

“Íntimamente distantes: diferencia social en las intimidades del servicio doméstico”

Monografía de Grado

Universidad del Rosario

Escuela de Ciencias Humanas

Programa de Sociología

Director de monografía: Bastien Bosa

Presentado por: Maria Fernanda Mosquera García

Semestre II, 2016

*Al Eterno, luz de mi entendimiento.*

**A mi padre, de quien recibí la curiosidad y el asombro para observar la vida. Dedicado a mi madre, a ella agradezco por incentivar me a perseguir mis sueños y a ser fiel a mis convicciones. Para Danielita, mi hermana y amiga entrañable. A mis abuelas, Martha y Mariela. También a la memoria de mi abuelo Carlos H.**

## **Agradecimientos**

Agradezco a Rosaura, a Mirta y a Carmela por darme la oportunidad de conocerlas, por compartir conmigo sus experiencias, por apartar tiempos para conversar. Agradezco su confianza para hablar de la “intimidad”. A mi director Bastien Bosa, por animarme a culminar este proyecto, por su paciencia y disposición para atender mis inquietudes. Gracias por compartirme sus reflexiones y por invitarme a tener en cuenta nuevas perspectivas para comprender las realidades sociales. También a la familia Bermúdez, en particular, a Camila, por su amistad y apoyo incondicional. A Martha y Mike Brown, por acompañarme desde la distancia. A mis amigos: Jose Barrios, Paula Ruíz, Daniela García y Juan Felipe Gómez, con quienes compartí largas conversaciones y reflexiones. Especialmente, a Stephanie Sarmiento, por sus valiosas opiniones y apoyo. También a Felipe Rojas, por sus oportunos comentarios y sugerencias. Finalmente, agradezco todas las circunstancias que acompañaron este “rito de paso”.

## Tabla de Contenido

Agradecimientos.....	3
Índice de gráficas y tablas .....	5
Introducción .....	7
Capítulo 1: La distancia que marca las relaciones de servicio doméstico .....	15
1.1. Desde Casanare y Chocó, un largo camino hacia el mismo destino: el servicio doméstico en Bogotá.....	16
Rosaura.....	16
Carmela .....	23
Mirta .....	24
1.2. La violencia que demarca la distancia social en las relaciones de servicio doméstico .....	26
1.3. Las marcas de las violencias en Carmela, Mirta y Rosaura .....	38
Carmela .....	39
Mirta.....	41
Rosaura.....	43
Capítulo 2: Configuraciones de intimidad en las relaciones de servicio doméstico .....	50
2.1. El acceso a las intimidades y la transferencia de informaciones privadas. ....	56
2.2. ¿Y qué pasa si hay confianza? Las tensiones en torno a los vínculos de confianza en las intimidades del servicio doméstico .....	75
2.3. “Es la empleada”: por eso calla y se reprime lo que le moleste en casa .....	87
2.4. Las intimidades ilícitas en el hogar: complicidades, flujo de favores y compensaciones en las relaciones de servicio doméstico .....	98
Conclusiones .....	50
Apéndice Metodológico: Investigar la “intimidad” en situaciones de intimidad.....	114
Bibliografía.....	128

## Índice de gráficas y tablas

Foto 1. “Las mujeres más poderosas del Valle del Cauca (Colombia), en la formidable mansión Hollywoodiense de Sonia Zarzur, en el Beverly Hills de Cali” .....	7
Tabla 1. “Posición social empleadores y empleadas domésticas” .....	14
Gráfica 1.” Efectos de los procesos de violencia en una trayectoria social” .....	38
Tabla 2. “Semejanzas y particularidades de los efectos y marcas de violencias” .....	49
Gráfica 2. “Formas de acceder a las intimidades del servicio doméstico” .....	64
Gráfica 3. “Configuraciones de intimidades: acceso a la forma físico-espacial y relacional de la intimidad. Empleadores 1” .....	73
Gráfica 4. “Configuraciones de intimidades: acceso a la forma físico-espacial y relacional de la intimidad. Empleadores 2” .....	74
Gráfica 5. “Configuraciones de intimidades: acceso a la forma físico-espacial y relacional de la intimidad. Empleadores 3” .....	74
Gráfica 6. “Configuraciones de intimidades: acceso a la forma físico-espacial y relacional de la intimidad. Empleadores 4” .....	75
Gráfica 7. “Vínculos de confianza y desconfianza en el acceso a la forma físico-espacial y relacional de las intimidades” .....	79
Gráfica 8. “Configuraciones de intimidades: la desconfianza, la confianza funcional y afectiva. Empleadores 1” .....	84
Gráfica 9. “Configuraciones de intimidades: la desconfianza, la confianza funcional y afectiva. Empleadores 2” .....	85
Gráfica 10. “Configuraciones de intimidades: la desconfianza, la confianza funcional y afectiva. Empleadores 3” .....	85
Gráfica 11. “Configuraciones de intimidades: la desconfianza, la confianza funcional y afectiva. Empleadores 4” .....	86
Gráfica 12. “Configuraciones de intimidades: la desconfianza, la confianza funcional y afectiva. Empleadores 5” .....	86
Gráfica 13. “Articulación de tensiones en las configuraciones de intimidad. Empleadores 1” .....	111

Gráfica 14. “Articulación de tensiones en las configuraciones de intimidad. Empleadores 2”.....	112
Gráfica 15. “Articulación de tensiones en las configuraciones de intimidad. Empleadores 3”.....	112
Gráfica 16. “Articulación de tensiones en las configuraciones de intimidad. Empleadores 4”.....	113
Gráfica 17. “Articulación de tensiones en las configuraciones de intimidad. Empleadores 5”.....	113
Gráfica 18. “Articulación de tensiones en las configuraciones de intimidad. Empleadores 6”.....	114
Gráfica 19. “Configuraciones de intimidad en la investigación”.....	127

## Introducción

“Soy un convencido de que el mundo es un universo maravilloso de historias para vivir, para sentir, para narrar; de experiencias de hombres y mujeres que nos ayudan a entendernos a nosotros mismos.”

(Cock, 2015 en Las Dos Orillas, 2016)

Las relaciones de servicio doméstico se establecen a partir de un vínculo que supone un encuentro de personas que pertenecen a mundos sociales diferentes. Hace unos años, la filósofa y periodista, Carolina Sanín, dirigió una crítica a la “mayoría de colombianos de estratos privilegiados que, en algún momento, han tenido a una mujer semi cautiva en su casa” (Sanín, 2008). En la columna de opinión de la revista Semana: “*El cuarto de la muchacha*” (Sanín, 2008), Sanín censura a los empleadores del servicio doméstico por las “condiciones irracionales” en las que trabajan muchas empleadas domésticas en Colombia. Con esto se refiere a los “salarios de miseria” sin prestaciones sociales por los que trabajan muchas empleadas domésticas, las extensas jornadas laborales que trascienden las doce horas de trabajo, las salidas de descanso cada quince días, los jefes autoritarios, los “uniformes denigrantes”, y el “cuarto de atrás” que se les asigna para vivir (en los casos de las empleadas internas) (Ibíd).

La crítica de Sanín sugiere que para quienes contratan el servicio doméstico, vivir en las mismas condiciones en las que viven sus empleadas podría representar una agresión contra su dignidad. Pero no así para sus empleadas, debido a que ellas tienden a ser percibidas por sus patrones como seres carentes de necesidades, listas para obedecer y quienes están acostumbradas a “conformarse con un lugar donde poner su cuerpo de pie o acostado en un catre” (Sanín, 2008). Con todo, hay empleadores que dicen “tratar a sus empleadas como miembros más del hogar” (Ibíd). Sanín afirma que a partir de esta concesión, los patrones creen que tratar a las empleadas como parte de la familia “los exime de una responsabilidad social y humana, e ignoran que sería más apropiado que la

‘muchacha’ sea tratada como una trabajadora con derechos, que además, quisiera tener su propia familia” (Sanín, 2008).

De manera similar, a finales del 2011, diferentes medios de comunicación plantearon discusiones a partir del reportaje que realizó la revista ¡HOLA!: “Las mujeres más poderosas del Valle del Cauca (Colombia), en la formidable mansión Hollywoodiense de Sonia Zarzur, en el Beverly Hills de Cali” (Hola, 2011). La imagen de la portada de esta revista fue criticada por “elogiar la esclavitud, el clasismo y el racismo” (Kien y ke, 2011) (Semana, 2011) (El Espectador 2011). En una emisión de la W Radio se criticó la idea de “retratar una Colombia en dos opuestos: donde el rico vive en una casa espectacular, mientras es atendido por un pobre que además está uniformado como tal” (W Radio, 2011). Durante esta transmisión de esta emisora radial, otra de las periodistas se refirió así al tema: “en Colombia muchas veces crecemos con empleadas en la casa y las adoramos; son parte de nuestra familia. Seguramente doña Rosa Haluf también quiere a estas personas que trabajan con ella, y les da trabajo, pero la foto sí es terrible” (Ibíd).



Foto: (Revista Hola, 2011 en Clases de Periodismo.com, 2011)

Cuando escuché esta entrevista (W Radio, 2011) y leí el artículo de Carolina Sanín (2008), empecé a hacerme varias preguntas respecto a la forma como se establecen las relaciones de servicio doméstico. A partir de estos debates de opinión, y especialmente de los comentarios asociados con el cariño que se manifiesta a las empleadas domésticas por

parte de sus empleadores, me pregunté si ¿puede existir afecto de los empleadores hacia las empleadas de servicio doméstico, y aun así delimitar de manera contundente la diferencia social entre ellos? Las críticas dirigidas a los empleadores del servicio doméstico se centran en cuestionar la manera tajante como se marca la desigualdad entre las empleadas y sus empleadores. Sin embargo, me llama la atención que una de las periodistas que discutió la imagen de la revista ¡Hola! durante la entrevista de la W Radio dijo: *“en Colombia se considera normal crecer con empleadas y considerarlas parte de la familia porque existe afecto hacia ellas”* (W Radio, 2011).

En esta monografía, analizo, pues, cómo las relaciones de servicio doméstico están trazadas por la distancia social (Bourdieu, 1988; 1997; 2002), a pesar de que suponen compartir la intimidad dentro del hogar (o, de manera recíproca, cómo pueden existir relaciones de intimidad a pesar de la evidente distancia social entre empleadas y empleadores). Busco mostrar cómo se marca la distancia en las relaciones de servicio doméstico y cómo, a pesar de la asimetría social que las caracteriza, se establecen vínculos de afecto y de confianza entre las empleadas y sus empleadores. De esta forma, la pregunta general que orienta este proyecto consiste en ¿Cómo se conecta la distancia social y la intimidad en las relaciones de servicio doméstico? En el marco de este amplio debate, me intereso por comprender hasta qué punto las empleadas de servicio doméstico hacen parte de las familias para las cuales trabajan. ¿Qué implica la distancia social entre las empleadas y empleadores del servicio doméstico? ¿Qué supone compartir la privacidad del hogar de los empleadores con las empleadas domésticas? ¿Cómo se definen los vínculos relacionales entre las empleadas y empleadores domésticos para establecer obligaciones y derechos dentro del hogar? ¿Cómo se expresa afecto a alguien que a la vez se considera cercano y distante?

Este trabajo de investigación se enmarca en las discusiones que se han dado en torno a la desigualdad social. Mi perspectiva analítica se apoya en los diversos autores que han reflexionado sobre las formas de jerarquización y desigualdades en el espacio social (Bourdieu, 1988; 1997; 2001; Kleinman, Das & Lock, 1997; Bourgois, 2002; 2009; Farmer, 2007; Fassin, 2011). Comprendo las relaciones de servicio doméstico como trabajos de intimidad que contribuyen a mantener las desigualdades socioeconómicas, que

se negocian en los espacios privados de las interacciones y son centrales en los modos de funcionamiento del capitalismo global (Boris et.al., 2010: 1). Las relaciones que se establecen en el marco del servicio doméstico constituyen una alternativa de subsistencia para quien lo realiza, mientras que para quien lo paga representa un bienestar (León 2013).

Esta monografía es una investigación cualitativa que explora la desigualdad social en las intimidades del servicio doméstico. Para abordar este problema realicé la reconstrucción de las trayectorias de vida de tres mujeres: Rosaura, Mirta y Carmela<sup>1</sup>, con el propósito de ubicar a estas personas en una historia social. Es decir, abordo lo social desde la escala de las posiciones que ocupan estas personas en el mundo, buscando patrones entre sus trayectorias, pero a la vez me intereso por respetar las particularidades que configuran sus historias de vida (Bourdieu, 2002). Por esta razón, mi herramienta principal han sido las entrevistas a profundidad, en función de dos propósitos principales. En primer lugar, a partir de las narrativas de estas mujeres me interesé por identificar: las condiciones económicas, sociales y culturales que marcan la distancia social entre estas mujeres y la de sus empleadores (Bourdieu, 1988; 1997; 2002); las semejanzas estructurales de la desigualdad social que afectan de forma particular a Rosaura, a Mirta y a Carmela (Farmer, 2007; Bourgois, 2002; 2009; Fassin, 2011); los efectos causados por diversos procesos de violencias que dejan marcas en las trayectorias de estas mujeres, tanto en su dimensión física como en su dimensión emocional; las experiencias de sufrimiento social (Kleinman, Das & Lock 1997) que muestran cómo los efectos de las violencias ocasionan huellas, de manera conjunta, en las trayectorias sociales de estas mujeres.

En segundo lugar, he explorado las tensiones en torno a las diferentes configuraciones de intimidad que se establecen en las relaciones de servicio doméstico. En este contexto, las entrevistas semi-estructuradas no constituyeron la única metodología empleada. A partir de observaciones participantes dentro del lugar de trabajo del servicio doméstico, de conversaciones informales repetidas (directas o telefónicas) y de visitas esporádicas al lugar de vivienda de Rosaura, profundicé en los relatos que dan cuenta de:

---

<sup>1</sup> En este trabajo no menciono ningún nombre propio de las mujeres entrevistadas. Además, hago referencia a los empleadores de Rosaura, de Mirta y Carmela de acuerdo a la forma como ellas se referían a ellos en sus relatos: “don”, la “señora”, el “señor”, mi “patrona” o mis “patrones”. Con el fin de mantener anónimos los nombres de los empleadores de estas mujeres, también han sido modificados.

las formas como las empleadas acceden a las intimidades de sus empleadores; las transferencias de informaciones privadas; los vínculos de confianza, afectos y emociones entre las empleadas y sus empleadores; las complicidades, los flujos de favores y compensaciones en el marco de las nociones de lo lícito y lo ilícito en las intimidades de los hogares.

El argumento central de este texto sostiene que en el servicio doméstico se dan múltiples configuraciones de intimidad que están entretejidas por las diferentes formas en que se marcan las diferencias sociales entre las empleadas y los empleadores. Estas intimidades están marcadas por diversas tensiones que permiten pensar conjuntamente los diferentes casos analizados y a la vez respetar la singularidad de cada uno de ellos. Sostengo que las configuraciones de intimidades que caracterizan las relaciones de servicio doméstico giran alrededor de una serie de tensiones que se desenvuelven de maneras diferentes según los casos estudiados. Las relaciones de servicio doméstico difieren entre sí en función de las formas de acceder y transferir informaciones privadas entre las empleadas y los patrones, así como según los modos en que se establecen vínculos de confianza y afecto entre ellos. De igual manera, expongo cómo operan las intimidades ilícitas “compartidas” e “individuales” en el marco de la “intimidad pública” de los hogares para los que trabajan las empleadas domésticas.

Para dar cuenta de esto, en el primer capítulo, propongo una reflexión sobre lo que supone la distancia social en las relaciones de servicio doméstico. Para esto, hago uso del concepto de *distancia social* desarrollado por Pierre Bourdieu (1988; 1997; 2002) con el fin de identificar las diferencias sociales que marcan el encuentro entre las empleadas domésticas y sus empleadores. Estas relaciones de servicio doméstico entrañan una asimetría social, que se observa principalmente en la obvia desigualdad de acumulación de capital económico, social o cultural entre estas personas. Con esto me refiero a que, por ejemplo, Rosaura, Mirta y Carmela (a diferencia de sus empleadores) tienen pocos medios económicos para suplir sus necesidades básicas, sus “redes duraderas de relaciones más o menos institucionalizadas de conocimiento y reconocimiento mutuo” son escasas<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> A esto se refiere Bourdieu con capital social.

(Bourdieu, 2002, p.148), así como los títulos académicos que legitiman sus estudios<sup>3</sup> (Ibíd., 148). Pero las desigualdades no se limitan a estas dimensiones. Sumado a esta carencia de capitales, sus trayectorias de vida están marcadas por experiencias de violencias, de angustias y desarraigos que ellas soportan en silencio. Me interesa mostrar que el sufrimiento social (Kleinman, Das & Lock, 1997) es una experiencia que se acumula cuando los capitales son escasos en cualquiera de sus formas. En estos casos de estudio, el sufrimiento afecta profundamente la vida de estas mujeres. En este sentido, las experiencias de violencias y de dolor son aspectos que marcan visiblemente la distancia social entre ellas y sus empleadores; es más, compartir la intimidad las lleva a una confrontación directa con su condición social de vulnerabilidad.

Paralelamente, hago énfasis en las particularidades que marcan las trayectorias de vida de estas personas. Doy visibilidad a las experiencias que articulan sus trayectorias, no solo por considerarlo una oportunidad para materializar una de las pocas cosas que ellas han acumulado en su vida, a saber, su historia<sup>4</sup>, sino para trazar las estructuras de desigualdad social (Kleinman, Das & Lock, 1997) (Farmer, 2007; Bourgois, 2002; 2009) (Fassin, 2011) que se proyectan en ámbitos tan privados como el hogar. Hago hincapié en sus relatos porque, en el marco de estas relaciones de servicio doméstico, observé que las experiencias de sufrimiento social que marcan la vida de estas mujeres tienden a ser valoradas por sus empleadores como el curso “normal” de los menos privilegiados. Percibí que, en algunos momentos, los empleadores de Rosaura, particularmente, procuran proponer votos de silencio frente a sus problemas por causa de las carencias y privaciones. El silencio frente a la proyección de la desigualdad social dentro del hogar funciona como un eje reflector de la violencia normalizada (Scheper-Huges, 1997 en Bourgois, 2009). Callar ante el sufrimiento social que marca las vidas de las empleadas permite mantener el orden en casa, y que se cumpla el propósito principal del servicio doméstico: realizar labores de atención y cuidado para garantizar el bienestar de quien paga por este servicio (Boris et. al., 2010).

---

<sup>3</sup> A esto se refiere Bourdieu con capital cultural.

<sup>4</sup> Bourdieu sostiene que, “el mundo social es historia acumulada”. Las trayectorias de vida de estas mujeres articulan diferentes procesos sociales e históricos a la vez (Bourdieu, 2002, p.131).

