

PALOMA MORÉ es Doctora con Mención Europea por el Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset y la Universidad Complutense de Madrid y miembro del Grupo de Investigación Charles Babbage en Ciencias Sociales del Trabajo. Esta investigación ha sido realizada en el marco de una beca predoctoral FPI-UCM en la facultad de Ciencias Políticas y Sociología.