

# EL PAPEL DEL TRABAJO EMOCIONAL, LA RETÓRICA DEL AMOR Y DEL MATERNALISMO EN LA DESMOVILIZACIÓN DE LAS TRABAJADORAS DEL HOGAR

*Carlos Piñeyro Nelson\**

## **Introducción**

Existen por lo menos 75.6 millones de trabajadores del hogar en el mundo, 76% de los cuales es mujer. Eso significa que una de cada 22 trabajadoras en el planeta es una empleada del hogar (ILO, 2021: 10-12). Así, este sector equivale a 4,5% del total de mujeres empleadas en el planeta (*ibid.*: 12). Numéricamente hablando, esta fuerza laboral podría tener un peso político y social importante en el mundo. Muchas de estas trabajadoras llevan años organizándose y movilizándose para obtener condiciones laborales dignas y ser reconocidas legalmente como trabajadoras (Bapat, 2014; Bernardino-Costa, 2014; Boris y Klein, 2012; Chun, 2009; Fish, 2017; Goldberg, 2014; Nadasen, 2015; Piñeyro, 2018; Piñeyro y Varela, 2018; Rojas y Contreras, 2018). Si bien sus tácticas, estrategias y capacidades disruptivas varían (Fox y Cloward, 1977), es innegable la organización de este sector en distintas partes del mundo.

Sin embargo, la gran mayoría de las trabajadoras del hogar no se organizan para demandar derechos laborales y mejorar sus condiciones de vida. Esto tiene varias explicaciones. Una es de tipo estructural: por un lado, este es un sector altamente informal: se estima que de los 75.6 millones de trabajadoras y trabajadores del hogar, 61.4 millones se emplean de manera informal (ILO, 2021: 17). Aunado a lo anterior, muchas de estas mujeres son migrantes —17% del total mundial pero, en países como Estados Unidos, esta cifra sube a más de 70%— (ILO, 2015, xiii: 16) e indo-

---

\* Coordinador de la maestría en gestión de empresas de economía social, Universidad Iberoamericana, Puebla, México, doctor en sociología por la New School for Social Research (EUA).

cumentadas, por lo cual numerosos países no las consideran ciudadanas. La informalidad se puede medir en la pocas naciones en el mundo —35 de un total de 206— que han ratificado la Convención 189 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), concerniente al trabajo del hogar remunerado (ILO, 2021).<sup>1</sup>

Por otro lado, la explotación y discriminación por motivos étnico/raciales de este sector es altísima (Durin, De la O y Bastos, 2014; De la Hidalga, 2018; Piñeyro, 2022: 142-148). A su vez, dicha labor no se considera un “verdadero” trabajo dada la creencia social sobre lo fácil y sencillo que es ejercerlo (Hondagneu-Sotelo, 2007: 3-28).

A nivel meso, existe una característica importante que hace más difícil la organización de este sector: las empleadas del hogar trabajan en la “sombra”, es decir, en espacios privados donde, como ya se dijo, no existen mecanismos de regulación pública y, por otro lado, suelen estar aisladas de otras trabajadoras; lo común es que una empleada labore sola en una casa. Ello implica estar en una condición de inferioridad numérica y simbólica ante sus empleadores, situación contraria a, digamos, una fábrica, una tienda de alimentos o el sector agrícola, donde suelen existir más trabajadores/as con quienes hacerle frente a los empleadores y organizarse, desde el espacio laboral, para exigir mejores condiciones de trabajo. Estas circunstancias han hecho que, históricamente, ciertos sindicatos y confederaciones sindicales vieran a las trabajadoras del hogar como “inorganizables” (Nadasen, 2015).

Existe, no obstante, otro factor que dificulta a muchas trabajadoras del hogar buscar mejores condiciones laborales: los vínculos emocionales que muchas empleadas generan con quienes las contratan, los cuales pueden ser usados para desmovilizar a las trabajadoras. Así, dado el trabajo emocional realizado por las empleadas, y los sentimientos de amor, compasión y fraternidad que muchas de estas sienten por quienes cuidan, muchas de ellas ven como una traición pedir mejores condiciones laborales a quienes les pagan.