Así, pretendo dar visibilidad a quienes padecen en silencio el dolor causado por las dinámicas de la violencia estructural (Farmer, 2007; Bourgois, 2002; 2009; Fassin, 2011), como una forma en la que Rosaura, Mirta y Carmela han sido relegadas al anonimato. Leo el silencio de las experiencias de Rosaura, Mirta y Carmela como un reflejo de la desigualdad que las marca socialmente. Lo percibo como una más de las múltiples privaciones a las que se han visto sometidas por la posición que ocupan en el mundo, y como un principio que tiende a imponer un orden a su acción (Bourdieu, 2002). De esta manera, esbozo las diferencias que marcan las trayectorias de vida de las empleadas en relación con las de sus empleadores, porque esta distancia es la que, en gran medida, afecta la manera como se configuran las intimidades dentro de los hogares para los que ellas trabajan.

Ahora, quiero aclarar que, al enfatizar en el sufrimiento de las empleadas como uno de los ejes de acumulación de experiencias que las sitúan en el espacio social, no estoy afirmando que el sufrimiento se limite a una condición o ámbito social específico. Tampoco quiero decir que la vida de Carmela, Mirta y Rosaura se reduzcan únicamente a experiencias dolorosas. En todos los ámbitos de la vida social, el dolor y el sufrimiento se manifiestan de distintas maneras, porque “los sentimientos y las emociones están social y culturalmente moldeados” (Le Breton, 1999, p. 11). Sin embargo, lo que aquí intento señalar es que las experiencias de Mirta, Rosaura y Carmela se enmarcan en un tipo de sufrimiento social que afecta en todos los contextos a los más pobres y vulnerables (Kleinman, Das & Lock, 1996: 9). Las trayectorias de vida de estas mujeres se encuadran en un *continuo de violencia* (Bourgois, 2002; 2009) que se manifiesta en el desarraigo, la migración, traumas profundos y personales en sus familias, como sucesos que están fuera del control burocrático de la salud y del bienestar social (Kleinman, Das & Lock, 1996: 10). Esta investigación me permitió comprender cómo el sufrimiento puede ser a la vez colectivo e individual, y cómo el ámbito personal puede verse afectado por procesos estructurales (Bertaux, 1981; Ginsburg, 1999). Entendí que el dolor y el trauma se esconden silenciosamente en las relaciones de servicio doméstico como un aspecto que marca la distancia social entre las empleadas y los empleadores.

En la siguiente tabla presento a las empleadas y empleadores de servicio doméstico a los que me refiero a lo largo del texto. Considerando las formas en que han acumulado distintos tipos de capitales, señalo qué marca sus posiciones en el espacio social. También hago referencia al salario que (aproximadamente) recibe cada uno de los empleadores mensualmente, así como al pago y el tipo de contrato de Mirta, Rosaura y Carmela con cada uno de sus empleadores. Teniendo en cuenta la condición social de estas personas, ubico a los empleadores y a las empleadas en “posiciones vecinas” (Bourdieu, 2002) entre ellos y ellas.

POSICIÓN SOCIAL											
"EL MUNDO SOCIAL ES HISTORIA ACUMULADA" (Bourdieu, 2002)											
"POSICIONES SOCIALES VECINAS"					"POSICIONES SOCIALES VECINAS"						
EMPLEADORES (Estrato 6-5, Barrio Chicó, Chapinero Alto y Multicentro)	Capitales			Salario	EMPLEADAS (Estrato 2-1, Barrio La Igualdad y Perdomo)	Capitales			Experiencias en el marco de las carencias de capitales	Salario	Tipo de contrato
	Económico	Social	Cultural	Aproximado		Económico	Social	Cultural	Sufrimiento Social		
A											
Doña María (56) - abogada	X	X	X	\$10-12	Rosaura (33)					\$689.459 s.m.l.v con aportes a salud y pensión. No recibe prima y tampoco auxilio de transporte.	Lunes a sábado, y los domingos cada quince días. De 6:00 am - 6:00 pm
Don Juan (60) - abogado	X	X	X	\$10-15							
Felipe (25) - estudiante de Derecho	X	X	X	No				x	X		
Ángela (33) - Comunicadora Social	X	X	X	\$3-3.5							
José (6)	N	N	x	No							
B											
Doña Bertha (72) - abogada	X	X	X	\$5-6	Carmela (28) Mirta (21)			x	X	\$38.000	Lunes, Miércoles y Sábado.
C											
Doña Rosa (60) - abogada	X	X	X	\$8-9	Carmela (28) Mirta (21)			x	X	\$35.000	Viernes
D											
Señora Patricia (40) - Administradora de Empresas	X	X	X	\$6-7	Carmela (28) Mirta (21)			x	X	\$40.000	Martes

Tabla 1. Fuente: elaboración de la autora<sup>5</sup>.

Por otra parte, en el segundo capítulo, intento reflexionar sobre lo que supone la intimidad en las relaciones de servicio doméstico. Para ello, hago énfasis en las tensiones que marcan las diferentes configuraciones de intimidad en estas relaciones de servicio. Comprender qué supone la intimidad entre las empleadas y los patrones, a pesar de la

<sup>5</sup> Con una X mayúscula indico los capitales y experiencias sociales que estas personas han acumulado en altas proporciones. Con una x minúscula me refiero a que la acumulación de las características señaladas se han dado en mínimas proporciones. Los espacios en blanco indican que existen carencias significativas de los capitales en las trayectorias sociales de las personas referidas en la tabla. En frente de cada nombre indico entre paréntesis la edad de cada uno de los empleadores y empleadas domésticas. En cuanto al salario de los empleadores, hago referencia al pago que ellos reciben mensualmente en millones de pesos.

distancia social (Bourdieu, 1988; 1997; 2002) que marca sus relaciones, supuso enfrentarme a constantes reflexiones teóricas y metodológicas. La primera discusión que desarrollo en relación con la noción de intimidad, cuestiona la idea de que este concepto necesariamente deba ser definido a partir de un conjunto de características que se consideran necesarias y suficientes (Zelizer, 2005; Boris et. al., 2010). Esta reflexión analítica surge como resultado de mi trabajo de campo, debido a que, investigar la intimidad también supuso para mí compartir situaciones de intimidad con Rosaura, Mirta y Carmela. A partir de mi relación con ellas, comprendí que la intimidad no necesariamente debe pensarse como un concepto que abarque una lista de características para que pueda ser delimitado como tal. Lo que llamamos “intimidad” se refiere a situaciones y fenómenos distintos para diferentes personas y contextos. Por esta razón, dedico un apéndice metodológico al final del texto, para describir mi experiencia en campo, teniendo en cuenta las reflexiones analíticas que esbozo en el primer y segundo capítulo.

## **Capítulo 1: La distancia que marca las relaciones de servicio doméstico**

En este capítulo, quiero mostrar cómo se traza la asimetría social entre las empleadas del servicio doméstico y sus empleadores. Para ello me fijo en los aspectos que demarcan sus posiciones sociales (Bourdieu, 2002). Describo qué hace distintas las trayectorias sociales<sup>6</sup> de las mujeres que entrevisté, con el fin de comprender cómo la desigualdad social puede proyectarse en ámbitos tan privados como el hogar. Enfatizo en las diferencias sociales, económicas y culturales que marcan la distancia entre ellas y sus patronos, y, finalmente, qué conlleva a que Rosaura, Mirta y Carmela consideren el servicio doméstico como una alternativa de trabajo. Además, expongo por qué las experiencias de violencias de Rosaura, Mirta y Carmela son aspectos que también marcan las diferencias entre ellas y sus empleadores para comprender cómo está configurada la *distancia social* en estas relaciones.

---

<sup>6</sup> Bourdieu se refiere a la trayectoria social como la “serie de posiciones sucesivamente ocupadas por un mismo agente (o un mismo grupo) en el espacio, el mismo en devenir y sometido a incesantes transformaciones (...) son esas posiciones en el campo las que definen socialmente a los agentes” (Bourdieu, 2002, p. 8).

## 1.1. Desde Casanare y Chocó, un largo camino hacia el mismo destino: el servicio doméstico en Bogotá

“¿Pero es cierto que hay gente que no tiene nada? (...) Porque el que no tiene unas cosas, tiene otras, y si tiene menos en un rubro tiene más en otros, y al final parece como si todos tuvieran la misma cantidad. Y aunque no sea así, aunque se hayan quedado sin nada, aunque hayan llegado al fin del camino y ya no tengan más vida por delante... Aun así, todos tienen al menos una cosa: su historia.” (Aira, 1998, p. 18)

### Rosaura

Migrar, huir, salir de una realidad agobiante resulta más soportable para Rosaura que “*quedarse sentada cruzada de brazos esperando a que le cayeran billetes del cielo*”<sup>7</sup>. Paradójicamente, Rosaura ha percibido la emigración como un refugio desde que era adolescente. Aunque esto la ha supeditado a la soledad, al desamparo, a la profunda sensación de no pertenecer, escapar y enfrentarse a la incertidumbre resultó para ella más llevadero que encarar la escasez en sus múltiples formas en distintos momentos de su vida. Rosaura piensa que está “destinada” a vivir en función de otros, se ha resignado a aceptar que son limitadas las alternativas para luchar por la vida que desea.

Rosaura nació en Caucasia, Antioquia, en 1983, y es la menor de diez hermanos. Su sueño era ser “*bailarina de esas que acompañan grupos como Matecaña*”<sup>8</sup>, dice ella:

“Yo soñaba con ser bailarina. De niña estuve metida en un grupo de danza. Mi mamá me metió ahí en Caucasia, pero mi mamá lavaba ropa ajena. De eso vivíamos, y se enfermó. Dejé el grupo de danza porque tuve que empezar a ayudarla. A mi mamá le dio cáncer de colón y allá en Caucasia era poco lo que podían hacer por ella. No teníamos plata para nada de su tratamiento. Yo dejé el colegio porque me tocaba trabajar todo el día para ayudarla. En esa época, me enamoré del papá de Alexis; yo tenía 16 años. Llegó la propuesta de matrimonio de un momento a otro, ¡con anillo y todo! Pero de la noche a la mañana, él conoció a otra vieja, y él se fue con ella para Maicao (Guajira), ya había nacido Alexis... Se comió el dulce antes del casorio, jajajaja. Bueno, y como mi mamá estaba enferma, yo empeñé el anillo, porque es que en esos pueblos hay mucha pobreza en salud. Entonces, a mí me tocó empeñar el anillo, para eso que le hacen a la gente que tiene cáncer.” (Rosaura, entrevista realizada, noviembre de 2014).

A partir de esta situación, Rosaura se empleó en un lavadero de carros, pero a causa de la enfermedad de su madre y por dificultades en el trabajo, abandonó Caucasia con ella:

<sup>7</sup> Rosaura Tobacia, fragmento de nota de campo, octubre de 2014

<sup>8</sup> Rosaura Tobacia, entrevista realizada, noviembre 2014.

“A mí me dijeron que yo era una china para estar lavando carros en ese sitio. Entonces mi jefe me pasó a que atendiera como a un barcito, o sea, pasando las cervezas... ¡Me mamé de eso! Porque llegaba el taxista borracho, y eso era pa' problemas. De ahí pasé a vender empanadas en la calle, yo no podía dejar morir ni a mi mamá ni a mi niño. Pero eso no nos daba. En esos días, una hermana de mi mamá se enteró que ella estaba enferma, y nos fuimos para Aracataca (Magdalena). Mi mamá allá se puso más mala pero al menos conseguí trabajo en una droguería, pero no ganaba mucho, a penas pa' comer. Allá en Aracataca también vivía uno de mis hermanos, y como mi tía ya no pudo tenernos más en su casa, entonces nosotros arrancamos pa'allá. Pero mi hermano humillaba mucho a mi mamá porque no teníamos plata, entonces mi mamá se mamó<sup>9</sup>. Y nos fuimos pa'donde mi papá, ¡y allá fue peor...!” (Rosaura, entrevista realizada, noviembre 2014).

Con su madre, su hijo y a cargo de su sobrina, Rosaura se fue para Monterrey (Casanare) a la casa de su papá. Rosaura recuerda que en el tiempo que vivieron en donde su tía y su hermano enfrentaron muchas dificultades por la escasez. A pesar de sufrir humillaciones por no tener dinero para aportar en la casa de sus parientes, Rosaura se sintió apoyada por ellos con lo poco que estuvieron dispuestos a darles. De manera distinta, recuerda la experiencia en la casa de su padre: dice que solo se enmarca en un recuerdo triste. Para Rosaura era doloroso asumir que su papá contara con los medios económicos para apoyarlos y se negara a proporcionarle, al menos a su mamá, un espacio cómodo para que ella descansara. Rosaura me dijo que su padre no quiso darles lo básico y necesario para vivir:

“Mi papá nos colocó a dormir en el piso, sabiendo que mi mamá tenía cáncer. Y nosotros íbamos con una sobrinita que mi mamá le había quitado a un hermano que era vicioso, que tenía droga. Nosotros íbamos con la niña, y cada rato humillaba a la niña, pero nosotros no podíamos dejar a la niña sola. Entonces cargábamos con ella para todas partes. ¡Uy pero mi papá nos humilló tanto! Que entonces nosotros le cogimos una plata, como seiscientos mil pesos... ¡Jum, y nos volamos! Nos robamos esa plata porque nos cansamos de dormir en el piso, y mi papá no quería darle a mi mamá la droga que ella necesitaba. Además, yo sólo conseguí trabajo vendiendo chance, y él me empezó a decir que yo era una prostituta, qué no sé qué... Ese era el desayuno mío todas las mañanas.” (Rosaura, entrevista realizada, noviembre 2014).

Rosaura se fue de la casa de su papá con su mamá, su hijo y su sobrina. Llegaron a Villa Nueva (Casanare) donde otro de sus hermanos. Sin embargo, la falta de ingresos siguió siendo un motivo constante de discordia entre ella y los familiares que la hospedaban por temporadas. Su condición de escasez conllevó a que en distintas ocasiones sus hermanos le manifestaran sentirse incómodos porque debían compartir con ellos (Rosaura,

---

<sup>9</sup> Con esta palabra Rosaura hace referencia a que su mamá se cansó.

su madre, hijo y sobrina) las condiciones mínimas de subsistencia con las que contaban para suplir a sus familias. En esta situación de pobreza, aunque todos se consideran familia por un vínculo de consanguineidad, los hermanos de Rosaura debían decidir a quién se le daba prioridad para ser alimentado. En estas circunstancias, intentaban proteger a su círculo familiar más cercano (esposa e hijos), y no dejarse quitar lo poco que tenían por quien carecía de ello. Pensar en ayudar al más desfavorecido de la familia, suponía renunciar a los privilegios dentro de la escasez. Esto implicaba ceder una cama y compartir la ración de comida con cuatro personas más. En una conversación con Rosaura, ella recordó el momento en que llegaron a la casa de uno de sus hermanos en Villa Nueva (Casanare) así:

“Entonces, un hermano mío que estaba en Villa Nueva llamó a mi mamá: ‘mami, qué véngase para aquí’. Entonces ella le dijo: ‘no, pero Rosaura tiene un niño, que no sé qué...’, entonces él le insistió y nosotros nos fuimos. Yo me fui con el niño y todo, y cuando llegamos allá, la mujer de mi hermano empezó a humillar a mi mamá. Entonces yo me fui pa’ donde otro hermano. Esa señora humillaba a mi mamá porque mi hermano le cedió a mi mamá la cama donde dormían los hijos de él y de ella. Entonces la vieja le cogió rabia...”

Yo me fui a vivir donde otro hermano pero con el niño y mi sobrina. Pero entonces la mujer de mi hermano no aceptaba que el niño llorara. Ella no nos quería ahí. Además yo sin trabajo, y yo con 18 años, o sea, yo era una pelota completa... ¿y sabe qué hacía ella?... Me decía: ‘ay Rosaura, espere que yo le doy una toma (un remedio casero)<sup>10</sup>, que no sé qué...’, pero como uno se confía... ¡le daba limonaria con sal, limonaria con sal para que el niño no llorara! Y el niño me le cogió una infección en el estómago y casi se me muere. Y yo sin seguro allá en Casanare, hasta que mi mamá empezó a hacerle agua de hierbabuena, cositas así. Hasta que al niño se le fue pasando, porque el niño vomitaba y ensuciaba verde.

O sea, mi familia siempre ha sido como muy dispersa, como que cada quien soluciona lo suyo. Con mi hermana es diferente, por lo que hemos pasado por buenas y malas. Después de lo que pasó con mi niño donde mi hermano, yo me fui para donde mi hermana con mi mamá y mi sobrina. Después yo empecé a trabajar, y todo iba bien. Pero a mi mamá le siguió ese hijuemadre cáncer, entonces ya mi hermana no trabajaba pa’cuidarla.” (Rosaura, entrevista realizada, noviembre 2014).

El primer trabajo que Rosaura consiguió cuando llegó al Casanare fue en cultivos de palma con las cooperativas de trabajo asociado<sup>11</sup>. Su experiencia en este trabajo me la contó así:

---

<sup>10</sup> El paréntesis es mío.

<sup>11</sup> El Ministerio de Trabajo define las cooperativas y cooperativas de trabajo asociado de acuerdo con el Artículo 3 del Decreto 4588 de 2006. Las Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado son organizaciones sin ánimo de lucro, pertenecientes al sector solidario de la economía, que asocian personas naturales que simultáneamente son gestoras, contribuyen económicamente a la cooperativa y son aportantes directos de su capacidad de trabajo para el desarrollo de actividades económicas, profesionales o intelectuales, con el fin de producir en común bienes, ejecutar obras o prestar servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general (MinTrabajo, s.f.)

“¡Eso toca ir allá a tirar machete! Mi hermana no iba. Lo que pasa es que allá el trabajo que el pueblo tiene es la palma. La palma queda como en un monte, para eso toca ‘encallar’, tirar machete. Partir la hoja en dos pedazos, depende la largura que tenga la hoja y echarla al monte. Y tiene usted que levantarse a las tres de la mañana para llevar desayuno y comida. En el monte lo que se hace es bajar el racimo, recoger la pepa. Esa es la palma, de donde sacan el aceite. Toca alzar racimos. Esa es la fuente de trabajo allá en Casanare y en el Meta, y la ganadería, también. Eso fue lo único en lo que yo pude trabajar un tiempo.

Eso es por cooperativa. O sea, los dueños viven acá en Bogotá, según tengo yo entendido. Y es por la cooperativa... ¿Cómo le explico yo...? Cooperativa donde hay como el morro, que son como por lotes. Entonces en ese lote hay alguien que manda. Esa persona se encarga de arreglar con los dueños, con los que dirigen esa parte. Él lleva una planilla. O sea, cuántos racimos usted cortó, cuántos ‘zorrillos’, y eso tiene un precio. El día está a 26 mil pesos, pero ahí le descuentan a uno como cinco mil. Y tiene usted que levantarse a las tres de la mañana para llevar desayuno y comida. Recién llegada a Villa Nueva eso fue lo que me tocó. Y yo quedé mamada: duré como cinco años, y yo dije ‘¡no, eso yo no lo quiero para mí!’ Hay mujeres que van allá, y allá se mueren de ese coso, del pito, qué produce el chagas... ¡Uy no, yo odio eso!” (Rosaura, entrevista realizada, febrero 2015).

Luego de esta experiencia, Rosaura logró conseguir trabajo en un hotel cuidando al hijo de Doña Vilma, la administradora. Después de un tiempo, le dieron la oportunidad de cubrir los turnos de noche en la recepción. A partir de ese momento, Rosaura se separó de su hijo y de su madre, y los dejó a ambos bajo el cuidado de su hermana Chavela en Villa Nueva. Acordaron que ella trabajaría para conseguir ingresos, mientras la hermana de Rosaura se encargaba de cuidar Alexis, a su mamá y a su sobrina. A pesar de no vivir con su hijo y con su madre, Rosaura piensa que haber trabajado en el hotel fue un alivio porque le permitió empezar a solventar sus necesidades inmediatas. Dice que al menos ella tenía una cama y un cuarto donde dormir cuando terminaba su turno. Ella se internó en el hotel, y los domingos iba a visitar a su familia. Lo único que consideraba difícil de ese trabajo era sobrellevar el ambiente de los “traquetos” (narcotraficantes) de Villa Nueva. Su trabajo como recepcionista en la noche la obligaba a hacer votos de silencio por ser testigo de lo ilícito, pero a pesar de eso, piensa que ahí obtuvo beneficios para ella y su familia.

“A mí me salió trabajo en un hotel, y el dueño era traqueto. O sea, era tenaz el viejo, pero esa fue mi única opción para dejar de vivir arimada, y para poderle ayudar a mi hermana con el cuidado de mi mamá, del niño y mi sobrina. Entonces, Don Víctor, el dueño del hotel llegaba con viejas y todo eso. Y me decía: ‘¡usted vea, y cálese...!’ ... Yo era de turno de noche, y él llegaba como a la una o dos de la mañana. Y cuando ese tiempo allá en Villa Nueva, resulta y acontece que iba mucho traqueto con peladitas. Pero yo era ciega, sorda y muda, ¡callada! Ahí me hice amiga de unas viejas de esas, como de unas tres. Y yo dije: ‘¡aquí fue, aquí fue mi negocio...!’ Y la verdad, sí fue mi negocio.

Las viejas me dieron su número telefónico y todo. Bueno, entonces la gente llegaba y me decía: ‘negra, necesito una muchacha así o así...’, y yo las llamaba y les decía: ‘mire que acá hay un viejo así, ta, ta, ta (con estas características)...’. ‘Ah listo, negra, ya vamos para allá’. Claro yo me ganaba plata por eso, ellas me daban como \$30.000 (treinta mil pesos), y ellas se cogían como \$80.000 (ochenta mil pesos) porque a las viejas les pagaban muy bien. ¡Claro, Las viejas me daban propina! Un día un viejo llegó y me dijo: ‘ay que a mí me gusta doña Isabel’. Y yo le dije: ‘yo le ayudo ahí’. Entonces yo cogía a la vieja y la sentaba en una de esas noches y le decía: ‘doña Isabel, don Macías es un viejo que tiene plata y él la quiere a usted’. Y ella me decía: ‘sí, Rosaura pero yo no puedo...’. Claro, porque el marido de ella trabajaba con el patrón, con el dueño del hotel, trabajaba raspando coca.” (Rosaura, entrevista realizada, noviembre 2014).

Rosaura trabajó casi seis años en el hotel de Villa Nueva y piensa que ese trabajo le permitió tener un tiempo de estabilidad. Recibía un sueldo mensual para ayudar a su familia aunque no viviera con ellos. Mediante ese trabajo pudo garantizarle a su familia un techo donde vivir. Rosaura volvió a quedar embarazada, tuvo a su hija Maura y en esos días su madre murió de cáncer. Para no perder el trabajo en el hotel, Rosaura le pidió a su hermana que le ayudara también con el cuidado de Maura. Chavela aceptó cuidarlos, y algunas veces iba a hacer aseo en el hotel donde trabajaba Rosaura. Cuando Maura tenía cinco años, cuenta Rosaura que en su vida todo iba mejorando hasta ese día en que:

“Cogieron al viejo don Víctor (dueño del hotel) unos carros negros. Ese día fue horrible. Ese día el ambiente estaba feo, al man lo iban a coger. O sea, uno miraba gente al frente del hotel, y uno veía gente que se paraba que se paraba allá, era gente rara, gente extraña. Y al rato llegaron los carros, como unos diez. A nosotros nos colocaron arma en la cabeza y todo. ‘¡No se muevan...!’ y tales. Se lo llevaron. O sea, el viejo don Víctor no era mala gente, o sea, don Víctor era buena gente, pero era mala clase a la vez. Con uno como tal no era malo ¿si me entiende? Pero si lo tenía a uno amenazándolo: ‘si usted me falla a mí, tal cosa... las pierde’. Entonces uno tenía que estar bien con el viejo para que a uno no le fuera a pasar nada malo. Pero yo en el fondo sí le tenía miedo al man.” (Rosaura, entrevista realizada, noviembre 2014).

El hotel en el que trabajó Rosaura lo cerraron por un tiempo, luego de la captura de don Víctor. Ella consiguió trabajo en un restaurante, sin embargo, los ingresos que obtenía allí no le alcanzaban para mantenerse a ella y a su familia. Tiempo después el restaurante quebró y Rosaura duró seis meses sin trabajo. Intentó trabajar en ventas, pero en ese trabajo, dice que tuvo más pérdidas que ganancias. En vista de esto, Rosaura empezó a considerar una vez más la idea de irse, esta vez para Bogotá, a buscar trabajo. Por eso vendió lo poco que había podido adquirir durante el tiempo que trabajó en el hotel.

“Yo duré seis meses sin trabajo. Yo al ver todo eso, yo tenía dos camas de uno cuarenta. Una de madera y otra tubular. Yo le dije a Maura: ‘pues entonces coja usted esa cama de uno cuarenta y vendamos el camarote ese...’. Porque yo sin trabajo y sin pagar el arriendo. Seis meses de yo sin trabajo, o sea, ¿quién no se va a portar así?

A veces cuando me pagaban plata de las ventas, a mí me tocaba de vez en cuando coger de ahí porque yo ¡¿qué comía, sí?! A lo último yo dije: ‘no, pues tocará vender ese camarote, Maura coja esa cama de uno cuarenta...’. Yo no le veo nada de malo a eso, ¿sí? Vendí la nevera, vendí las sillas, vendí todo para poder pagar el arriendo, del que debía dos meses. Eran como seiscientos mil peso. Y yo le dije a mi hermana: ‘no, pues yo me voy, ¿yo qué hago ahí?...’. ¿Uno qué hace ahí en un pueblo donde a ti por ejemplo entras a las cinco de la mañana a un restaurante y te pagan trescientos mil pesos al mes? ¿Tú qué haces ahí con eso? Ahí me tocó mandar a Alexis a vivir con el papá a la Guajira, pero eso ha sido difícil. A él lo maltrata mucho la madrastra.” (Rosaura, entrevista realizada, noviembre 2014).

Rosaura me contó que para ese entonces habían recibido la noticia de que a su hermano Jaime lo habían matado los paramilitares en Caucasia. Ella recuerda que antes de que su madre muriera una tarde ella empezó a llorar por él. Jaime era uno de los hermanos mayores de Rosaura y sufría de adicción a las drogas. Intentaron comunicarse con Rubiela, una de sus hermanas que aun vive en Caucasia, y ella les dijo que Jaime estaba desaparecido:

“Una tarde mi mamá empezó a llorar. Estábamos sentados ahí afuera tomando tinto. Mi mamá empezó a llorar. ¡¿Y quién controlaba a esa señora?! Jaime se llamaba él. Mi mamá decía: ‘¡a Jaime le pasó algo...!’. Y todos dijimos: ‘¡pero mi mamá es como loca!’. Mi mamá sabía cosas, no para mal. Mi mamá leía el cigarrillo, leía el café, eso. Entonces, llamamos a Rubiela, y ella nos dijo que no sabía nada de él. Rubiela después nos contó que a Jaime lo habían matado.

Días después de que mi mamá muriera, Rubiela nos llamó y nos dijo: ‘qué a Jaime lo mataron, lo mataron...’. Mi hermano, el que desde los 15 años tenía droga, el que le regaló la niña a mi mamá, Génesis, mi sobrina. Nosotros no creíamos, lo mataron porque él era una persona que él fumaba droga pa’ todo; él trabajaba reciclando. Y a Jaime lo mataron por ratero. Es que Jaime era tremendo. Él empezó a robar por droga. Yo se lo decía a Jaime: ‘trabaje...’. Uno trabaja pero uno no tiene por qué hacerle daño como a las demás personas. Pero Jaime como si nada. Por eso lo jodieron. Es que Jaime era tremendo, Jaime era una biblia, ¡Porque él hacía unas cosas!

Mi mamá sufrió mucho con ese man, a nosotros nos pegaba. Él era terrible. Una vez mi mamá estaba aplanchando, y él venía todo trabado con otro man; le rondaban a mi mamá la habitación con un machete y nosotros llamando a la policía... y pues a él lo descuartizaron en forma de (llanto profundo) [...] lo cogieron, le metieron un cachazo en la espalda en la plaza de mercado. O sea, con el arma, con la cacha del arma. Y... lo montaron en el carro, y él llamaba a mi mamá. O sea, lo cogieron y él llamaba a mi mamá con las manos sucias de sangre (cuenta la gente que vio). Y pegado así gritaba a mi mamá: ‘mami, qué no sé qué...’. Entonces uno... ¡¿cierto que feo eso?!... y llegaron, y él disque pedía clemencia, qué no lo

mataran como a otros. Y enseguida cogieron y así lo picaron... y dicen que lo tiraron al río.” (Rosaura, entrevista realizada, noviembre 2014; febrero 2015).

Luego de estos eventos, Rosaura decidió dejarlo todo, incluso a sus hijos, y migrar a Bogotá. En esa época, la antigua administradora y jefe del hotel donde trabajó Rosaura le propuso que llegara a su casa mientras conseguía trabajo. Doña Vilma le dijo a Rosaura que lo mejor era que buscara trabajo como empleada interna para asegurarse un techo y la comida. La señora Vilma le prometió ayudarla a encontrar ese trabajo. Rosaura me contó que el acuerdo al que llegó con Doña Vilma consistía en que ella realizaría el oficio de la casa, lavaría su ropa y cocinaría para ella a cambio de brindarle alimento y la estadía. Sin embargo, Rosaura veía que los días pasaban y Doña Vilma no cumplía la promesa de ayudarla a encontrar un trabajo. Pasaron tres meses en los que Rosaura estuvo viviendo en Bogotá con esta señora. Durante este tiempo ella no pudo enviarle dinero a su hermana ni a sus hijos, fueron meses en el que ella dice que Doña Vilma se aprovechó de ella y la cogió de “sirvienta” sin pagarle un solo peso. Finalmente, Doña Vilma contactó a Rosaura con una pareja que necesitaba a una niñera para cuidar a sus gemelos:

“Entonces doña Vilma cogió y me mandó pa’ donde la amiga de ella que tenía los dos gemelos, pero eso allá me fue re mal porque los chinos me escupían y me cacheteaban, esos chinos tenían como unos cuatro añitos cada uno. Eran pequeñitos, eso eran una cosita de nada. Pero pagaban bueno. Era para trabajar de interna. Dormía yo con la otra empleada del servicio. Yo iba era de niñera pa’ los dos chinos. Tenían una muchacha de aseo y otra de cocina, y yo que era la niñera. Pero eso sí duré como una semana, yo no me iba a estar aguantando que un niño me escupiera la cara y me diera cachetadas. Me tocó volverme a donde doña Vilma mientras conseguía otro sitio, a seguir de sirvienta de ella mientras tanto.” (Rosaura, entrevista realizada, noviembre 2014).

Luego de esta experiencia, Rosaura encontró trabajo donde doña Edith. Allí estuvo trabajando como empleada interna por cuatro años aproximadamente. Regresó a Villa Nueva un tiempo, pero decidió volver a Bogotá en busca de trabajo. Cuando llegó a Bogotá por segunda vez, se encontró con una amiga de Villa Nueva y estuvieron viviendo juntas. Hasta que una amiga de su hermana Chavela la recomendó con Doña María en el salón de belleza donde ella iba a arreglarse las uñas. Hoy Rosaura vive en Bogotá y sigue trabajando como empleada doméstica en una casa de familia para poder enviarles dinero a su hermana y a sus hijos en Villa Nueva.

## Carmela

Así como Rosaura, Carmela también llegó a Bogotá en busca de mejores condiciones de vida. Carmela nació en Istmina, Chocó en 1988. Desde que Carmela era niña trabajaba con sus hermanos vendiendo las “Cucas” (galletas) y las arepas de maíz que preparaba su mamá. El oficio de su padre era la minería artesanal y Carmela y sus hermanos también lo acompañaban a trabajar. Además, Carmela asistía a la escuela, se ausentaba muchas veces porque su prioridad era conseguir dinero para apoyar a sus padres. Mientras cursaba el bachillerato, trabajaba en las tardes haciendo aseo en casas de familia para aportar dinero en su casa.

Carmela se cansó de trabajar como empleada doméstica y prefirió ayudarle a sus hermanos y a su padre en la extracción artesanal de oro. Por un tiempo, la minería artesanal les permitió conseguir los ingresos necesarios para suplir sus necesidades básicas, pero la situación económica de Carmela y de su familia se dificultó cuando “empezaron a llegar las ‘retros’<sup>12</sup>” y cuando se incrementaron los enfrentamientos entre la guerrilla y diferentes bloques de los grupos paramilitares en las zonas rurales cercanas a Istmina. Carmela no quiso referirse mucho al tema, y lo poco que me comentó hace referencia a las experiencias que generaban en ella pánico por las confrontaciones armadas entre estos grupos. Con palabras breves describió cómo se ha visto afectada ella y su familia por los eventos de violencia en el lugar donde han trabajado buscando oro:

“[...] en Istmina nunca se han metido a hacerle nada a la gente, en mi pueblo no. Pero en los lugares cerca se toman el pueblo y llegan destruyendo casas. Con la gente casi no se meten, pero allá sí matan muchos policías y soldados. Allá donde vamos a trabajar a buscar oro, por allá sí da miedo. Porque es que allá la guerrilla se encuentra con los paras, y se dan bala. Y a uno le toca esconderse en las casas. Cuando nosotros vamos, casi nunca nos quedamos en el rancho. Pero los paras a veces llegan y se meten, y le piden a mi mamá que les haga comida. Y pues a ella le toca hacerles. A mi mamá no le da miedo, pero a mí sí me da susto que se cojan a bala. Allá se encuentran las Águilas con los Rastrojos...” (Carmela, entrevista realizada, diciembre 2014).

Desde que han aumentado los enfrentamientos en esta zona, Carmela y su familia dejaron de buscar oro. Cuenta Carmela que, cuando la minería artesanal representaba un buen negocio para ellos, encontraban de cuatro a seis gramos de oro por día. Últimamente,

---

<sup>12</sup> Carmela, nota de campo, enero 2015.

“*si les iba bien*”, encontraban uno o dos gramos que les pagan por doce mil o trece mil pesos. En vista de esto, Carmela decidió viajar a Bogotá a trabajar con sus hermanas en el servicio doméstico. Tres de ellas han vivido en Bogotá por ocho años prestando servicios de limpieza, atención y cuidado en casas de familia. Para Carmela fue difícil abandonar Istmina, cuando le pregunté qué es lo que más extraña de Chocó me dijo: “*¡Uyyyy la rumba! Y sobre todo ir a otros pueblitos para ir a conciertos... estar con mi familia, mis papás*<sup>13</sup>”. Me contó que abandonó Istmina porque “*no hay buenos trabajos y no les pagaban bien*<sup>14</sup>”. A pesar de la tristeza que le generó dejar Chocó, Carmela viajó a Bogotá motivada por el sueño de alcanzar la vida que soñaba cuando veía novelas. Aunque odiaba hacer aseo, ella vino con entusiasmo a trabajar. Pensó que su vida cambiaría, y tarde o temprano cumpliría el sueño de casarse con un hombre que la mantuviera.

Cuando Carmela llegó a Bogotá, sus expectativas se hundieron. Carmela pensó que sería fácil encontrar un trabajo como empleada doméstica. Para ella fue difícil emplearse en el servicio doméstico porque no sabía cocinar, ni planchar y mucho menos, tenía idea de cómo encender una lavadora de ropa. Aunque sus hermanas la recomendaron en algunos lugares para trabajar, durante los primeros meses la despidieron en su primera semana de trabajo por haber dañado camisas, platos y otros utensilios del hogar de sus patrones. Carmela llegó a la casa de la señora Bertha, una señora mayor que es pensionada del Banco Agrario. Doña Bertha permanece en su casa, es abuela de 12 nietos y sus hijos siempre están pendientes de ella. Es propietaria del apartamento en el que vive en el barrio Chapinero Alto, y decidió contratar a Carmela para que le ayudara a limpiar su apartamento tres veces por semana. Dejé de hablar un tiempo con Carmela, e intenté llamarla pero no logré comunicarme con ella de nuevo. Supe por la nieta de la señora Bertha que Carmela había abandonado el trabajo porque se dio cuenta de que estaba embarazada.

### **Mirta**

Mirta tiene 21 años, nació en Istmina, Chocó en Abril de 1993. Es decidida, tiene un temperamento fuerte con el que defiende su deseo de perseguir sus proyectos personales. Así como Carmela, abandonó Istmina porque piensa que allá son mínimas las posibilidades

---

<sup>13</sup> Carmela Rodríguez, entrevista realizada, Diciembre 2014.

<sup>14</sup> Carmela Rodríguez, entrevista realizada, Noviembre 2014.

para estudiar y para trabajar. Mirta piensa que el servicio doméstico es sólo un camino para alcanzar sus sueños. No le gusta hacer este trabajo, pero piensa que es una oportunidad para convertirse en la mujer que desea ser. Hoy agradece que su padre la haya obligado a terminar el bachillerato porque cree que estudiar le va a dar la posibilidad para acceder a una mejor calidad de vida:

“La verdad es que quedarse uno en el Chocó, muy sinceramente no. Uno alcanza a terminar el bachillerato, pero quedarse uno allá, jamás. Universidad en la noche no hay, y para uno estudiar en la universidad uno tendría que estudiar todos los días, o los fines de semana para poder trabajar también. Entonces por eso yo me vine. Yo estaba allá por lo que no había terminado el bachillerato. Por más que esté mi familia allá no me amaña Istmina. Istmina puede que le dé oportunidad allá en algunas cosas, pero en otras que no. Por ejemplo, usted haciendo el bachillerato puede trabajar y puede estudiar. Pero pasa a la universidad, y no me da tiempo de ponerme a trabajar. O sea, cómo le digo... para mí Istmina no es el futuro que yo pienso, no. El futuro mío es para venirme a esta ciudad (a Bogotá), para venirme a estudiar, y de acá, quedarme a estudiar. ¡Noooo, yo para echar para el Chocó, no! Como yo le dije a mi tía: ‘esa Carmela, que le estaba trabajando a doña Bertha, ¡pues muy boba! ¡¿Cómo yo estando acá voy a buscar un embarazo y devolverme pa` allá?!’ ¡No señor! ¡No señor!” (Mirta, entrevista realizada, enero 2015).