En este capítulo se problematizará lo emocional como una forma desmovilizadora. Así, se abordará cómo el trabajo emocional realizado por las empleadas del hogar, y los vínculos entre ellas y sus empleadores, pueden jugar en contra de sus capacidades de organización y movilización. En particular, se hará desde la noción de

---

<sup>1</sup> La misma OIT reconoce que, en una investigación realizada en 108 países, 88% de ellos tiene leyes que, total o parcialmente, reconocen y/o protegen a las y los trabajadores del hogar. Esto es un avance importante. Sin embargo, además de analizar a detalle cuáles son las diferencias entre las leyes nacionales para entender hasta dónde las mismas realmente son una fuente de protección, el hecho es que la principal norma internacional en la materia, la Convención 189, ha sido ratificada en muy pocos Estados. Para un análisis un poco más detallado, véase ILO (2021: 58-93).

“trabajo emocional”, elaborado por Arlie Hochschild, así como desde la “retórica del amor” propuesta por Qayum y Rei, y el maternalismo formulado por Judith Rollins.

La primera parte de este capítulo explica el marco teórico desde el cual se analiza el papel de los vínculos emocionales como dinámica desmovilizadora de las trabajadoras del hogar. En dicho apartado se desarrollará la propuesta de Arlie Hochschild sobre trabajo emocional, la “retórica del amor” y el maternalismo. La segunda parte del capítulo incorporará a esta discusión el papel de las relaciones afectivas entre trabajadoras y empleadoras como elemento desmovilizador de las primeras. En particular, me centraré en las implicaciones de la retórica del amor y el maternalismo para añadir una mayor complejidad al análisis de las dificultades para articular a este sector laboral. La última parte serán las conclusiones.

### **Marco teórico**

La convención 189 de la OIT define trabajo doméstico remunerado como aquella labor realizada en uno o varios hogares por una persona contratada para realizar ciertas funciones (ILO, 2011, art. 1). Si bien dentro de esta definición entran los jardineros, mayordomos y choferes, 76% de quienes laboran en casas particulares son mujeres, quienes suelen dedicarse a la limpieza, cocinar, cuidar de niños(as) y/o adultos(as) mayores, así como de personas enfermas (ILO, 2021). Además, salvo en el Medio Oriente, donde hay un porcentaje mayor de hombres que de mujeres en esta ocupación, en el resto de las regiones del planeta, el porcentaje de mujeres suele ser mucho mayor, rozando 90% de quienes hacen esta labor (*ibid.*). Por ello, nos enfocaremos en las dinámicas desmovilizadoras de las mujeres trabajadoras del hogar.

En general, las mujeres que laboran en este sector suelen dividirse en cuatro subgrupos: aquellas que son contratadas para hacer un poco de todo lo mencionado; las niñeras —se ocupan solo del cuidado de bebés y niñas—; cuidadoras —contratadas para ocuparse de adultos y adultas mayores, así como de personas enfermas—, y limpiadoras —se les paga exclusivamente para hacer el aseo del hogar. De igual manera, hay quienes son contratadas por unas horas, por media jornada, jornada completa, o quienes habitan en los hogares donde trabajan. Estas últimas suelen ser las más explotadas.

Por lo general, la labor emocional llevada a cabo por las trabajadoras del hogar, y las relaciones interpersonales entre empleadas y empleadores suelen oscurecer los límites de los derechos de las trabajadoras, bajo la noción de que ellas “son parte de la familia” —volveré a esto más adelante. El trabajo de Arlie Hochschild sobre labor

emocional resulta indispensable para analizar las dificultades que las trabajadoras del hogar suelen tener para organizarse y pedir mejoras laborales. La sección siguiente aborda las principales aportaciones de esta socióloga y su utilidad para entender la complejidad de las empleadas del hogar.

### *Trabajo emocional y empleadas del hogar*

Arlie Hochschild fue una de las pioneras en el análisis de las emociones en los entornos laborales. Ha producido una vasta obra al respecto. En particular, esta autora abrió el camino para pensar y reconocer como un elemento central el manejo de las emociones en empleos desempeñados predominantemente por mujeres, como el cuidado y el trabajo del hogar, distintas ocupaciones en el sector servicios —meseras, aereomozas—, el educativo —maestras—, el terapéutico o el trabajo en *call-centers*. De acuerdo a esta autora, el “nuevo ícono laboral es una trabajadora de servicios haciendo labor emocional” (Hochschild, 2013: 25).

Por trabajo emocional, Hochschild se refiere a aquella labor que “requiere de la empleada inducir o reprimir un sentimiento para generar un adecuado estado mental en otras personas [...]. Utilizo el término trabajo emocional para referirme al manejo de un sentimiento mostrado facial y corporalmente, y desplegado en público; el trabajo emocional es vendido por un salario [o pago] y, por lo tanto, tiene valor de cambio” (Hochschild, 1983: 7).<sup>2</sup>

Los empleadores/clientes/consumidores que pagan por un trabajo emocional esperan una “buena actitud” de toda persona llevando a cabo esta labor: “cuanto más natural parece, menos se muestra su trabajo como trabajo” (*ibid.*: 169). Hochschild habla de dos formas básicas mediante las cuales se realiza trabajo emocional: la “actuación superficial” (*surface acting*, en inglés) y el “actuar profundo” (*deep acting*, en inglés). El primer tipo de actuación implica poder “disfrazar” lo que sentimos, o pretender sentir algo que realmente no sentimos. Dicho de otra manera, “podemos engañar a otros sobre lo que realmente sentimos, pero no a nosotros/as mismos/as” (*ibid.*: 33). La actuación profunda radica en desplegar de forma

---

<sup>2</sup> La misma autora explica cómo, para ella, trabajo, labor o manejo emocional son sinónimos. Si bien empezó usando *Emotional Work*, en general se decantó por *Emotional Labor*, que en español se ha traducido como trabajo emocional. Para el primer análisis en este rubro véase Hochschild (1979: 551-575).

“natural” un sentimiento; es “un sentimiento real auto-inducido” (*ibid.*: 35). Las empleadas del hogar pueden actuar superficialmente, fingiendo estar en el estado emocional esperado, o actuar profundamente, es decir, genuinamente llevando a cabo las acciones emocionales esperada por el empleador —para ver un ejemplo de lo intrincado y complejo del actuar superficial y profundo en las trabajadoras del hogar véase Piñeyro (2020b: 81-100).

Hochschild apunta un elemento central para entender el trabajo emocional: las emociones socialmente permitidas y reprobadas de acuerdo al género. Es decir, a los hombres se nos enseñan, fomentan y limitan ciertas emociones, mientras que a las mujeres se les enseñan, fomentan y limitan otras (véase tabla 1). Lo anterior se lleva a cabo mediante la socialización que tenemos en distintos ámbitos —familiar, escolar, laboral, religioso. Estas pautas de conducta se suelen reproducir en la mayoría de los espacios colectivos de los cuales formamos parte. Pero, a su vez, dichas pautas también enseñan qué, cómo y cuánto tiempo es aceptada una emoción. A esto Hochschild le llamó las “reglas del sentir”. Las reglas del sentir son “marcadores emocionales” sobre lo que deberíamos sentir y sobre lo que “supuestamente sentimos” (Hochschild, 1983: 58), de acuerdo a nuestro género.

Las empleadas del hogar en sus distintas subocupaciones —niñeras, cuidadoras, limpiadoras de casa, así como quienes realizan las tres tareas—, están socializadas, como la mayoría de las mujeres, a manifestar y reprimir ciertas emociones “correspondientes” a su género y bajo las reglas del sentir acorde con esto. Y es desde allí que la mayoría realiza trabajo emocional. En el caso de las trabajadoras del hogar, como el de las mujeres en general, se espera que muestren amor, cariño, ternura, “buena actitud” y disposición al cuidado de otras personas. Sin embargo, dicha labor emocional no suele ser remunerada, se cree como una parte dada dentro de su ocupación; a las trabajadoras se les paga por limpiar, cocinar, jugar, lavar ropa, etc., incluso para aquellas contratadas solo para cuidar. En otras palabras, se les reconoce y retribuye por su labor física, pero no por su trabajo emocional, aunque se espera lo lleven a cabo dentro de su rutina. Pero, “el trabajo emocional implica direccionalidad, intención y esfuerzo. En ese sentido, se realiza un ‘trabajo’ de verdad” (Hochschild, 2013: 27).