Hoy Mirta trabaja donde la señora Bertha en reemplazo de Carmela, y se siente contenta trabajando con ella. Valora su trabajo porque dice que nunca la habían tratado tan bien en una casa de familia para hacer su oficio. No es la primera vez que Mirta trabaja en el servicio doméstico. Para poder terminar el bachillerato en Istmina tuvo que empezar a trabajar en una casa haciendo aseo en casas de familia. Mirta está convencida de que su trabajo como empleada doméstica es temporal. La última vez que hablé con ella, me contó que va a iniciar el primer semestre de Trabajo Social en la UNIMINUTO<sup>15</sup>. Pese a esto, Mirta siente temor por su porvenir, es consciente de que no cuenta con los recursos suficientes para suplir todos sus gastos. Sabe que debe hacer un esfuerzo grande para poder estudiar y trabajar a la vez, pero piensa que vale la pena intentarlo.

Mirta, así como Rosaura y Carmela, ha tenido que sortear las dificultades causadas por la falta de recursos económicos, sociales y culturales (Bourdieu, 2002) en muchos momentos de su vida. Mirta también tuvo que migrar en repetidas ocasiones para recibir el apoyo económico de diferentes familiares que le proporcionaron ayuda a cambio de asear sus casas. Mirta siempre ha pensado que es posible elegir la vida que uno desea; dice que,

---

<sup>15</sup> Universidad Minuto de Dios, sede Bogotá.

“a algunos se les presentan más obstáculos que a otros<sup>16</sup>”, pero, para ella, el secreto está “en la persistencia y en buscar hacer lo que la haga sentirse bien en la circunstancia que sea<sup>17</sup>”.

## 1.2. La violencia que demarca la distancia social en las relaciones de servicio doméstico

“Nadie me había preguntado qué se sentía siendo yo. Cuando conté la verada sobre ello, me sentí libre. Y comencé a pensar en toda la gente que conozco, y en las cosas que he visto y he hecho.” (Aibileen Clark, *The Help*, 2011)

La *distancia social*, como referente conceptual, me permite reflexionar acerca de las condiciones económicas, sociales y culturales que marcan las diferencias entre la posición social<sup>18</sup> (Bourdieu, 2002) de Rosaura, Mirta, Carmela y sus patronos. La *distancia social* me permite pensar el espacio social como un plano multidimensional que existe de manera virtual (no como algo tangible), en el cual un sistema de posiciones sociales se definen unas en relación a las otras. Ese conjunto de relaciones entre posiciones hace que el espacio social pueda ser definido como “un sistema de diferencias, en el que el ‘valor’ de cada posición social no se define en sí misma, sino que se mide por la distancia social que la separa de otras posiciones, inferiores o superiores” (Bourdieu, 2002, pp. 14-15).

Bourdieu explica que comprender la situación o posición de los agentes supone tener en cuenta el estado de la estructura en la que se sitúan y su proceso de constitución. La posición social de los agentes se define históricamente de acuerdo a su situación actual y potencial en la estructura de distribución de las distintas especies de poder (o capitales), así como por sus relaciones objetivas con otras posiciones (de dominación, subordinación u homología) (Ibíd., p.16). Bourdieu dice que las distancias entre las posiciones varían en función de los intercambios de capital económico, social y cultural. Las relaciones entre las personas están influidas por fuerzas de poder que operan en función de la posesión de capitales, y, por esta razón, los capitales son una fuerza que determina lo que es posible e imposible en la vida social (Bourdieu, 2002, pp.16-21). Identificar la distancia en estos términos implica tener en cuenta que *la posición social* también corresponde a “un tipo de

---

<sup>16</sup> Mirta Mora, conversación, Febrero 2015.

<sup>17</sup> Mirta Mora, conversación, Febrero 2015.

<sup>18</sup> Bourdieu explica que la posición social de los agentes se definen históricamente de acuerdo a su situación actual y potencial en la estructura de distribución de las diferentes especies de poder (o de capital) cuya posesión condiciona el acceso a los provechos específicos que están en juego en el mundo social, y también por sus relaciones objetivas con otras posiciones (Bourdieu, 2002, p. 15).

habitus (categorías de percepción, criterios de visión y de división del mundo). Este es producido por los condicionamientos sociales de una condición que difiere en cuanto a la posesión de los tipos de capitales” (Bourdieu, 2002, p.11).

Ahora bien, en cuanto al capital, Bourdieu (2002) propone que sea pensado como trabajo acumulado, ya sea en forma objetivada o interiorizada. Este puede presentarse de tres maneras fundamentales: a manera de *capital económico*, que es convertible en dinero y se institucionaliza mediante los derechos de propiedad. El *capital cultural*, que puede existir en tres formas o estados: como capital cultural interiorizado, es decir, en forma de disposiciones<sup>19</sup> duraderas del organismo; como capital cultural objetivado, el cual se materializa en bienes culturales<sup>20</sup>; y, el capital cultural institucionalizado, que se refleja en los títulos académicos que confieren reconocimiento institucional al capital cultural incorporado por una persona (Bourdieu, 2002, pp.136-147). Por último, el *capital social*, que está conformado por la totalidad de recursos asociados a la posesión de una red duradera de relaciones por la pertenencia a un grupo (Bourdieu, 2002, p.148).

La *distancia social* en las relaciones de servicio doméstico se traza en el encuentro dentro del hogar. Aunque a Rosaura y a doña María las une el servicio doméstico, este representa para ambas un medio para satisfacer necesidades diferentes. Doña María es abogada, trabaja en el Ministerio de hacienda, tiene tres hijos y un nieto de cinco años. Su esposo es asesor jurídico del Ministerio de educación y ambos están próximos a pensionarse. Durante veinte años, emplearon a Zulma en su casa, sin embargo, las condiciones de salud de Zulma le impidieron permanecer al cuidado del hogar de esta familia. Para ellos es “indispensable” contar con el apoyo de una empleada doméstica en casa. Su trabajo les impide ocuparse de las labores de limpieza del apartamento en el que viven, y de la finca que frecuentan los fines de semana para descansar. Un mes después de la ida de Zulma, en la peluquería que doña María frecuenta, le hablaron de Rosaura, una

---

<sup>19</sup> Cuando Bourdieu habla de “disposiciones”, se refiere a una manera de ser, un estado habitual (en particular del cuerpo); una predisposición, una tendencia, una propensión o inclinación que orienta las prácticas de los agentes. Son las estructuras constitutivas de un tipo particular de entorno. La noción de entorno hace referencia a las condiciones materiales de existencia de un tipo particular de condición de clase. El sistema de disposiciones, como esquema o matriz generadora de prácticas, de las percepciones, apreciaciones y acciones de los agentes, es lo que Bourdieu define como *habitus* (Bourdieu, 2002, p. 26).

<sup>20</sup> Bourdieu explica que el estado objetivado del capital cultural se ve reflejado en forma de bienes culturales: cuadros, libros, diccionarios, instrumentos o máquinas, que son resultado de disputas intelectuales y de sus críticas. (Bourdieu, 2002, p. 136)

joven que recientemente había llegado a Bogotá en busca de trabajo. Doña María contactó a Rosaura y finalmente la contrató para que trabajara en su casa.

Estos detalles de la vida de Doña María muestran que su condición social está configurada por la acumulación de capital en sus diversas formas: económico, social y cultural (Bourdieu, 2002). Doña María y su esposo poseen propiedades y dinero suficiente para mantener su hogar, tienen la posibilidad de hacer gastos que no representan una necesidad fundamental para su supervivencia. Por ejemplo, viajan constantemente a Europa y Canadá para pasar sus periodos de licencia y de vacaciones. La acumulación del capital social de Don Juan y Doña María, se materializa en la red de conexiones (Bourdieu, 2002, p.150) que les permiten relacionarse en su círculo de trabajo y de amigos, con quienes mantienen un mínimo de homogeneidad objetiva respecto a la acumulación de capital económico y cultural<sup>21</sup>. Por otra parte, la acumulación de capital cultural incorporado e institucionalizado, lo veo reflejado en los títulos académicos que les confieren el reconocimiento institucional de abogados. La acumulación de estos capitales es la fuerza que determina la posibilidad para que contraten el servicio doméstico y mantengan la forma de vida que llevan (Bourdieu, 2002). De manera inversa, la fuerza de poder que conlleva a que Rosaura considere el trabajo doméstico como *“el menos peor de los males que debe enfrentar en su vida”*<sup>22</sup>, se halla en la carencia de capitales que limita las posibilidades de satisfacer sus necesidades fundamentales y las de su familia.

Teniendo en cuenta el modelo analítico de Bourdieu, las diferencias sociales, económicas y culturales que varían en función de la acumulación de capitales son aspectos que marcan la distancia entre Rosaura, Mirta, Carmela y sus empleadores. Al comparar las condiciones económicas, sociales y culturales entre ellos, veo que la acumulación de capitales es escasa en los casos de estas tres mujeres. Rosaura no terminó el bachillerato. Si bien Mirta y Carmela se graduaron como bachilleres en Istmina, ninguna de ellas tres cuenta con redes duraderas de relaciones (capital social), y sus ingresos económicos muchas veces no les alcanzan para cubrir sus necesidades básicas y las de su familia. Estas

---

<sup>21</sup> Bourdieu explica que, el capital social no es nunca totalmente independiente del capital económico y cultural de un individuo determinado, ni de la totalidad de individuos relacionados con éste. Explica que esto se debe a que el reconocimiento institucionalizado en las relaciones de intercambio presupone el reconocimiento de un mínimo de homogeneidad objetiva entre quienes mantienen dichas relaciones. (Bourdieu, 2002, p. 150).

<sup>22</sup> Parfraseando a Rosaura en una de mis conversaciones telefónicas con ella.

características las sitúan en una posición social inferior a la de sus patrones (Bourdieu, 2002), inclusive, opuesta a la de sus empleadores. Esto muestra que la distancia social entre estas personas es amplia.

Además, en un país como Colombia, en el que las estructuras de desigualdad social impactan notoriamente diferentes ámbitos de la vida social, las condiciones que marcan la distancia social entre las posiciones de estas mujeres y sus empleadores trascienden la acumulación de capital económico, social y cultural como aspectos que demarcan las diferencias entre sus posiciones. Pienso que en este contexto, situar a Rosaura, a Mirta y Carmela teniendo únicamente como referente las formas de acumulación de estos tres tipos de capitales, restringe la comprensión de sus trayectorias, y de las dinámicas de violencia que afectan sus vidas de distintas maneras.

Cuando analicé las trayectorias de vida de Rosaura, Mirta y Carmela me pregunté ¿qué acumulan las personas cuando son mínimas las posibilidades para establecer relaciones sociales que les permitan poseer capital económico, social y cultural?; ¿Qué marca la condición de las personas que ocupan una posición social inferior, en relación con aquellas que amontonan capital económico, social y cultural en altas proporciones? A partir de los casos analizados identifiqué que estas empleadas del servicio doméstico tienden a acumular experiencias similares por causa de la escasez de capitales. Esto marca su condición y la manera como se sitúan socialmente. Las trayectorias de vida de Rosaura, Mirta y Carmela me permiten mostrar que la violencia, en sus distintas manifestaciones, marca profundamente las trayectorias de estas tres mujeres. Quiero señalar que las diferencias económicas, sociales y culturales que marcan la vida de ellas están estructuradas por distintos tipos de experiencias de violencias que operan en el marco de las dinámicas de la desigualdad social.

Ahora, referirme a la violencia me llevó a preguntarme ¿Cuál ha sido el impacto de la violencia en las trayectorias sociales de Rosaura, Mirta y Carmela?; ¿Cuándo comienza y termina la violencia en sus vidas?; ¿Son algunas condiciones de desigualdad más violentas que otras?; ¿Cómo explicar la violencia como aspecto demarcador de la distancia social, cuando las violencias que marcan sus trayectorias son heterogéneas y también son

diferentes las formas como ellas las perciben? Reflexionar en torno a estas preguntas me permitió repensar la violencia como categoría analítica, para comprenderla, sobre todo, en ámbitos donde la violencia y sus secuelas no se perciben de manera evidente, como ocurre en las relaciones de servicio doméstico.

Philippe Bourgois (2002; 2009) propone pensar la violencia como un fenómeno omnipresente que se transforma y se invisibiliza. Este autor dice que “la violencia ocurre a través de un continuo que está impregnado de poder, lo cual conlleva a que las manifestaciones de violencia se permeen jerárquicamente unas sobre otras, al mismo tiempo que se traslapan horizontalmente, reproduciéndose no solo a sí mismas sino a las estructuras políticas de desigualdad que las fomentan y las impulsan” (Bourgois, 2009, pp. 29-31). Bourgois enfoca su estudio en las dinámicas que configuran diferentes formas en las que se manifiesta la violencia. Llama la atención sobre tres procesos de violencia principales que son producto y mecanismos de dominación discursiva y física de la desigualdad: la violencia estructural, la violencia simbólica y la violencia normalizada. La intención de este antropólogo apunta a contribuir, no solo a la documentación del dolor humano y de la injusticia social, sino también a establecer una crítica política. Explica que las relaciones de poder mantienen la desigualdad y el sufrimiento social, y que los procesos de violencia se inscriben en las dinámicas del neoliberalismo (Bourgois, 2002, p. 221; 2009, p.30). Así pues, analiza las muertes por persecución política (violencia política); las palabras hirientes en el marco de la desigualdad (violencia simbólica); así como la violencia impersonal y las fuerzas económicas y políticas que llevan a que la gente muera de hambre (violencia estructural) (Ibíd., pp. 221-222).

Bourgois se interesa por identificar estructuras de desigualdad que originaron el conflicto en El Salvador, e intenta establecer cómo la violencia estructural repercute en las manifestaciones de violencias cotidianas. El autor propone considerar la violencia estructural como eje referencial para comprender las demás manifestaciones de violencia que se observan en la vida diaria. A partir de esto, Bourgois expone una mirada amplia de la desigualdad social y del sufrimiento, que no se limita a una perspectiva mecánica y reduccionista de los análisis políticos y económicos que explican la violencia como hechos aislados (Bourgois, 2002; 2009). Este autor sostiene que gran parte del sufrimiento de los

mundos sociales observados por él (zonas rurales de El Salvador y ciudades de Estados Unidos) operan por causa de fuerzas estructurales que desproporcionadamente benefician a los poderosos y dañan a los dominados en el actual escenario del mercado global (Bourgois, 2009, pp. 30-31). Bourgois explica esto identificando procesos que históricamente y culturalmente han moldeado estructuras de poder que mantienen la desigualdad social.

Siguiendo a Johan Galtung y a Paul Farmer, Bourgois (2009) retoma la noción de *violencia estructural* para aproximarse a comprender aquellas situaciones en las que se produce un daño en la satisfacción de las necesidades humanas básicas (supervivencia, bienestar, identidad o libertad) como resultados de los procesos de desigualdad social. Farmer explica que, así como “Bourdieu empleó el término de ‘habitus’ como un principio ‘estructurado y estructurante’, la violencia estructural debe comprenderse como estructurada y estructurante porque tiende a aprisionar las acciones de sus víctimas” (Farmer, 2007, p.69). En el marco en el que opera la violencia estructural, “las opciones de las víctimas en el mundo social, e incluso sus sueños, están severamente limitados; han sido perfiladas por los procesos históricos y económicos que generan un nudo que se tensa alrededor de sus cuellos. Un agarrotamiento que determina la manera de asignar y recibir los recursos, alimentos, medicinas, e incluso el afecto. La socialización por escasez se informa mediante una compleja red de acontecimientos y procesos que se extienden hacia atrás en el tiempo y a través de los continentes” (Ibíd., p. 69).

Siguiendo a Farmer, Bourgois pone su mirada en las formas en las que el arraigo histórico de las grandes fuerzas políticas y económicas causan estragos en los cuerpos de los sectores de la población socialmente vulnerable. Aunque la violencia estructural tiende a ser poco perceptible, dice Bourgois que esta está moldeada por instituciones, relaciones y campos de fuerza identificables, tales como el racismo, la inequidad de género, los sistemas de prisiones y los términos desiguales de intercambio en el mercado global entre las naciones industrializadas y las que no lo son (Bourgois, 2002, p. 223). La noción de violencia estructural permite reconocer la existencia de conflictos en el uso de recursos materiales y sociales, y relacionarlo con manifestaciones de violencia directa (Parra & Tortosa, 2003, p.1).

Siguiendo este enfoque, y a partir de su experiencia etnográfica, Bourgois identifica situaciones en las que sectores de la población socialmente dominados naturalizan el *statu quo* y se culpan a sí mismos por su dominación, transformándola de este modo en algo que parece legítimo y natural (Bourgois, 2009, p.31). Para referirse a esto, retoma el concepto de *violencia simbólica* (propuesto por Pierre Bourdieu). Esta puede darse a partir de “un proceso de reconocimiento que conlleva a que los sectores de la población socialmente dominados crean merecer los agravios que sufren y que, las jerarquías de status que les dominan son legítimas” (Ibíd., p.31). En esta misma vía, Bourgois hace uso del concepto de *violencia normalizada* (propuesto por Nancy Scheper-Huges), para reconocer “la producción social de indiferencia ante las brutalidades institucionalizadas” (Ibíd., p. 31). Este concepto es usado por Scheper-Huges para referirse a las muertes por desnutrición como parte de una rutina legitimada a través de rituales burocráticos y procedimientos médicos, que legitiman, normalizan y silencian las violaciones de derechos humanos, creando “espacios de muerte” (Scheper-Huges, 1987 en Bourgois, 2009, p. 31).

La razón por cual Bourgois propone pensar la violencia como un “continuo” se halla en la necesidad de clarificar los procesos de violencia, dado que una forma de violencia no necesariamente reemplaza o cubre a otra de manera obvia. Es decir, no es posible establecer una línea que demarque cuándo comienza un tipo de violencia y en qué momento otra la reemplaza. Por ello Bourgois propone considerar que, con frecuencia, la violencia estructural se ve reflejada en la violencia cotidiana (o se vincula), interpersonal y en la delincuencia; así como en un conjunto de relaciones institucionales y normas que deshumanizan (Bourgois, 2002, pp. 221-22; 2009, p. 29). Ahora, Bourgois señala que este tipo de violencias cotidianas resuenan en violencia simbólica a manera de vergüenza y auto-culpa. Sin embargo, Bourgois insiste en que ninguna de estas formas de violencia son claramente separables unas de otras, y que los procesos de violencia pueden darse en múltiples combinaciones (Bourgois, 2002; 2009).