**Tabla 1. Ejemplos de reglas del sentir según los patrones de género**

Emociones en las mujeres		Emociones en los hombres	
<i>Permitidas</i>	<i>No permitidas</i>	<i>Permitidas</i>	<i>No permitidas</i>
Sensibilidad	Rabia	Rabia	Tristeza
Tristeza	Enojo	Enojo	Amor (romántico)
Duelo	Orgullo	Orgullo	Miedo
Amor (romántico)	Dignidad	Dignidad	Sensibilidad
Ansiedad	Indignación	Duelo	
Miedo	Odio	Ultraje	

FUENTE: Tabla tomada de Gravante (2020a: 168).

Como ya se mencionó, se espera que las trabajadoras del hogar sean, generen o muestren, emocionalmente hablando, felicidad, comodidad, seguridad y bienestar hacia sus empleadoras y sus familias. En especial, las niñeras y cuidadoras, se espera en todo momento críen y se encarguen de manera amistosa de quienes se ocupan. Por otro lado, también se espera que las trabajadoras del hogar manejen sus estados de ánimo; los empleadores no quieren a una empleada triste o enojada en sus casas cuidando a un ser querido. Quieren a alguien que pueda presentarse en el trabajo —aparente o realmente— feliz, diligente y paciente.

Así, independientemente de si las trabajadoras actúan superficial o profundamente, se espera que brinden consuelo emocional a los empleadores y sus familias y que estén emocionalmente disponibles para lo que la ocasión exija. Como menciona De Vault (2014: 782), al reprimir sentimientos como la ira, la enfermedad o la tristeza, las empleadas suelen llevar a cabo “interacciones micro invisibles” poco reconocidas y recompensadas por sus empleadores.<sup>3</sup> Por lo tanto, esta ocupación puede “fundir” a los trabajadores física, mental y emocionalmente (Wharton, 2009: 159). Además, esta dinámica se basa en una relación asimétrica: las trabajadoras necesitan mostrar ciertas emociones mientras que los empleadores y sus familias no (*ibid.*: 154).

Todo lo anterior nos lleva a preguntar: ¿Es disfrutable hacer trabajo emocional? La respuesta depende. Hay trabajadoras del hogar que disfrutan mucho realizar dicha labor (Hochschild, 2013: 25-27; Hondagneu-Sotelo, 2007; Ibarra, 2010: 117-131; Piñeyro, 2020b: 55-99), así como hay otras que no (Hondagneu-Sotelo, 2007; Pi-

<sup>3</sup> La película *Roma* (2018), de Alfonso Cuarón, retrata muy claramente este tipo de actitudes y dinámicas.

ñeyro, 2020b: 55-99). Hay empleadas realizando trabajo emocional que incluso se desapegan y se “alienan” de sus emociones, como una forma de protegerse emocionalmente a sí mismas (Hochschild, 2011: 21-33).

El trabajo emocional, profundo o superficial, suele generar cierto apego y amor por parte de las trabajadoras del hogar hacia quienes cuidan (Hochschild, 2013: 25-27; Hondagneu-Sotelo, 2007; Ibarra, 2010: 117-131; Piñeyro, 2020b: 55-99). Y es normal; a diferencia de otras labores donde la labor emocional (Hochschild, 1983, 2013) o íntima (Boris y Parreñas, 2010; Poster *et al.*, n.d.; De Vault, 2014) juega un papel importante, el trabajo de cuidados, implícito dentro de las tareas de las trabajadoras del hogar, genera un contacto directo, profundo y largo entre las personas contratadas y a quienes atienden; las trabajadoras pueden ver a las familias en uno de los espacios más íntimos posibles, como es el hogar. Allí pueden conocer los problemas interfamiliares, económicos, de salud, etc., de quienes habitan estas casas. Y, si bien las conexiones emocionales entre empleada y empleadores pueden ser genuinas, muchas veces estos las aprovechan para explotarla aún más y evitar que las trabajadoras pidan mejores condiciones laborales. Por ende, las dinámicas relacionales, de poder y emocionales entre empleadores-trabajadora juega un papel fundamental en la desmovilización de este sector. En particular, existen dos mecanismos utilizados para ello: la “retórica del amor” y el “maternalismo”.

Qayum y Ray (2010) denominan “la retórica del amor” a los discursos del “eres como de la familia”, “los niños te quieren tanto”, utilizados por los empleadores para crear una conexión, a veces falsa, a veces genuina, entre ellos y las empleadas del hogar. La “retórica del amor” es muy común, y con ello se llega a lograr tener a las empleadas laborando por periodos más largos sin recibir pago extra, pagarles con retraso, cambiarles sus horarios laborales o agregarle deberes a su turno de trabajo —por ejemplo, llevar al perro a pasear. Un caso típico es pedirle a la trabajadora cuide unas horas extra gratis a un adulto mayor porque este “se pone triste cuando no estás”.

Por otro lado, los empleadores a menudo intentan crear una relación emocionalmente jerárquica con sus empleadas, basadas en las “reglas del sentir” acordes al género y a la profesión de estas. Judith Rollins llama a esto maternalismo: los empleadores ven a las trabajadoras del hogar como niñas, es decir, incapaces de cuidar de sí mismas. Por ende, la empleadora actúa de manera cariñosa dándole a la trabajadora “regalos [como ropa usada], prestándole dinero, explicándole cómo funcionan las facturas, llamando a su nombre a centros comerciales [...] o intercediendo por ella ante el sistema legal” (Rollins, 1985: 189). Dicha dinámica maternal puede ser vista como una manera de “apoyo intrafamiliar” en la cual entran en cuestión el cui-

dado y el amor (*ibid.*: 179). En la siguiente sección analizaremos cómo la “retórica del amor” y el “maternalismo” influyen en la desmovilización de las trabajadoras del hogar.

## **Análisis**

### *La “retórica del amor” y el “maternalismo” como procesos desmovilizadores*

Vincular una mirada sobre la intimidad del trabajo del hogar ayuda a tener un conocimiento más profundo sobre las dificultades que muchas empleadas tienen para demandar mejores condiciones laborales. Permite incorporar dentro del análisis los contextos y las situaciones familiares dentro de un hogar que es, a su vez, un espacio laboral. Pero, además, amplía la mirada de las relaciones individuales empleada-empleador o empleada-persona a la cual cuida, y pone atención a lo que ocurre en el lugar de trabajo. Así, por ejemplo, se reconocen los problemas laborales que puede tener el empleador, o las dificultades escolares de uno de los hijos, y la forma en la que estas situaciones impactan en el entorno laboral de las trabajadoras del hogar y en ellas mismas, tanto en lo laboral como en lo emocional.

Muchas trabajadoras del hogar tienden a formar lazos emocionales con sus empleadores y sus familias. Se preocupan por el bienestar de las personas para las que trabajan, especialmente por las niñas(os) y adultas(os) mayores. En parte se debe al trabajo emocional que realizan cotidianamente con estas personas, como por el ámbito de intimidad existente cuando se labora en una casa privada. Aunque estas conexiones pueden tener un efecto positivo en los derechos de las trabajadoras —traducido en buenos tratos y buena paga—, muchas veces estas relaciones sirven para reducir los estándares laborales y aumentar el abuso hacia las empleadas.

Una forma de lograr lo anterior es mediante los discursos de amor utilizados por los empleadores hacia las trabajadoras, la mencionada “retórica del amor”. Frases como “los niños te quieren mucho”, “qué haríamos sin ti” y, sobretodo, el “tú eres como de la familia”, son parte de un repertorio que muchos empleadores usan para crear un falso sentido de identidad compartida entre ellos y las empleadas. Muchas trabajadoras, a su vez, dicen “amar”, “preocuparse” y sentir compasión por sus empleadores y sus familias.

Esta imbricación entre los reales o supuestos lazos amorosos entre las trabajadoras y sus empleadores suele tener un efecto desmovilizador para las empleadas. Ya que, como dice una trabajadora del hogar y líder dentro de la Alianza Nacional de Trabajadoras del Hogar de Estados Unidos (National Domestic Workers Alliance,

en inglés):

...cuando los empleadores nos dicen que somos “parte de la familia”, parece ser una manera de neutralizar [la relación empleada-empleador]. Este discurso es una manera de decirnos “deberías de confiar en mí” [la empleadora], porque ¿en qué miembros de nuestras familias no confiamos? (Piñeyro, 2020b: 86-87).