Teniendo en cuenta estas aproximaciones teóricas, que proponen una comprensión de los diferentes procesos de violencias, intento esbozar cómo se observan las marcas de los procesos de violencias (Fassin, 2011) en las trayectorias de Rosaura, Mirta y Carmela, como un aspecto que marca la distancia social (Bourdieu, 2002) entre ellas y sus

empleadores. Hago mayor énfasis en el caso particular de Rosaura e intento mostrar cómo las situaciones de violencia repercuten en su dimensión emocional, y dejan marcas profundas, que tienden a invisibilizarse mediante el silencio como una forma de normalizarlas. Pienso, además, que las dinámicas de violencia pueden llegar a ser consideradas como parte de “las estructuras constitutivas de un tipo particular de entorno” (Bourdieu, 2002, p. 26), que tienden a ser “aprehendidas empíricamente bajo la forma de regularidades asociadas a un entorno socialmente estructurado” (habitus) (Ibíd). Así como el capital cultural se incorpora mediante disposiciones duraderas en el organismo, así mismo, los procesos de violencia configuran esquemas generadores de prácticas, de percepciones y de acciones de las personas (Ibíd). Por ello, los efectos de los procesos de violencias constituyen un aspecto demarcador de la distancia social, porque se incorpora mediante distintos tipos de experiencias que se acumulan a través de un continuo (Bourgois, 2009). En este sentido, los procesos de violencia marcan la posición social de quien la sufre, porque deja distintas marcas y efectos (Fassin, 2011) en la vida de las personas<sup>23</sup>. Particularmente, de quienes ocupan una posición dominada frente a quienes poseen capitales en cualquiera de sus formas (Bourdieu, 2002).

Propongo tener en cuenta que existen dos dimensiones principales en las que se pueden identificar los efectos de los procesos de violencia en las trayectorias de vida de estas mujeres. En primer lugar, tengo en cuenta que existe la *dimensión física*, desde la que se puede percibir daños en su integridad física y en su entorno por causa de las violencias, ya sea estructural, simbólica o normalizada. Para referirme a esta dimensión tengo en cuenta que “el cuerpo funciona como estructura que retiene y reproduce las estructuras objetivas socializadas y aprehendidas” (Bourdieu, 2002, p.28), y habita un espacio físico que está supeditado por las condiciones materiales de existencia. En segundo lugar, considero la *dimensión emocional*, desde la que se puede comprender la manera en que se afecta la personalidad, la dignidad y el sentido de valía frente a la vida por las distintas experiencias de sufrimiento (Kleinman, Das & Lock, 1997) que ocurren en el marco de procesos de violencia. Para abordar esta dimensión, tengo en cuenta que “las emociones se

---

<sup>23</sup> Cuando planteo esto, sigo a Bourdieu en cuanto a considerar que los habitus pueden prolongarse después de que cesen las causas que lo ocasionan, aunque desaparezcan las condiciones objetivas que lo han estructurado (Bourdieu 2001:32).

originan de juicios de valor que generan sentimientos” (Nausbaum, 2008, p. 24), y que “lo que se siente y se expresa de las emociones, está social y culturalmente moldeado [...]; las emociones y los sentimientos no son estados absolutos, y tampoco son solo procesos fisiológicos cuyo secreto, se supone, posee biológicamente el cuerpo de las personas” (Le Breton, 1999, p. 9). En esta misma vía, Bourdieu sostiene que las disposiciones<sup>24</sup> de las personas a actuar, a sentir, pensar y percibir son adquiridas socialmente, en relación a la posición social de los agentes (Bourdieu, 2001, p. 26).

La idea de considerar las múltiples articulaciones de los efectos de las violencias en las trayectorias de Rosaura, Mirta y Carmela la reformulo a partir del planteamiento de Didier Fassin (2011) en *The Trace: Violence, Truth, and the Politics of the body*. Él indaga qué tipo de verdad extrae el Estado y la sociedad de las marcas de violencia en los cuerpos, bien sea para ser denunciada por el oprimido, o invisibilizada por parte del Estado. Fassin busca comprender cómo se manifiestan los efectos de violencia por parte del Estado contra las personas, y cómo llegan a proyectarse en los cuerpos de los oprimidos de distintas maneras. Más que intentar comprender la violencia, Fassin se interesa por entender los efectos que generan las violencias de Estado y cómo se expresan los actos de resistencia y padecimiento en los cuerpos de quienes han sufrido eventos violentos de algún tipo.

Fassin se enfoca en comprender el proceso de violencia estructural, busca explicar cuáles son sus efectos y cómo se manifiesta, ya que esta tiende a ser difícilmente aprehensible (Bourgoi, 2002; 2009) (Fassin, 2011). Este autor se refiere a la violencia estructural como a “las estructuras sociales que históricamente han interferido en las necesidades de la gente, en sus capacidades y sus aspiraciones, y que combinan de distintas maneras la desigualdad económica, la injusticia social, la discriminación racial y distintas formas de negar los derechos humanos y civiles” (Fassin, 2011, pp. 293-294). En este marco, Fassin dice que el cuerpo puede ser considerado un sitio de memoria que encarna las marcas de violencia, y que las marcas de la violencia estructural pueden reconocerse en

---

<sup>24</sup> El conjunto de disposiciones son lo que configura el habitus, son las estructuras constitutivas de un tipo particular de entorno, producto y principio de la práctica, esquema de percepciones, apreciaciones y acciones de los agentes. La disposición designa una manera de ser, un estado habitual (en particular del cuerpo), bien sea desde las maneras corporales (hexis) o apreciaciones morales (ethos) (Bourdieu, 2002, pp. 27-28).

los cuerpos cuando manifiestan una progresiva inscripción de la desigualdad en ellos (Fassin, 2011, p.289).

Del planteamiento de Fassin me interesa la idea de considerar que los efectos de la violencia estructural puedan estar trazados en el cuerpo: tener en cuenta que sus marcas son más profundas aunque menos tangibles (Fassin, 2011, p.293). Las marcas de la violencia estructural, referida por Fassin de esta manera, pueden encarnarse de dos formas: de manera objetiva y subjetiva. Con el término de *violencia estructural objetiva*, Fassin indica la forma en que se encarna el pasado y presente violento, materializado en la inscripción corporal de las condiciones de vida, de pobreza, de abandono y de humillación. Por otra parte, la noción de *violencia estructural subjetiva*, refiere a la visión del mundo constituida por el resentimiento hacia el pasado y la sospecha sobre el presente, como consecuencia de las “heridas del alma” (Ibíd). Con este último término Fassin se refiere a las marcas y secuelas que genera la violencia estructural en el recuerdo y la memoria, como consecuencia de experiencias de dolor y sufrimiento que marcan la manera de pensar el pasado, el presente y futuro de las personas (Fassin, 2011, p. 287).

Esta mirada me invita a reflexionar sobre los efectos que generan los procesos de violencia, en particular, las dinámicas que operan por causa de la violencia estructural. Me da pistas para rastrear las marcas de la violencia estructural en las trayectorias de Rosaura, Mirta y Carmela, ya que se trata de un proceso de violencia poco visible, en el que no puede señalarse claramente a un victimario (Bourgois, 2002; 2009). Sin embargo, pienso que referirme a los efectos de la violencia estructural en estos términos -violencia estructural objetiva y subjetiva- puede limitar la posibilidad de observar los trazos que conjuntamente dejan otros procesos de violencia en sus trayectorias de vida, y que también pueden verse reflejados en la dimensión física y emocional de estas mujeres. Además, hablar de violencia estructural subjetiva, restringe la emoción de las personas a un solo sentimiento, a lo que Fassin señala como “un resentimiento hacia el pasado y sospecha por el presente” por la progresiva inscripción de la desigualdad en sus cuerpos (Fassin, 2011, p.287). Así, puede limitarse la perspectiva de quien se ve afectado por la violencia estructural a una percepción únicamente negativa frente a esta experiencia. Supone dar por

sentado qué emoción despierta en las personas vivir experiencias en el marco de los procesos de violencia estructural.

Quiero reformular este planteamiento a partir de mis casos de estudio. Las trayectorias de vida de Rosaura, Mirta y Carmela me permiten mostrar que, aunque las tres han vivido experiencias similares en contextos de escasez y limitaciones al acceso de recursos y oportunidades, los efectos de la violencia estructural que han dejado marcas en la dimensión emocional de sus vidas, no está marcada únicamente por el resentimiento y amargura como consecuencia de estas experiencias. En el caso particular de Mirta, observo que las condiciones de pobreza y escasez han provocado marcas de sufrimiento que se reflejan en el miedo por el futuro. Aun así, estas experiencias la han llevado a reformular su perspectiva frente la vida. Si bien su trayectoria social ha estado marcada por el dolor que generan las limitaciones para elegir la vida que desea, así mismo, estas experiencias han despertado en ella un sentimiento de esperanza para persistir en la búsqueda de mejores oportunidades para alcanzar sus sueños.

Por consiguiente, quiero tener en cuenta las dimensiones física y emocional como ámbitos en los que se reflejan los efectos de las violencias en estas trayectorias. Esto abre la posibilidad para considerar que, aunque las emociones causadas por las experiencias de violencias generan dolor, en todas las personas se manifiesta de manera distinta, y que no necesariamente estas experiencias son percibidas por ellas en términos absolutos o en valoraciones binarias: buenas o malas. Las marcas que dejan los procesos de violencia estructural tienen valoraciones morales matizadas que moldean la forma de expresar los sentimientos respecto a la manera como se recuerdan las experiencias de sufrimiento (Bourgois, 2002).

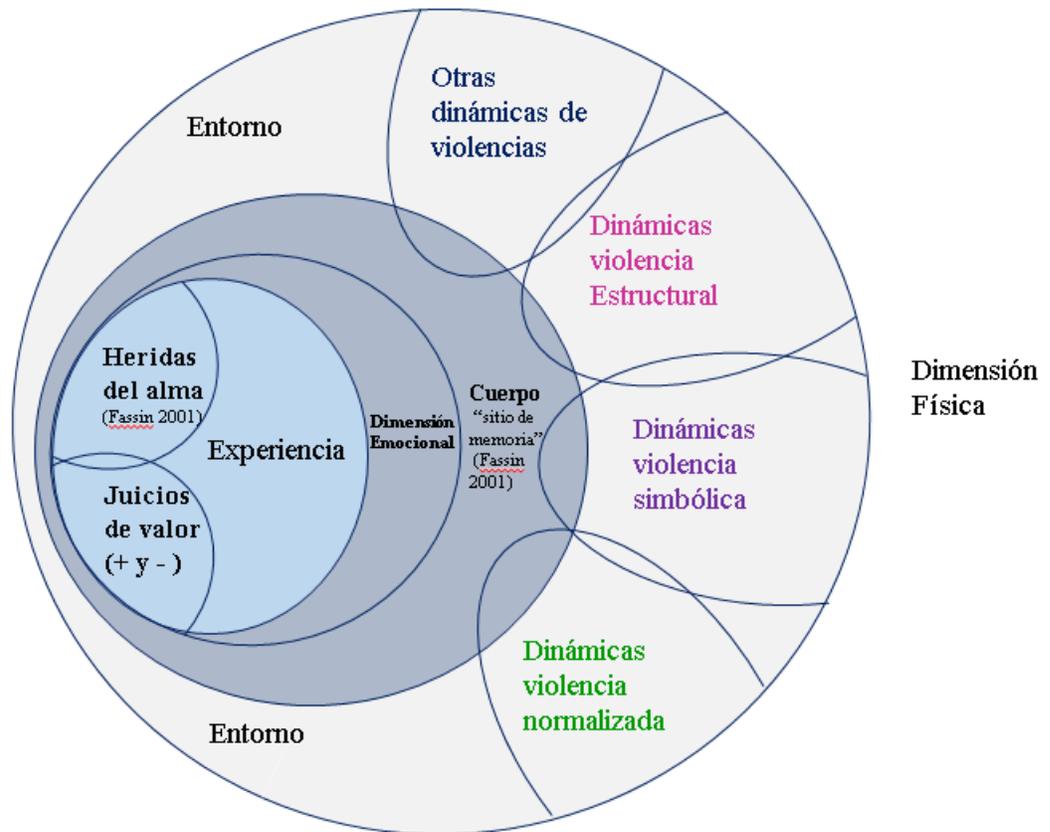
Planteo esta reflexión teniendo en cuenta la discusión que desarrolla Philippe Bourgois (2002) respecto a la “violencia de los binarismos morales”. A partir de su trabajo en El Salvador y en el East Harlem, Bourgois identifica que las víctimas pueden llegar a convertirse en victimarios y “presentar la coexistencia de lo que se considera “bueno” y “malo” en una sola persona, tanto en sus hogares como en el ámbito en el que se desenvuelven diariamente” (Bourgois, 2002, p. 228). En este sentido, afirmar que “la

delincuencia y la violencia cotidiana obedecen a los “defectos de carácter” de los individuos, supone desconocer procesos sociales e históricos que moldean el intelecto, comportamiento y las emociones de los socialmente vulnerables” (Ibíd., p. 222). Teniendo esto en cuenta, observo que las emociones asociadas a las experiencias de violencia estructural, que surgen de juicios de valor (Nausbaum, 2008 p. 24), no se manifiestan en Rosaura, Mirta y Carmela en sentimientos binarios u opuestos. Sus relatos me permiten mostrar que en su dimensión emocional, coexisten sentimientos de dolor, de culpa, de resentimiento, pero también de esperanza y de ilusión por alcanzar los proyectos personales a pesar de las experiencias de sufrimiento que han afectado sus vidas.

De este modo, al dar un enfoque en las dimensiones en las que se pueden rastrear los efectos y marcas de las violencias en las trayectorias de ellas (más que en tipificar las formas de violencias), esto ampliaría la posibilidad para llegar a identificar de forma concreta cómo se dan las múltiples combinaciones de los procesos de violencias (Bourgois, 2002) en una trayectoria social. Más aun, tener en cuenta las percepciones de estas mujeres que no necesariamente asocian las condiciones de escasez con un estado de infelicidad. Es decir, en el caso de Carmela, por ejemplo, ella piensa que fue feliz con su familia a pesar de enfrentar múltiples carencias. Así mismo, tampoco aspiraba a la educación como un camino que le permitiera acceder a otra forma de vida. Carmela tenía una percepción positiva de su vida en Istmina a pesar de las dificultades que enfrentaba con su familia para suplir sus carencias.

En la gráfica 1 intento dibujar la forma como visualizo los efectos de las dinámicas de violencias una trayectoria social, teniendo en cuenta que operan a manera de un continuo, en el que no es claramente delimitable cuándo comienza un tipo de violencia y cuándo otra termina (Bourgois, 2002; 2009). Sin embargo, estos efectos y marcas (Fassin, 2011) de los procesos de violencia pueden rastrearse en la dimensión física y emocional de una persona, en este caso, de Rosaura, de Mirta y de Carmela.

## Efectos de los procesos de violencia en una trayectoria social



Gráfica 1. Fuente: elaboración de la autora.

### 1.3. Las marcas de las violencias en Carmela, Mirta y Rosaura

“Concebir las emociones como elementos esenciales de la inteligencia humana, y no como meros apoyos o puntuales de la inteligencia, nos proporciona unas razones especialmente poderosas para fomentar las condiciones del bienestar emocional en una cultura política, pues esta concepción implica que, sin desarrollo emocional, una parte de nuestra capacidad de razonar como criaturas políticas desaparecerá.”

(Nussbaum, 2008, pp. 23-24)

Los efectos de la violencia estructural, vistos desde la dimensión física de Rosaura, Mirta y Carmela se materializan en las formas como cada una incorpora condiciones de vida que están marcadas por la escasez, la inestabilidad y la falta de oportunidades para acceder a condiciones materiales que garanticen su bienestar. Los efectos de la violencia estructural se perciben en la carencia de lo básico y necesario para subsistir, en cosas como: el alimento, el vestido y un lugar fijo para vivir. Así mismo, se perciben en las limitaciones

para acceder a servicios de salud. En diferentes condiciones, las tres han migrado en momentos de su vida en busca de alcanzar un mejor porvenir para ellas y sus familias. En sus lugares de origen no pudieron encontrar un trabajo que les permitiera obtener los recursos económicos para cubrir sus gastos y los de sus familias.

### **Carmela**

En el caso de Carmela, las marcas del proceso de violencia estructural en su dimensión física se ven en las limitaciones para continuar trabajando en la extracción artesanal de oro con su padre y hermanos, por causa de las confrontaciones armadas entre grupos paramilitares y la guerrilla. Carmela me explicó que el motivo de los enfrentamientos entre los bandos paramilitares (Águilas Negras y Rastrojos) y la guerrilla se debe a las disputas por el territorio para la extracción de oro en la zona donde ella y su familia han realizado este oficio por generaciones. A partir de esto, empezaron a tener mayores dificultades para garantizar su sustento diario. Como consecuencia, Carmela y tres de sus hermanas tuvieron que migrar a Bogotá para emplearse en el servicio doméstico con el fin de obtener ingresos y ayudar a sus padres que aun viven en Istmina.

Esta situación fue una de las principales causas de la ruptura de su núcleo familiar. No contar con los ingresos para suplir las necesidades básicas en su hogar generó discordias y pleitos entre sus padres y hermanos. Las discusiones en su familia por las carencias es uno de los aspectos que más afecta la dimensión emocional de Carmela. En diferentes momentos, Carmela me dijo que, a pesar de la escasez y las limitaciones para acceder a mejores condiciones materiales de vida, ella piensa que ha sido feliz junto a su familia. Recuerda positivamente el esfuerzo que hicieron sus padres para “sacarlos adelante<sup>25</sup>” a ella y a sus doce hermanos. No siente remordimiento por haber sido mala estudiante, porque las veces que se ausentó del colegio, lo hizo para ir a ayudar a su mamá a vender las “cucas” (galletas) y envueltos de mazorca que ella preparaba para garantizar la provisión del hogar.

Carmela siente tristeza por estar lejos de su casa, y su mayor sentimiento de frustración y desesperanza se origina a partir de la imposibilidad de continuar realizando

---

<sup>25</sup> Carmela, nota de campo, enero 2015.

los oficios que sabe hacer para ganarse el sustento. Carmela detesta hacer los quehaceres de una casa, no sabe cocinar, ni planchar. Aunque vino a Bogotá motivada por la idea de “encontrar a un empresario que se enamorara de ella<sup>26</sup>”, el servicio doméstico le resulta bastante complejo porque en “Bogotá son muy exigentes<sup>27</sup>”. Las marcas de la violencia estructural en la dimensión emocional de Carmela están trazadas por el miedo constante al porvenir, en la tristeza que genera estar lejos de sus padres y en la frustración que le causa no saber otros oficios que le permitan desenvolverse en otros ámbitos para obtener ingresos.