La sensación de traición descrita por las trabajadoras del hogar hacia sus empleadores y familiares si se pide, por ejemplo, un mejor sueldo o menos horas de trabajo, es un elemento con mucho peso en esta profesión.

La “retórica del amor” y el trabajo emocional desarrollado por las empleadoras del hogar hacen más complicado para estas percibir las formas de manipulación emocional<sup>4</sup> utilizada por los empleadores y desactivarlas, que en otras profesiones donde también se ejerce trabajo emocional. En primer lugar, las trabajadoras tienen una cercanía a la intimidad de las personas que las contratan inexistente en otras profesiones donde también se hace labor emocional, como la docencia, mucho del sector servicios, las aeromozas o en los *call centers*, (Hochschild, 1983 y 2013: 25). Las empleadas del hogar ven y conviven de manera directa en estos espacios privados para la mayoría de las personas y, ya sea que realicen labor emocional profunda o superficial —o una mezcla—, se inmiscuyen y van conociendo, muchas veces a profundidad, las vidas de quienes las contratan y a sus familias. Conocen sus días buenos y malos. Y eso puede provocar en ellas cierta flexibilidad y/o resignación al momento de pedir derechos laborales. Un ejemplo: si el/la principal proveedor/a económica de la familia se queda sin trabajo, pocas trabajadoras le dirán a sus empleadores que les paguen a tiempo o completo. No obstante, el empleador en escasez económica le sigue pagando en tiempo y forma a otras personas que le brindan servicios —doctores, arrendadores, lavacoches, etcétera.

Lo anterior no significa que todas las trabajadoras del hogar no noten estas prácticas manipulativas. Muchas lo hacen, pero prefieren mantenerse en estos empleos mal pagados y explotados por distintas cuestiones: han laborado en otras ocupaciones tan o más explotadoras a la que tienen, como obreras o campesinas. O, dado su estatus migratorio o su nivel de escolaridad, el empleo del hogar es una de las pocas alternativas de trabajo que tienen a su alcance. Además, incluso cuando se dan condiciones de explotación dentro de las mismas, las trabajadoras del hogar valoran

---

<sup>4</sup> En pocas palabras, la manipulación emocional ocurre cuando los empleadores usan los vínculos amorosos de las empleadas del hogar para obtener trabajo no pagado y evitar quejas para mejorar sus condiciones laborales. Para mayor detalle, véase Piñeyro (2022: 149-155).

positivamente cierta flexibilidad —algunas veces— posible dentro de su profesión. Por ejemplo, poder llevar a sus hijos/as a trabajar si uno de ellos se enferma —aunque eso implique la doble carga de laborar y cuidar a sus hijos/as.

Los empleadores pueden utilizar conjuntamente la “retórica del amor” y el maternalismo para paliar ciertas incomodidades laborales y salariales de las trabajadoras. Si bien “ayudarle” a una empleada regalándole ropa usada puede parecer algo bueno, el maternalismo basa su lógica en una relación superioridad-subordinación. Rollins cita a Mauss para explicar esto: “dar es mostrar la superioridad de uno [...]. Aceptar sin devolver o pagar más es enfrentarse a la subordinación para convertirse en cliente y en subordinado” (Rollins, 1985: 192). Como ya se mencionó, el maternalismo también infantiliza a las trabajadoras. En otras palabras, el maternalismo parte de la idea de que hay personas más y menos capaces; hay quienes pueden hacer el trabajo pesado e indeseado dentro de una casa —las empleadas del hogar— quienes, a cambio, serán tutoradas y “cuidadas”, desde una lógica caritativa, por parte de quienes se benefician de su trabajo. Se trata, pues, de una “relación unidireccional” (Hondagneu-Sotelo, 2007: 172).

Andrea de la Hidalga resume la complejidad de esta relación:

El trabajo del hogar se puede entender como una tensión constante entre el *maternaje* y la lógica laboral [En ese sentido, el maternalismo es] un mecanismo para entablar una relación entre la trabajadora y la empleadora que permite evadir de manera “cordial” obligaciones laborales, escondiendo diversas formas de explotación, a cambio de algunos apoyos, protección y cuidado, que se caracterizan, también, por una cierta actitud maternal de cariño y preocupación por el bienestar de las trabajadoras, pero con ciertas reservas y desde una posición que las infantiliza (De la Hidalga, 2019: 81-82).<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Hondagneu-Sotelo (2007, 172-209), propone la idea del “personalismo” como una alternativa empleador-trabajador. A diferencia del maternalismo, el personalismo es una “relación bilateral que implica que dos individuos se reconozcan”, no solo dentro del vínculo laboral, sino “como personas inmersas en un conjunto único de relaciones sociales, y con aspiraciones particulares” (*ibid.*: 172). La autora llegó a la conclusión de que las empleadas del hogar quieren ser reconocidas por sus empleadores. “Quieren más cercanía y consideración de su personalidad por parte de sus empleadores” (*idem.*). Sin embargo, Hondagneu-Sotelo reconoció que, si bien el personalismo es una relación bidireccional, no deja de ser una relación desigual: “En ausencia de salarios justos, horarios razonables y autonomía laboral, el personalismo por sí solo no es suficiente para mejorar el trabajo del hogar remunerado” (*ibid.*: 208). Abonando a este debate, he planteado la lógica contractualista de algunas empleadas del hogar, es decir: establecer derechos y obligaciones claros desde el principio con quienes las contratan, preferiblemente firmando un contrato. Con ello, se busca romper con el maternalismo y la “retórica del amor” descrita anteriormente, y basar en primer lugar la relación entre ambas partes en lo que es: una relación laboral (Piñeyro, 2020b: 88-94).

La “retórica del amor” y el maternalismo juegan un papel importante en la desmovilización de las trabajadoras del hogar. No solamente por la confusión emocional que generan en las empleadas; encariñarse con las personas con las cuales se trabaja, recibir algunas muestras de “cariño” dentro de los contextos tan difíciles en los cuales se encuentran la mayoría de las empleadas, puede generar “sentimientos encontrados”. Y, aunado a las reglas del sentir basadas en el género, el maternalismo y la “retórica del amor”, logran generar una lealtad hacia quienes las contratan y hacia sus familias. Dicha lealtad puede ser “superficial” o “profunda”. En el primer caso, se sabe que existen peores empleadores o trabajos, como los agrícolas o en fábricas, por tanto, se acepta el abuso al que son expuestas dado que siempre puede existir algo peor. Ante ello, las trabajadoras agradecen las muestras de “cariño” provenientes de la retórica del amor y del maternalismo.

En el caso de la lealtad profunda, las trabajadoras mantienen un vínculo emocional fuerte con sus empleadores, el cual les permite sobrellevar las duras cargas de trabajo, tanto físicas como mentales y emocionales. Y eso les suele aligerar el hecho de saber que se están aprovechando de ellas. Así, el amor hacia los empleadores y sus familias se usa como un “escudo” emocional con el cual las empleadas autojustifican sus condiciones laborales. Y, ya sea la lealtad superficial o la profunda, las dos suelen tener un impacto negativo en la capacidad de las trabajadoras del hogar para levantar sus voces en busca de mejores condiciones laborales.

A pesar del maternalismo, la “retórica del amor” y las condiciones estructurales y personales que hacen difícil la movilización de las empleadas del hogar, esta fuerza laboral se organiza para mejorar sus condiciones de trabajo. Existen diversas organizaciones de trabajadoras del hogar en todo el mundo movilizándose para obtener la promulgación de derechos laborales en legislaciones estatales que regulen la relación empleada-empleador, así como para romper con las prácticas desmovilizantes anteriormente descritas (Bapat, 2014; Bernardino-Costa, 2014; Boris y Klein, 2012; Chun, 2009; Fish, 2017; Piñeyro, 2018, 2020a, 2020b y 2022; Rojas y Contreras, 2018). Además de la disputa jurídica, la creación de espacios colectivos para las trabajadoras del hogar es otra estrategia utilizada para poder romper con los efectos negativos de la “retórica del amor” y del maternalismo. En estos espacios colectivos, las empleadas pueden compartir sus experiencias de vida, aprender técnicas de negociación y resignificar su labor como algo digno y por lo cual sentir orgullo y, por ende, reivindicar sus derechos laborales (Piñeyro, 2020a y 2020b: 102-202). Sin embargo, proporcionalmente hablando, siguen siendo pocas las empleadas incorporadas a procesos colectivos para superar las dinámicas, estructurales y micro-interactivas, descritas.