Tanto la trayectoria de Carmela, como la de Mirta y sus familias se encuadran en un proceso social que históricamente ha estado marcado por dinámicas de violencia, en el marco de disputas por los recursos y el territorio en Chocó, especialmente por la minería y el comercio del oro (Cano, 2015). Además, la región chocoana ha sido afectada por la inasistencia de las instituciones del Estado en términos de acceso a la educación y a la salud, en donde la cobertura es de las más bajas del país (MOE, 2007) (El Espectador, 2016). Según el informe del Centro Nacional de Memoria Histórica, a mediados de 2010 el 79, 19% de la población se encontraba con NBI (Necesidades Básicas Insatisfechas). En el 2011 el índice de pobreza fue de un 64%, y un 34,3% de la población se encontraba en condición de pobreza extrema (CNMH, 2014, p. 272). Sumado a esto, la región chocoana ha sido fuertemente afectada por masacres, desplazamientos masivos, amenazas a las comunidades, asesinatos de líderes, despojo de tierras, narcotráfico. Esto se enmarca en las dinámicas de disputa por el territorio y la explotación de recursos, a saber, la minería, la tala de madera, la ganadería extensiva y los cultivos de palma y de plátano, entre otras cosas (Molano, 2016; CNMH 2014, p. 272).

Diferentes investigaciones (MOE, 2007), (CNMH, 2014), (Molano, 2016), explican que la única fuente de empleo legal en la mayoría de los municipios de Chocó es pública, bien sea en las Alcaldías o en la Gobernación. A esto se agrega las vías en mal estado y la inexistencia de empresas privadas en sectores urbanos; el incremento de la violencia como consecuencia de la bonanza cocalera de la década del ochenta y parte de la del noventa, que

---

<sup>26</sup> Carmela, entrevista realizada, noviembre 2014.

<sup>27</sup> Carmela, entrevista realizada, noviembre 2014.

convirtió al departamento en una de las rutas predilectas del narcotráfico y refugio de distintos narcotraficantes; la corrupción de la administración pública, que no solo facilitó el desvío de fondos públicos, sino también la adjudicación de licencias mineras y la ampliación ilícita de cultivos de palma, entre otras razones. Según estos informes, la explotación minera es una de las problemáticas más complejas que enfrenta el departamento, debido a que ha provocado un desplazamiento masivo de personas por causa de la presencia de grupos emergentes, que en ocasiones operan como grupos privados de seguridad (MOE, 2007, p.1). La MOE señala que estos aspectos, determinan en gran manera, la forma como opera el conflicto armado en esta zona de Colombia (Ibíd).

### **Mirta**

Así como el padre y hermanos de Carmela, la familia de Mirta también trabajaba (ocasionalmente) en la extracción artesanal de oro. En muy pocas oportunidades ella también acompañó a sus hermanos a realizar esta labor. Para ayudar a sus padres, Mirta estudiaba en la jornada de la tarde, y también trabajaba en las mañanas haciendo aseo en la casa de una de sus profesoras del colegio. Así como Carmela, la dimensión física de Mirta ha sido marcada por condiciones de pobreza y escasez, por la imposibilidad para satisfacer sus necesidades básicas. Cuando Mirta tenía once años, sus papás la enviaron a Medellín a vivir con sus tíos y su abuela, para que se ocupara de los quehaceres del hogar a cambio de estudio y vivienda. Esto fue debido a que sus padres no contaban con los recursos para mantenerla, y consideraron que enviar a Mirta donde sus tíos sería una oportunidad para garantizarle mejores condiciones materiales de vida.

Por otra parte, la dimensión emocional de Mirta está marcada por esta situación. Me dijo que le causó mucha tristeza vivir lejos de sus padres y hermanos, pese a que su tío le garantizara el sustento diario. Aunque ella piensa que su familia tomó esa decisión por su bienestar, Mirta guarda la sensación de haber sido abandonada. En algún momento de su vida llegó a sentir que era una carga para sus padres. Ella piensa que fue bueno haber vivido en Medellín, porque, además de estudiar en el colegio sin tener que trabajar al mismo tiempo, su tío le pagó un curso para aprender inglés. Siente gratitud hacia ellos y a la vez siente resentimiento porque cree que de alguna manera se aprovecharon de ella

cuando era niña. Recuerda que una noche golpeó a su abuela con una olla en defensa personal, por haberse negado a prepararle comida a las dos de la mañana:

“Entonces me han mandado allá a vivir con mi tío y con mi abuela. Cuando daban las diez de la noche tenía yo que levantarme a hacerle una sopa a mi abuela. Ella me levantaba a la hora que fuera. Pero uno como que se agota. Y escuchaba yo a mi abuela en la puerta: ‘Mirta, Mirta tengo hambre...’. Me levantaba a cocinar. Yo estaba acostumbrada a que a las diez de la noche me tenía que levantar a cocinarle a mi abuela, a las diez lo hacía con mucho gusto. Pero eso de que ya pasaba la media noche y ella bajaba a levantarme para buscar comida, ¡No!... Entonces un día me levanté a hacerle la comida. Al otro día como a las dos de la mañana mi abuela ahí en la puerta a decirme que tenía hambre. Y yo le dije: ‘¡Yo no me voy a levantar de mi cama a esta hora!’. Cuando le dije: ‘abuela, yo a esta hora no me voy a levantar de la cama’, entró al cuarto y me levantó de la manito y me encerró en la cocina y me metió allá. Y qué de allá no me dejaba salir.

¿Y sabe qué hice yo?... Entonces dije: ‘¡Vamos a ver! Si entra a pegarme, le doy con la olla’, entonces yo cogí de esas ollitas que tienen el cabito, de esas pailas, y yo dije: ‘ella acá tiene que entrar, y si entra a darme con el bastón, le doy con la olla’. Entonces me sale: ‘¿Ya cocinaste?’. Y tenía yo un sueño, imagínese, eran las dos de la mañana. Entonces, le dije: ‘abuela, mire, ve... si quiere le hago un chocolate con galletas y se lo come’; qué ella quería era sopa de pollo. Y yo le dije: ‘¡abuela, pero es que mire la hora qué es! ¡¿Yo cómo me voy a levantar a hacerle comida?!’. Entonces cuando la veo que iba con el bastón a darme, yo saqué la olla y: ‘¡Pan en la cabeza!’... le pegué con la olla en la cabeza a mi abuela.

Desde ahí, a mí ella me hablaba normal y dejó de molestarme. Ella ya murió hace dos años. Pero después de eso a mí mi abuela no me tocaba para nada, ¡¿mi abuela?! ¡Jayyyy! Yo tenía trece años. Hay unas abuelas que son terribles, que ni los mismos hijos se la soportan. Créame, y mi abuela era una de esas. A mi tío, el menor, ella un día le pegó un ‘estropajo’ a ese chino, lo mandó al hospital. Lo reventó todo con el bastón que ella tenía, pero un bastón de esos pesados. Y lo reventó feísimo con ese bastón. Al hospital fue a tener, y eso le cogieron puntos por aquí y como en esta parte (en la frente). Por eso le digo, hay abuelas de abuelas; unas que son solo abuelas porque realmente son sangre de su sangre.” (Mirta, entrevista realizada, marzo 2015).

La trayectoria de vida de Mirta me permite mostrar que otro de los efectos de la violencia estructural en su dimensión física, se observa en la separación de su familia por no contar con los recursos para suplir sus necesidades básicas. Cuando separaron a Mirta de sus padres, ella sintió que quedó expuesta al maltrato y la violencia intrafamiliar en la casa de su tío. La dimensión emocional de Mirta está marcada por esta situación, y los efectos del maltrato físico de su abuela se manifiestan en el sentimiento de rabia hacia ella. A pesar de esto, Mirta piensa que allá aprendió a “defenderse” y a no dejar que nadie la maltrate. La necesidad de migrar por causa de la inestabilidad económica ha dejado en ella un

sentimiento de angustia por el futuro; pero actualmente se siente feliz porque, aunque sus ingresos son limitados, tiene el trabajo que necesita para empezar a estudiar la carrera de Trabajo Social en la UNIMINUTO.

### **Rosaura**

En el caso de Rosaura, pienso que una de las marcas más visibles que ha dejado la violencia estructural en su trayectoria, se refleja en la imposibilidad para acceder a servicios de salud en Caucasia, con el fin de atender el cáncer terminal que padecía su madre. Esta situación no solo la llevó a migrar a Aracataca (Magdalena), a Monterrey (Casanare) y Villa Nueva (Casanare), sino a abandonar el colegio para trabajar y estar al cuidado de su mamá. En estos lugares, no solo buscó la oportunidad de encontrar un trabajo que le permitiera ganar mayores ingresos para garantizarle lo necesario a su familia, sino también buscó apoyo en sus parientes para cuidar a su madre enferma, ya que le fue imposible acceder a un tratamiento especializado para el cáncer de colon del cual finalmente murió. En muchos momentos, sintió que solo debía resignarse a verla morir porque “*en esos pueblos (Caucasia) no hay en salud*”<sup>28</sup>, y porque su padre no tuvo la voluntad para ayudarlas económicamente. Estas condiciones sociales han restringido sus libertades, capacidades, aspiraciones y derechos fundamentales<sup>29</sup> (Farmer, 2007; Bourgois, 2002; 2009; Fassin, 2011). El proceso de violencia estructural ha interferido en las necesidades de Rosaura, generado daño en la satisfacción de sus necesidades básicas humanas, afectando su entorno y su bienestar personal; ha limitado, también, su posibilidad de elección para realizar sus proyectos personales de vida. Además, ha marcado su sentido de valía personal frente a la vida (Farmer, 2007).

Luego de un tiempo de conocer a Rosaura, ella decidió llevarme a la habitación en la que vive. Programó mi visita un día en que la dueña de la casa estaba de viaje. Me explicó que la arrendadora le ha puesto bastantes restricciones, entre ellas, que no puede usar la cocina y solo puede lavar su ropa una vez a la semana. Esta es una de las razones por las que Rosaura prefiere quedarse hasta tarde donde Doña María trabajando. Cuidar a José, el nieto de su patrona, y ocuparse de los quehaceres del hogar de esta familia,

<sup>28</sup> Rosaura, entrevista realizada, octubre 2014.

<sup>29</sup> Cuando hablo de derechos fundamentales me refiero a las normas constitutivas del sistema político que se consideran esenciales para proteger la dignidad humana. Ver: Título II capítulo I de la Constitución Política de Colombia (PGN, s.f.).

representa una oportunidad para escapar temporalmente de su realidad. Su trabajo la obliga a olvidarse por un rato de sus “heridas del alma” (Fassin, 2011). Si bien ser empleada doméstica también le ha generado muchas insatisfacciones, no obstante, percibe que este oficio hace su vida mucho más llevadera. Ese día me confesó que una de sus mayores frustraciones en la vida consiste en no haber podido darles una casa a sus hijos, pero le resulta más doloroso no haber estado a su lado para verlos crecer. Rosaura piensa que la vida ha sido injusta con ella y se culpa constantemente por no haber alcanzado muchos de sus proyectos personales. Percibo que los efectos de la violencia estructural en la dimensión emocional de la vida de Rosaura pueden leerse en estos relatos:

“¡Ay pero es que se siente uno como la mujer más poquita cosa pa´todo!, se siente uno tan poquita cosa... (llanto profundo) Porque a veces me siento sola, a veces me siento como que no me hallo. Pero yo sé que es por tanta pendejada que ha pasado. ¿Sí me entiende? Qué una vaina, qué la otra, que esto, qué lo otro. Entonces a mí eso me baja la autoestima, a mí eso me coloca una cosa horrible... se coloca así como que depre... ¿cómo se dice?... deprimida.

Yo estaba bien, hasta yo dije: ‘yo voy a salirme de esa pieza, me busco una pieza que tenga al menos su cocina, su baño. Que el arriendo cueste trescientos, para yo ir consiguiendo mis cosas, qué una salita, qué eso’. ¿Sí me entiende?, todo eso, hasta que yo traiga a Alexis y a Maura, pero no. A veces me dan ganas de irme yo un fin de semana sola por allá a pasear. A caminar, a... ¿sí me entiende? ¡Yo a veces pienso mi vida como una porquería! (llanto profundo)... yo me quiero ir pero no sé a dónde. Yo ya no aguanto más, no aguanto nada. O sea, no me hallo.

O sea, yo estaba feliz, contenta, porque yo dije: ‘bueno, yo trabajo los sábados y me coloco a estudiar’. O sea, yo tenía proyectos, ¿sí me entiende?... yo quiero traerme a mis hijos para acá. Hacer una vida con ellos acá, mi hermana que haga la vida con su marido. ¿Sí me entiende?, ¡Yo quiero tener mi vida, mi propia vida!, ¿sí me entiende? O sea, qué yo diga, por ejemplo, Alexis ya sale del colegio, va a ser bachiller... ¡como tener algo!... es como eso. Si han podido mujeres, porque han podido... ¡¿Por qué yo no voy a poder?! ¿Sí me entiende?, ¿o no?, ¿o usted qué opina?’” (Rosaura, entrevista realizada, febrero 2015).

En el caso de Rosaura, los efectos de la violencia estructural en su dimensión emocional se manifiestan por medio de la culpa, la angustia y la desesperación que la motiva a escapar de una realidad que la agota, al sentir que no puede librarse de ella (violencia simbólica). Sin embargo, Rosaura acepta su condición como lo que está determinado a pasar. A partir de su trayectoria, entiendo cómo los efectos de las violencias pueden llegar a permearse unos sobre otros, “reproduciéndose no sólo a sí mismas sino también a las estructuras políticas de desigualdad que las fomentan y las impulsan”

(Bourgois, 2009, pp. 29-32). Los efectos de la violencia estructural en la dimensión física en la trayectoria de Rosaura articula otros registros de violencias. Esto lo percibo a partir de las condiciones en las que ocurrió la muerte de su hermano Jaime. Rosaura me contó que inició trámites en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) con el fin de ser indemnizada por la muerte de su hermano Jaime en Caucasia. Rosaura supo por su hermana Rubiela que los hermanos de Jaime tendrían derecho a ser indemnizados por las instituciones del Estado como una forma de reparar el daño causado por el conflicto armado, en el que ocurrió la muerte de su hermano. El documento de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas le comunicaba a Rosaura lo siguiente:

“El Estado colombiano siente profundamente que usted haya sido afectado (a) por la vulneración de sus derechos dentro del marco del conflicto armado interno. Sabemos que el sufrimiento que usted ha padecido junto con su familia no tiene sentido y por eso hemos decidido decir NO MÁS y trabajar de manera decidida para garantizarle la reparación integral a la que usted tiene derecho. Este es nuestro mayor objetivo y responsabilidad como Estado.

Sabemos que no podemos borrar las huellas que dejaron tantas heridas, pero tenemos fe que podremos cicatrizarlas si trabajamos de su lado. El estado colombiano en nombre de la sociedad está dispuesto a pagar una deuda largamente aplazada con usted de una violencia que tiene que terminar.

Por esta razón queremos escucharle y atenderle de manera integral para poder acompañarle en la reconstrucción de su proyecto de vida. Su ruta de reparación integral es única y busca responder de manera específica a su situación. El Gobierno Nacional le está acompañando de la mano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

Para tal fin hemos dispuesto de una persona que le dará toda la información que requiere y le acompañará en todo el proceso conducente a reparar todos los daños que sufrió.” (Transcripción de documento dirigido a Rosaura por la URIV, febrero 2015).

Cuando Rosaura me habló de los trámites que estaba realizando en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas se refirió así al asunto:

“Así decía el papel ese... hace como dos meses fue que yo fui a hacer las vueltas, porque yo acá pasé papeles como damnificada. Entonces allá hablé con ése, con un psicólogo que me dio ese papel. Y yo le dije: ‘¿Y pa’cuándo llega la plata?’, él dijo: ‘eso llega antes de navidad’. Pero todavía no han dado nada, entonces le toca a uno esperarse. Entonces, pues de ahí yo agarré esperanza con esa plata ahí. También estaba metida en eso de Familias en Acción<sup>30</sup>, pero eso me lo quitaron a mí. Bueno yo metí papeles de eso de Jaime, pero eso es muy demorado. Eso hasta que no le miren a uno el hueco donde uno vive, eso hasta que le miran a ver si uno es desplazado, o si por allá siempre hubo violencia; hasta comprobar qué hubo en ese año, si en verdad uno salió de Caucasia o esto... ¡Bagh!” (Rosaura, entrevista realizada, noviembre 2014).

Enfrentarse a esta situación la ha llevado a recordar con mayor frecuencia las experiencias de sufrimiento que marcan su vida. El dolor, la frustración, la desesperanza son sentimientos que perjudican la dimensión emocional de Rosaura, y son parte de los efectos de la violencia estructural que ha marcado su trayectoria. En el caso de Rosaura, las marcas de la violencia estructural en su dimensión física y emocional deben ser considerados por la UARIV como evidencia (Fassin, 2011), para reconocerla como víctima del conflicto armado en Colombia. El proceso de indemnización supone reconocer en ella condiciones de pobreza y escasez, enmarcadas en el contexto del conflicto armado para poder llegar a reconocerla como víctima. Pero la experiencia de sufrimiento que legitima otorgarle a Rosaura la categoría de víctima se halla en reconocer las “heridas del alma” (Fassin, 2011) que están asociadas únicamente a la masacre paramilitar de su hermano en Caucasia, y no al continuo (Bourgois, 2009) de experiencias de sufrimiento (Kleinman, Das & Lock, 1997) asociadas con la desigualdad económica, la injusticia social y otras formas en las que le han sido negados derechos fundamentales (Fassin, 2011). Sin embargo, la prueba de haber vivido estas experiencias constituyen un tipo de “requisito” para indemnizarla.

Percibo que, de esta manera, se acentúan las dinámicas de violencia estructural por parte de las instituciones del Estado en la vida de Rosaura. Legitimar la experiencia de sufrimiento causada por la masacre de su hermano Jaime, estableciendo como “requisito implícito” el reconocimiento de las marcas que generan los procesos de violencia estructural, permite notar que a nivel institucional se determinan valoraciones morales

---

<sup>30</sup> Más Familias en Acción es el programa del Departamento para la Prosperidad Social (DPS) ofrece a todas aquellas familias con niños, niñas y adolescentes menores de 18 años que requieren un apoyo económico para tener una alimentación saludable, controles de crecimiento y desarrollo a tiempo y permanencia en el sistema escolar. Información tomada de Departamento para la Prosperidad Social (DPS, s.f).

(Fassin, 2008) que establecen jerarquías a las formas en que se manifiesta el sufrimiento social, y así, precisar qué sufrimiento puede considerarse más o menos legítimo de reparación. A partir de esto pienso que puede darse la “producción social de indiferencia” (Schpere-Hughes, 1987 en Bourgois, 2009, pp. 30-31) frente a las dinámicas de los procesos de violencia estructural que se reflejan en la dimensión física de Rosaura. Se silencia, normaliza y legitima la condición de desigualdad social que marca la trayectoria social de Rosaura. Esto mediante políticas institucionales, que implícitamente instauran normas que deshumanizan y normalizan unas formas de sufrimiento más que otras (Kleinman, Das & Lock, 1999) (Schpere-Hughes, 1987 en Bourgois, 2009, p. 31). De esta manera, entiendo que el proceso de violencia estructural se articula con las dinámicas de la violencia normalizada (Ibíd). Parece que desde el ámbito institucional se hiciera el intento de recortar una parte de las experiencias de la persona, y priorizar las experiencias de sufrimiento que se enmarcan en el rubro del conflicto armado colombiano, desconociendo que las experiencias de sufrimiento se articulan como un todo (no fragmentado) en la trayectoria de vida de Rosaura. Así, se perciben rituales burocráticos que legitiman y normalizan la vulneración de derechos fundamentales (Ibíd).