## Conclusiones

La intención de este texto ha sido develar las particularidades del empleo del hogar remunerado para entender por qué, a pesar de ser una de las ocupaciones más nutridas en el mundo, es tan difícil que dicho sector se organice para mejorar sus condiciones laborales y de vida. Y, como se ha expuesto, el papel emocional dentro del trabajo del hogar remunerado, así como el laborar en un espacio tan íntimo como las casas de las personas, y el conocimiento de sus condiciones cotidianas con tanta profundidad, hace una mezcla desmovilizante no vista en la mayoría de las ocupaciones. Como dice Hochschild, no se trata solo de entender las emociones circundantes —en este caso— dentro del empleo del hogar remunerado, sino de comprender las dinámicas que las “gobiernan” y son usadas por trabajadoras y empleadores. Es develando los mecanismos de control emocional y sus complejidades como se les puede disputar y, eventualmente, cambiar (Hochschild, 1979: 568).

El trabajo emocional “es trabajo”, y cansa mucho. A su vez, llevar a cabo trabajo emocional de forma constante puede resultar en la generación de sentimientos genuinos de amor, compasión y felicidad, las cuales desemboquen en conexiones emocionales profundas. Si bien las personas realizando trabajo emocional sufren un desgaste emocional, las trabajadoras del hogar, en sus distintas subocupaciones, lo suelen sentir más. Y no solo por las implicaciones de cuidar a un infante, adulto mayor, o por la intimidad de dicha ocupación, sino por las estrategias utilizadas por muchos empleadores para “jugar con sus emociones”. Por un lado, la dinámica de “camaradería” e “indispensabilidad”, manifiesta en la “retórica del amor”, pueden ser “sentidas” como verdaderas por las empleadas, simple y sencillamente porque así lo sienten. No obstante, estas frases suelen ser usadas para encubrir abusos y explotación laboral.

La estrategia maternalista se vuelve otro elemento desmovilizador, a veces de gran calado, y junto con la “retórica del amor” no solo se entienden por el factor emocional. Parte de la explicación está en la situación estructural de vulnerabilidad a la cual están expuestas muchas trabajadoras del hogar, quienes suelen provenir de estratos humildes, tener un origen inmigrante, ser madres solteras, sin redes sociales en las ciudades donde laboran, etc. Por ende, ante las “muestras” de afecto dentro del maternalismo, se generan vínculos de lealtad hacia sus empleadores, y también sentimientos de culpabilidad al pensar en, por ejemplo, pedir se les respete su tiempo de asueto.

Parte esencial de la desmovilización de las trabajadoras del hogar es que su labor emocional no es remunerada, ni es socialmente vista como fundamental. Se da

por hecho que es igual o menos importante que cocinar, limpiar o tender ropa. Ello desvaloriza su papel dentro de los hogares en los que se emplean. Pero, siendo que mucha de su labor es emocional, la “retórica del amor” y el maternalismo pueden ser vistas por las trabajadoras, o como una manera mínima de reconocimiento a su labor emocional —aunque ello no reditúe en mejores condiciones laborales y salariales—, o como una forma de cubrir e incluso ampliar la explotación laboral a la cual suelen estar sujetas. Aunque estas últimas suelen ser las menos.

No obstante, la movilización de las empleadas del hogar por ser reconocidas como empleadas con derechos y obligaciones, como otros sectores formales, aunado al trabajo de base hecho por muchas de estas organizaciones, está ayudando a que tanto la “retórica del amor” como el maternalismo sean cada vez más cuestionadas, y la relación empleada-empleador se base fundamentalmente en lo que debería de ser: una relación de trabajo, no una relación interpersonal. Si bien falta mucho para poder romper con estas dinámicas, esperamos que develando algunos de los mecanismos utilizados para oscurecer las relaciones de explotación descritas en este capítulo, ayude a dimensionar los retos organizativos de este sector laboral, para así poder pensar en formas de contrarrestarlas.