La dimensión emocional de Rosaura también está marcada profundamente por las situaciones que vivió con su papá y con sus hermanos cuando llegó a Aracataca (Magdalena), a Monterrey (Casanare) y a Villa Nueva (Casanare). En la memoria de Rosaura permanece el recuerdo de la tristeza, la rabia y el dolor que le causó sentirse humillada por las contiendas que se generaron con sus hermanos por no poder aportarles económicamente. En ocasiones le hicieron sentir que invadía su espacio. Para Rosaura es doloroso recordar que el motivo de las discusiones con ellos y sus esposas era por causa de comida, o por cederle una cama a su madre enferma. Estas situaciones han afectado su sentido de valía frente a la vida. Como expresó en su relato, la han llevado a sentirse “*una mujer tan poquita cosa pa’ todo*”. Sin embargo, en varias ocasiones, Rosaura también me hizo saber que agradece lo que sus hermanos pudieron brindarle en ese momento de dificultad para ellas, porque a pesar de todo, considera que su familia no estaba en la obligación de recibirla a ella, a su madre, a su hijo y a su sobrina Génesis. Sin embargo,

piensa que su papá, además de tener la posibilidad de apoyarlos económicamente, se negó a hacerlo, y esto genera en ella aún más resentimiento.

Es así como considero que pueden verse las marcas de los procesos de violencia en las trayectorias de vida de estas mujeres, considerando su dimensión física y su dimensión emocional. Pienso que estos relatos permiten comprender cómo estas trayectorias sociales encarnan un pasado y presente marcados por las condiciones de pobreza, la escasez, el sufrimiento y las restricciones por falta de ingresos económicos para acceder a mejores condiciones de vida. Estas trayectorias muestran cómo una persona puede aprehender efectos de violencias en diferentes momentos de su vida, en la que “ningún evento es independiente de los sucesos anteriores” (Bourdieu, 2002, p.131). Las vidas de Rosaura, Mirta y Carmela permiten leer lo que Bourgois (2009) describe como un *continuo de violencia*, porque sus trayectorias muestran que los efectos de las violencias coexisten en los registros de sus experiencias, en particular, los efectos causados por los procesos de violencia estructural.

Pensar en los efectos que generan las violencias, más que intentar delimitar las definiciones de las violencias me permite rastrear las dinámicas de los procesos de violencia estructural, simbólica y normalizada detalladamente; ya que como bien sostiene Bourgois, son difícilmente aprehensibles y poco visibles (Bourgois, 2002; 2009). Considero que, hasta aquí, es posible notar por qué afirmo que las condiciones que marcan la distancia social (Bourdieu, 2002) entre la posición social de Rosaura, Mirta, Carmela y sus empleadores, no pueden entenderse únicamente en términos de acumulación de capital económico, social y cultural. La posición social de estas tres mujeres está condicionada por la falta de oportunidades, ligadas a la falta de recursos económicos, sociales y culturales, que a la vez articulan registros de distintos procesos de violencia; algunos explícitos, otros poco visibles, pero que han dejado marcas que se expresan en sus dimensiones física y emocional. En este sentido, la distancia social entre las empleadas y empleadores domésticos está marcada por los diferentes procesos de violencia que operan en diferentes dimensiones de las desigualdades sociales.

En la Tabla 2. Quise sintetizar las semejanzas y particularidades ocasionadas por varios procesos de violencias en las trayectorias de Rosaura, Mirta y de Carmela. La tonalidad de los colores hace referencia a que existen semejanzas en los efectos y marcas de las violencias en las trayectorias de estas tres mujeres. Pero para cada una señalo un tono diferente con el fin de resaltar la particularidad de las experiencias de cada una.

<b>SEMEJANZAS Y PARTICULARIDADES DE LOS EFECTOS Y MARCAS DE LAS VIOLENCIAS</b>			
<b>PERSONA</b>	<b>Carmela</b>	<b>Mirta</b>	<b>Rosaura</b>
<b>DIMENSIÓN FÍSICA (Entorno y cuerpo) (a)=</b> semejanzas estructurales de los efectos de las violencias.	<b>a.1.</b> Limitación para trabajar en la extracción artesanal de oro por enfrentamientos violentos entre grupos armados.	<b>a.1.</b> Limitación para trabajar en la extracción artesanal de oro por enfrentamientos violentos entre grupos armados.	<b>a.1.</b> Dinámicas del conflicto armado han afectado su entorno y su estructura familiar. Masacre de su hermano Jaime en Caucasia.
			<b>a.2.</b> Dificultad para satisfacer necesidades básicas y las de su familia.
	<b>a.2.</b> Dificultades para garantizar el sustento diario.	<b>a.2.</b> Dificultades para satisfacer necesidades básicas.	<b>a.3.</b> Ruptura núcleo familiar. Conflictos familiares por causa de la escasez.
			<b>a.4.</b> Dificultades para establecerse en un sitio fijo donde vivir. Migración constante a casa de diferentes familiares.
	<b>a.3.</b> Ruptura núcleo familiar. Conflictos familiares por causa de la escasez.	<b>a.3.</b> Ruptura núcleo familiar. Conflictos familiares por causa de la escasez.	Limitaciones para realizar proyectos personales.
			Abandono de la escuela para trabajar y cuidar a su madre enferma.
	<b>a.4.</b> Migrar a Bogotá para trabajar en el servicio doméstico.	<b>a.4.</b> Migra a casa de su tío en Medellín a los once años para atender y cuidar de su abuela a cambio del sustento diario y estudio. Luego migra a Bogotá en busca de trabajo.	Imposibilidad para acceder a servicios de salud con el fin de atender el cáncer terminal de su madre.
<b>DIMENSIÓN EMOCIONAL</b>	<b>b.1.</b> Siente tristeza por estar lejos de su familia.	<b>b.1.</b> Sentimiento de abandono hacia sus padres	<b>b.1.</b> Sentimiento de no pertenencia. Le causa dolor estar lejos de sus hijos. Siente

(Personalidad, dignidad, sentido de valía, “heridas del alma” (Fassin 2011)) <b>(b)</b> = semejanzas de las marcas emocionales por causa de diferentes procesos de violencias.		por la imposibilidad de suplir sus necesidades básicas.	frustración y tristeza por tener que cuidar hijos ajenos, con el fin de garantizar los ingresos para el sustento de sus hijos.
	<b>b.2.</b> Siente miedo por el porvenir.	<b>b.2.</b> Siente miedo y esperanza por el futuro a pesar de las dificultades.	<b>b.2.</b> Siente miedo e incertidumbre por su presente, su futuro y el de sus hijos. Siente angustia por causa de la inestabilidad e imposibilidad para permanecer en un lugar fijo de residencia. Esto también le genera ansiedad.
			Tiene baja autoestima. Percepción negativa de sí misma por la imposibilidad de alcanzar sus proyectos personales.
	Normalización del miedo por causa de enfrentamientos armados en zonas de extracción de oro.	Rabia y resentimiento por la agresión física de parte de su abuela.	Sintió impotencia, frustración y amargura frente a la imposibilidad de brindarle bienestar a su madre enferma.
	Valoración positiva de la unidad familiar a pesar de la escasez.	Gratitud hacia su tío y abuela por suplir sus necesidades fundamentales. Pero a la vez siente resentimiento porque piensa que se aprovecharon de ella por estar en una condición de vulnerabilidad.	Siente culpa por no contar con los medios económicos para satisfacer las necesidades fundamentales de sus hijos. Se siente frustrada por no poder darles el afecto que siente hacia ellos.
Frustración y desesperanza por no poder desempeñarse en los oficios que conoce.	Siente alegría por tener la posibilidad de estudiar en la UNIMINUTO a pesar de que sus ingresos son limitados.	Percibe su condición social como una realidad que la aprisiona, de la cual no puede escapar. Esto le ha generado depresión.	

Tabla 2. Fuente: elaboración de la autora.

## Capítulo 2: Configuraciones de intimidad en las relaciones de servicio doméstico

En este capítulo, abordo discusiones que se han planteado en torno a la intimidad, a los trabajos de servicio y a los trabajos emocionales. Las relaciones de servicio doméstico entre Rosaura, Mirta, Carmela y sus empleadores están conformadas por interacciones que suponen conocimientos privados, atenciones y servicios de intimidad (Zelizer, 2005). Las prácticas en torno a la intimidad en estas relaciones articulan de diferentes maneras las

dimensiones físicas y afectivas. Se diferencian en las formas de transferir información privada, y están mediadas por distintos vínculos de confianza. Pretendo reflexionar sobre las similitudes parciales que existen en las maneras como se conforman las intimidades en las relaciones de servicio doméstico entre estas mujeres y sus empleadores. Intento mostrar que, en estos casos, la intimidad supone diferentes atributos que se articulan en distintos grados y que se entrecruzan y se superponen entre sí de diversas maneras.

En los hogares en los que trabajan Rosaura, Mirta y Carmela es difícil establecer qué actividades, oficios, o tareas se consideran parte de las funciones de trabajo de las empleadas domésticas. En otros ámbitos laborales, los deberes y derechos del trabajador se establecen en un contrato escrito. Pero, en estas relaciones de servicio, el contrato de trabajo es verbal y diariamente las funciones pueden cambiar. Más aun, hay normas implícitas orientadas a satisfacer las necesidades de los empleadores que, además, varían de acuerdo con el estado de ánimo del empleador<sup>31</sup>. Por ejemplo, Rosaura se niega a realizar algunas tareas que brindarían satisfacción a sus empleadores pero que ella considera indignas, como sobarle los pies a Doña María. Rosaura sabe que realizar este tipo de tareas le brindaría un mayor reconocimiento por parte de sus empleadores, pero considera que no hacen parte de sus labores. Piensa que parte de su trabajo consiste en “ser atenta” y “hacer sentir bien” a sus patrones, sin embargo, ella también cree que hay límites para realizar su trabajo.

Esto me lleva a preguntarme ¿qué suponen los vínculos de intimidad en las relaciones de servicio doméstico? Además, ¿Debería referirme a la intimidad como algo singular y homogéneo, o resulta más apropiado hablar de múltiples configuraciones de intimidades? Cuando hablo de *configuración* me refiero a las dimensiones – que se entrecruzan y se superponen – que componen y dan una forma determinada a los vínculos que se establecen en una relación de intimidad, en este caso, las relaciones del servicio doméstico. En una *configuración de intimidad* me intereso por observar los límites mediante los que se definen los lazos en las relaciones de servicio doméstico; cómo se negocian estos vínculos entre las empleadas y empleadores para hacer distinción entre los derechos, las obligaciones y las transacciones entre ellos (Ibíd.). Autores como Viviana

---

<sup>31</sup> Rosaura, nota de campo, septiembre 2014.

Zelizer (2005) y Eileen Boris et. al., (2010) han desarrollado un amplio trabajo conceptual sobre la intimidad y los trabajos de intimidad. Presentan la categoría de “trabajos de intimidad” como un referente analítico para comprender relaciones de género, raza, clase y otras relaciones de poder en el contexto global de las transformaciones económicas (Boris et.al., 2010). Estos autores enfocan la comprensión de los trabajos de intimidad en la expansión de nuevas economías de servicios, de trabajo sexual en nuevas industrias y el desarrollo de instituciones para personas dependientes. Así mismo, analizan los trabajos de intimidad desde la participación de las mujeres en la fuerza de trabajo, las transformaciones familiares y el declive de los estados de bienestar (Ibíd., p. 1).

Las definiciones y diferenciaciones conceptuales que esbozan Boris et. al., (2010) y Zelizer (2005) son útiles para repensar qué supone la intimidad en mis casos de estudio. Sin embargo, adoptar estas características de las definiciones como una camisa de fuerza para comprender las relaciones de servicio entre Mirta, Rosaura, Carmela y sus empleadores me llevó a replantear mis análisis. Y en consecuencia, a proponer una clarificación conceptual que me permita mostrar cómo se dan múltiples configuraciones de intimidad en las relaciones de servicio doméstico. Las intimidades en estos casos están marcadas por diferentes tensiones<sup>32</sup>, las cuales desbordan los límites de las definiciones de intimidad. Las diferentes configuraciones de intimidad en estas relaciones de servicio doméstico combinan de diversas maneras la forma en que se accede al hogar, cómo se establecen los vínculos de confianza-desconfianza y de afecto, las nociones de lo lícito e ilícito, así como los diferentes conocimientos de informaciones personales, entre otras cosas.

Por consiguiente, me centro en mostrar las distintas tensiones que marcan las configuraciones de intimidad de las relaciones de servicio doméstico, teniendo en cuenta las reflexiones conceptuales que plantean autores como Viviana Zelizer (2005) y Boris et.al., (2011); y, en esta vía, intento esbozar las similitudes y particularidades de mis casos de estudio. Con este fin, mi enfoque se orienta a partir de la metáfora de los parecidos de

---

<sup>32</sup> En este trabajo hago uso del término *tensión* para referirme a los atributos que coexisten y que conforman las diferentes configuraciones de la intimidad en estas relaciones de servicio doméstico. Aunque estas cualidades tiendan a representar la mezcla de polos opuestos – como la confianza y la desconfianza – no son atributos mutuamente excluyentes en estas configuraciones de intimidades. Estos atributos, compartidos en las intimidades, que no permanecen estáticos, en ocasiones tienden a entremezclarse entre sí; en otros momentos de las intimidades, tienden a superponerse uno sobre otro. Sin embargo, la presencia de uno, no necesariamente excluye la presencia de otro. En este marco, los atributos de intimidad se tensan en la medida en que se entremezclan o se superponen entre sí, de acuerdo a las situaciones de intimidad entre las empleadas y empleadores del servicio doméstico.

familia de Wittgenstein (Bosa, 2015), así como de las reflexiones que se han planteado respecto a las definiciones de *intimidad - trabajos de intimidad*. A partir de mis casos de estudio, intento mostrar que las “situaciones de intimidad” no tienen una característica en común que se podría aislar como elemento “esencial” y que tampoco pueden encontrar un conjunto de características “necesarias y suficientes” que permitirían, de manera definitiva, ayudarnos a trazar los límites absolutos de la “intimidad”. Al comparar diversas situaciones, me di cuenta que las características utilizadas en las definiciones de intimidad de estos autores (Zelizer, 2005; Boris et. al., 2010), algunas veces eran borrosas, otras veces eran fácilmente aprehensibles, y no siempre estaban presentes a la vez en las relaciones de servicio doméstico.

Si bien Zelizer (2005) & Boris et al., (2010) proponen definiciones claras y precisas, que me invitan a aproximarme a esas “dimensiones inexploradas de la intimidad” (Zelizer, 2005, p. 25), estas no se pueden transponer de manera mecánica para comprender mis propios casos de estudio. En efecto, en las situaciones de intimidad que pretendo analizar, varias condiciones que se presentan como centrales en algunas de las definiciones parecen estar ausentes. En este sentido, las reflexiones y los análisis propuestos por estos autores alrededor de la intimidad me parecen fundamentales para entender las relaciones que se dan en el marco del servicio doméstico, a condición de no utilizarlas para aislar “requisitos”, sino enfocadas en la búsqueda de una serie de tensiones que atraviesan lo que en este trabajo denomino *configuraciones de intimidad*<sup>33</sup>.

Por tanto, retomo la idea de los “parecidos de familia” de Wittgenstein para mostrar que no existen sino “semejanzas parciales” entre las “situaciones de intimidad” que pretendo explorar (Bosa, 2015). De cierta forma, se trata de reconocer que cada relación de servicio doméstico se caracteriza por una singularidad propia, en la cual se trazan diferentes límites para negociar los derechos, las obligaciones, transacciones y significados de los vínculos que se establecen en una relación de servicio doméstico. Pero esto no impide no impide pensar varias de estas situaciones en relación las unas con las otras. La construcción de conceptos según el modelo de los “parecidos de familia” se ve marcada por una tensión

---

<sup>33</sup> En este trabajo hago uso del término “configuraciones de intimidad” para dar cuenta de las diferentes dimensiones que se entrecruzan y se superponen en las relaciones de intimidad para dar cuenta de las formas como se componen los vínculos en una relación de intimidad.

entre “el carácter infinito/abierto de la realidad” y el “trabajo de encerramiento provisional de los investigadores” (Bosa, 2015, p.63)<sup>34</sup>. Este modelo se piensa como una solución alternativa frente a la manera dominante de comprender el trabajo conceptual heredada de Platón y Aristóteles, la cual se basa en dos modelos principales de definición de los conceptos: o bien a partir de una característica única y común compartida por todas las instancias correspondientes al concepto a definir. O bien, por la posibilidad de “capturar” la palabra en una definición, basada en una lista de características individualmente necesarias y conjuntamente suficientes (CNS) (Ibíd).

Contrario a este enfoque, la idea de “parecidos de familia” considera la existencia de características múltiples que no están compartidas en todos los casos y que no se pueden aprehender en una sola definición (Ibíd). Por esta razón, la noción de “similitudes de familia” postula la existencia de características múltiples que se entrecruzan y se superponen. No se trata de negar, a partir este modelo, que los fenómenos designados por un mismo concepto puedan compartir una propiedad común, sino más bien que sea solamente esta propiedad la que justifica el uso del mismo concepto para todas las instancias (Ibíd., pp. 63-65). Por ejemplo, considerar la “confianza” como único vínculo para acceder a la intimidad, o, que necesariamente la “intimidad” dependa de las interacciones cara a cara por “largos” o “cortos” periodos de tiempo, o la transferencia de información privada que al hacerse pública, necesariamente cause algún perjuicio para las personas que comparten situaciones de intimidad (Zelizer, 2005, p.38; Zelizer & Boris et. al., p. 269).

En consecuencia, la metáfora del “aire de familia” me permite pensar conjuntamente situaciones y prácticas relacionadas con la intimidad que comparten similitudes parciales (es decir situaciones y prácticas que son todas de “intimidad” pero para las cuales no es ni necesario, ni posible suponer una homogeneidad total o encontrar una definición unitaria). Las “semejanzas de familia” postulan la existencia de múltiples características que no están compartidas en todos los casos y que no se pueden abarcar en una sola definición (Bosa, 2015, p. 62). “Los conceptos en aire de familia no están orientados a distinguir algunos

---

<sup>34</sup> En este sentido, la construcción de los conceptos según este modelo de los parecidos parciales se adapta perfectamente a las especificidades que caracterizan el estatuto epistemológico de las ciencias sociales (Bosa, 2015, pp. 63-64).

sentidos diferentes de una palabra dada, sino de mostrar cómo estos diversos sentidos se relacionan unos con los otros y se mezclan entre sí de distintas maneras” (Bosa, 2015, p.65). Este ejercicio analítico en relación con la intimidad consiste en juntar en una misma *matriz de análisis* las tensiones que tienden a predominar en las situaciones de intimidad de estas relaciones de servicio doméstico. No porque sean idénticas, sino porque, a pesar de sus diferencias, los casos en cuestión conforman una familia al estar interconectados a través de una red de características superpuestas y entrecruzadas. En última, en esta matriz intento reunir las principales tensiones que predominan a la hora de establecer los vínculos en estas relaciones de servicio doméstico (Zelizer, 2005).

A partir de esto – y con el fin de reflexionar sobre las tensiones que marcan las configuraciones de intimidad en estas relaciones de servicio doméstico – me pregunto, entonces: ¿Qué suponen las intimidades entre Rosaura, Mirta, Carmela y sus empleadores?, ¿Qué implica acceder a los conocimientos privados en estas relaciones?, ¿Qué supone la confianza en estas relaciones de servicio doméstico?, ¿Cómo se vinculan las emociones en las intimidades del servicio doméstico? ¿Qué se considera lícito e ilícito en estas intimidades?

Construí estas preguntas alrededor de las definiciones de intimidad y trabajos de intimidad que proponen Zelizer (2005) & Boris et. al., (2010), así como de las singularidades de mis casos de estudio. Estas preguntas me permiten salir de una definición basada en la búsqueda de condiciones necesarias y suficientes (o del modelo de la *check list*), ya que no buscan respuestas afirmativas o negativas, sino que apuntan a identificar ciertas tensiones en las relaciones de servicio doméstico. Precisamente, intento salir de la pregunta ¿qué es la intimidad? Porque esta pregunta se basa en el supuesto de que la intimidad debe definirse como algo esencial en las realidades observadas. En este sentido, conlleva a dar una respuesta que tiende a estar alejada de los contextos estudiados. Es decir, esta perspectiva necesariamente implica afirmar o negar la “presencia de la intimidad” en distintos ámbitos de la vida social. Por ello, preguntarme ¿qué implican, para diferentes personas, los vínculos de intimidad? – una pregunta a la vez práctica y diferenciada – amplía las posibilidades de comprender diferentes dimensiones de la intimidad que se encuentran interrelacionadas unas con otras en el marco del servicio doméstico.

Preguntarme por estas configuraciones concretas de intimidad me da, por un lado, la posibilidad de considerar respuestas diferentes para distintas personas y situaciones y, por el otro, la capacidad de identificar las tensiones que se dan en las configuraciones de intimidad. El hecho de no basarme en una lista de condiciones necesarias y suficientes para entender la intimidad me permite repensar las categorías binarias como lentes para comprender el mundo social de manera práctica, diferenciada y contextualizada.

### **2.1. El acceso a las intimidades y la transferencia de informaciones privadas.**

Viviana Zelizer afirma que la intimidad se negocia cuando la gente usa dinero para comprar relaciones íntimas, pero también mediante las formas y significados que, desde el ámbito de la intimidad, inciden en las transacciones económicas (Zelizer, 2005). Esta autora explica cómo las actividades “económicas” e “íntimas” se encuentran relacionadas por diferentes vínculos sociales. Y, en este sentido, analiza cómo coexisten múltiples lazos que dan cuenta de significados compartidos, reglas operativas y los límites mediante los que definimos las relaciones en torno a las actividades económicas y a la intimidad (Zelizer, 2005, p.56). Para dar cuenta de ello, Zelizer examina los vínculos de pareja, las relaciones de cuidado y de la vida doméstica.

Esta autora plantea una crítica a quienes proponen pensar la economía y la intimidad como mundos hostiles, que al mezclarse, generan una contaminación en doble vía. Viviana Zelizer argumenta que el hecho de pensar la intimidad y la economía como antinómicas (Walzer, 1983; Saguy 2003; Salzinger, 2003; Schultz, 1998; Williams, Giuffre y Dellinger, 1999; Boydston, 1990; Cott,1977; Welter,1966 en Zelizer 2005, p.46) limita la posibilidad de identificar cómo la economía y la intimidad inciden una sobre la otra. En primer lugar, porque estas posturas teóricas presentan una mirada teñida de moralidad, al considerar que la intimidad y la economía son esferas incompatibles y contradictorias que deben mantenerse separadas (Zelizer, 2005, p. 46). En segundo lugar, Zelizer cuestiona las teorías que limitan la explicación de la intimidad a una actividad más del mercado, a una manifestación cultural o al resultado de estructuras coercitivas de poder (Ibíd., p.54). Estos

enfoques normativos dificultan comprender las formas como conectamos las actividades íntimas y las económicas en las relaciones sociales diariamente (Zelizer, 2005, pp.46-48). Contrario a estas perspectivas, la autora explica que los vínculos de intimidad deben comprenderse en el marco de lo que ella refiere como “vidas conectadas”, debido a que diariamente construimos relaciones sociales y establecemos límites entre los distintos vínculos que se configuran a partir de las interacciones diarias. Estos lazos sociales se sustentan por medio de actividades económicas y negociando constantemente sus significados (Zelizer, 2005, p. 55).

De acuerdo con Zelizer, los seres humanos experimentamos cuatro hechos importantes que marcan la forma como conectamos la vida social. En primer lugar, Zelizer dice que construimos el mundo social negociando y vinculándonos por medio de lazos significativos con otras personas, haciendo distinciones entre los derechos, las obligaciones, las transacciones y los significados que les damos a estos vínculos. En segundo lugar, establecemos diferencias entre los lazos sociales a través de símbolos, prácticas, medios de intercambio que están marcados por grados de afectividad y la manera en que les otorgamos significado. En tercer lugar, las actividades económicas de producción y consumo influyen en el modo como establecemos los vínculos interpersonales con los demás. Y, por último, en cualquier escenario social, coexisten vínculos de diferentes tipos, que a menudo se extienden y traspasan los límites de un escenario para continuar en otro (Zelizer, 2005, p.56).

Con base en esto, Viviana Zelizer define las relaciones sociales íntimas como “aquellas interacciones que dependen de conocimientos específicos que solo una persona posee, y de atenciones particulares que solo una persona brinda, conocimientos y atenciones que no son abiertamente accesibles a terceros [...]” (Zelizer, 2005, p.38; Zelizer & Boris et. al., p. 269). En este sentido, los conocimientos dependen de secretos en común, información personal, rituales interpersonales, recuerdos compartidos, entre otras cosas. Por otra parte, las atenciones en el marco de las relaciones de intimidad requieren tener en cuenta expresiones de cariño, servicios corporales, lenguajes privados y apoyo afectivo. De este modo, Zelizer dice que, las relaciones de intimidad dependen del grado de confianza que se establezca en cada una de ellas (Ibíd.).

Con el fin de esclarecer la definición de intimidad, Zelizer sostiene que, en última, existen dos tipos principales de intimidad. En primer lugar, aquella que incluye la transferencia de información privada de una parte a la otra, la cual no está disponible a terceros y, en caso de ser pública, podría ocasionar algún perjuicio. El segundo tipo de intimidad se refleja en las relaciones íntimas de larga duración entre dos personas. Generalmente, la segunda abarca la primera. Además, explica que las relaciones de intimidad se diferencian en su forma y en su grado: cantidad y calidad de la información privada, así como del vínculo de confianza que se establece en estas (Ibíd., p. 38). Zelizer sostiene que la diversidad de las relaciones de intimidad dificulta definir la intimidad. Por esta razón, fija su atención en las relaciones más estrechas y de larga duración, las cuales, generalmente, suponen una interacción cara a cara. Estas relaciones son más abarcadoras, y al menos una de las partes tiene mayor acceso a la información de carácter íntimo. En segundo lugar, Zelizer incluye y compara de forma deliberada diferentes clases de intimidad: física, afectiva o relacionada con información privada (Zelizer, 2005, pp.39-40; Zelizer & Boris et al., 2011, pp. 268-269).

De manera similar, Boris et.al., (2011) tienen en cuenta que los *trabajos de intimidad* no son uniformes. Algunas veces requieren de un vínculo duradero y otras veces suponen de un encuentro efímero para ser realizados. En este sentido, los trabajos de intimidad conllevan distintas responsabilidades e implican diferentes procesos de ejecución (Boris et. al., 2010). Para estos autores, entender la intimidad en el marco de las relaciones de trabajo requiere pensar el hogar y el trabajo, lo productivo y lo no productivo como ámbitos que están estrechamente vinculados y no como espacios inconexos en los que sea posible establecer una línea que demarque las fronteras entre uno y otro (Ibíd.).

Desde este enfoque teórico, el concepto de *trabajos de intimidad* se plantea como una alternativa para comprender las dinámicas de las nuevas economías de servicio. Estos autores explican que las labores relacionadas con el cuidado representan labores que antes eran asumidas como una responsabilidad no paga de las mujeres, y/o han sido consideradas como actividades que no pertenecen al mercado, o como tareas de bajo valor económico que deben hacer las clases bajas y los inmigrantes racializados (Boris et al., 2011). A partir de esta perspectiva, la intimidad no solo es moldeada por las relaciones de poder, sino que

moldea los modos en que se establecen las relaciones raciales, de clase, de género y la sexualidad. Este estudio trasciende la perspectiva económica de Zelizer (2005), y se centra en comprender la intimidad en el marco de diversas relaciones de poder (Boris et al., 2011).

Por ende, la noción de *trabajos de intimidad* es propuesta por Boris et al. (2011) como una categoría analítica que permite abarcar un amplio rango de labores que conectan la intimidad y el trabajo, y que comparten atributos como el cuidado, la atención y el servicio (Boris et. al., 2010). Boris et al. (2011) explican que los trabajos de intimidad pueden englobarse en dos grandes grupos. En primer lugar, los trabajos de intimidad esporádica, que abarcan un amplio rango de actividades que se realizan ocasionalmente, y que no siempre requieren de interactuar cara a cara. Entre esas cosas, hacer el manicure de uñas, cobrar facturas, prostituirse en la calle y ser un donador de esperma. Por otra parte, los trabajos de intimidad de larga duración comprenden distintas modalidades de trabajo que requieren de interacciones cara a cara, a saber, el trabajo sexual, el servicio de escolta, el cuidado de niños y ancianos, el trabajo doméstico y algunos trabajos de salud (Boris et. al., 2011, p.3).

Ahora, si Zelizer afirma que “en cualquier escenario social, coexisten lazos de diferentes tipos, que a menudo se extienden y traspasan los límites de un ámbito para continuar en otro” (Zelizer, 2005, p. 56), entonces, la “intimidad” no permanece como una “cosa estática”. Siendo así, pienso que en la medida en que coexisten diferentes lazos de intimidad que se extienden y se traspasan a otro escenario para continuar, la intimidad supone distintos atributos que se transforman a manera de un *continuo*<sup>35</sup> (Bourgois, 2009). Es decir, puede que una relación de intimidad se establezca a partir de vínculos de confianza, pero en las situaciones de intimidad no necesariamente se excluye a la desconfianza, por ejemplo. En determinadas situaciones puede predominar la confianza en los vínculos sociales, pero en otras puede anteponerse la desconfianza sin que se excluya del todo la confianza. Así mismo, una relación de intimidad puede durar un largo periodo de tiempo pero darse un mínimo grado de interacción cara a cara. Igualmente, la transferencia de información privada, al hacerla pública, no siempre genera un perjuicio. Puede que esto

---

<sup>35</sup> Hago uso de la palabra “continuo” en el sentido en que Philippe Bourgois la adopta para explicar cómo están articulados los procesos de violencia entre sí, en los cuales no es posible trazar una línea para determinar en dónde comienza una forma de violencia y en dónde termina otra (Bourgois, 2002; 2009).

implique violar votos de confianza, pero publicar un recibo del agua no genera ningún daño para los empleadores de Rosaura, de Mirta o de Carmela.

Reconocer estas tensiones en los vínculos de intimidad de estas relaciones de servicio doméstico, me lleva a reflexionar sobre las diferentes maneras en que se negocian lazos significativos en estas relaciones. Del mismo modo, me conduce a entender cómo “se marcan distinciones y significados de los vínculos en estas relaciones de intimidad” (Zelizer, 2005, p. 56). En este orden de ideas, quiero mostrar que las situaciones de intimidad que comparten Rosaura, Mirta y Carmela con sus empleadores, ocurre en distintos grados y dimensiones. En estos casos, los vínculos de intimidad no se explican en términos de: relaciones de “corta” o “larga” duración, o/y en que la transferencia de información privada al hacerse pública puede causar un “daño”, por decir (Zelizer, 2005; Zelizer & Boris et. al., 2010). Al observar mis casos de estudio, veo que estas relaciones de servicio doméstico no pueden encasillarse bajo las nociones de “intimidad duradera” o “intimidad esporádica” (Ibíd). Una empleada doméstica puede llevar tres años trabajando con su patrona sin que exista una interacción cara a cara constante con ella. Esto representa una ambigüedad. Por esta razón, las intimidades entre estas empleadas y sus patrones, no necesariamente se moldean a partir de las condiciones que proponen Zelizer (2005) y Boris et.al., (2010) para definir la intimidad.

Para ejemplificar, Rosaura lleva trabajando tres años con sus patrones. Carmela trabajó durante un año para tres personas distintas: destinaba diferentes días de la semana para asear la casa de doña Bertha, de la señora Patricia y de doña Rosa. La misma rutina tuvo Mirta cuando llegó a Bogotá para reemplazar a Carmela. Al comparar estos tres casos, en principio, pensé que los tres podían encuadrarse bajo el rubro de “intimidad duradera”. Esto, teniendo como referente el tiempo de trabajo: uno y tres años de labores en las casas de sus patrones. Sin embargo, se puede resaltar la existencia de diferencias importantes entre estas situaciones. Por ejemplo, la relación de servicio entre Mirta, Carmela y la señora Patricia, se encuentra marcada por una “configuración de intimidad” muy específica en relación con las otras empleadoras. Se halla en que, a pesar de haber trabajado un año para ella, los encuentros cara a cara fueron muy pocos. Carmela y Mirta me contaron que Doña

Patricia las dejaba solas todo el día en su casa para que se ocuparan de los quehaceres del hogar. La forma como se comunicaba con ellas era a través de notas.

De ahí que, esto constituya una primera tensión en las configuraciones de intimidad en estas tres relaciones de servicio doméstico. Las nociones de “intimidad de larga o corta duración” (Zelizer, 2005; Zelizer & Boris et. al., 2010), limitan la explicación de las singularidades que configuran las intimidades en mis casos de estudios. La oposición entre “intimidad de larga o corta duración” (Ibíd.) no es pertinente – por si sola – para dar a entender el tipo de configuración de intimidad que prevalece en un contexto dado. Dos relaciones inscritas en una misma duración pueden traducirse en formas de intimidad muy distintas. Una empleada puede trabajar durante varios años para determinada familia, sin nunca tener relaciones personales profundas con sus empleadores. De manera recíproca, una empleada que convive solamente algunos meses con los miembros de una familia, puede tener acceso a aspectos muy privados de sus empleadores. Si, de manera general, la prolongación en el tiempo de la relación tiende a generar lazos más “profundos”, esto no implica que el acceso a todas las dimensiones de la privacidad de los empleadores ocurra de manera automática. En este sentido, en vez de considerar a priori que los “encuentros duraderos” se dan siempre dentro de una “intimidad más profunda” y que los “encuentros esporádicos” se ubican necesariamente fuera de la misma, me parece más bien importante considerar la duración como un elemento para tener en cuenta en la conformación de una configuración particular de las intimidades (en conjunto con otra serie de elementos).

Por ende, más que intentar clasificar las situaciones de intimidad en función de una especie de *check list* (si tal condición está presente se trata de una situación de intimidad – o por lo menos de una situación “más” íntima – y si no, se trata de algo “menos” o “no íntimo”), me centro en dibujar una *matriz de análisis* que me permita comparar las *configuraciones específicas de intimidad* en estas relaciones de servicio doméstico. Para ello tengo en cuenta las formas como se establecen estos vínculos, pero nunca de manera definitiva o excluyente. En primer lugar, tengo en cuenta la temporalidad, los modos de encuentro y la manera en que las empleadas acceden a las intimidades de sus patrones, así como el tipo de informaciones que las empleadas conocen a partir de estos encuentros. En segundo lugar, observo cómo se establecen los vínculos de confianza y de desconfianza

entre las partes. En tercer lugar, me intereso por comprender cómo las partes se involucran emocionalmente en las relaciones de servicio doméstico; y por último, hago referencia a las nociones de lo lícito e ilícito que afectan la manera en que se configuran las normas dentro del hogar.

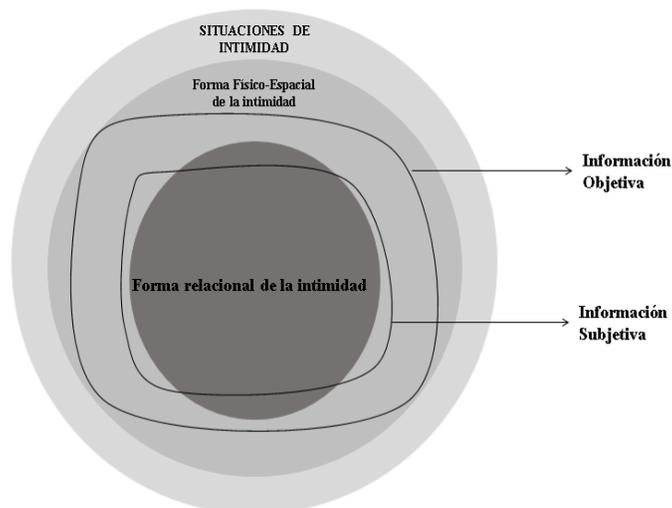
La matriz de análisis – para identificar las tensiones que configuran las intimidades en estas relaciones de servicio doméstico – las construí a partir de “preguntas guía”, teniendo en cuenta las reflexiones de los autores mencionados anteriormente (Zelizer, 2005) & (Boris et. al., 2011), así como el enfoque de los parecidos de familia de Wittgenstein. En consecuencia, las “preguntas guía” que orientan mi matriz de análisis son las siguientes: 1. ¿Cómo se da el acceso físico-espacial a la privacidad en las relaciones de servicio doméstico?, 2. ¿Cómo ocurre el acceso relacional a las intimidades del servicio doméstico?, 3. ¿Qué tanto se accede a informaciones objetivas y subjetivas en las relaciones de servicio doméstico?, 4. ¿Cómo se entablan los vínculos de (des) confianza funcional y/o afectiva entre las empleadas y empleadores?, 5. ¿Qué tanto se involucran emocionalmente las empleadas y empleadores del servicio doméstico?

Desde el punto de vista de las formas de adquirir y transferir informaciones, en estos casos, existe diferencia entre las formas de acceder espacial y relacionalmente a la intimidad. La primera manera a través de la cual las empleadas tienen acceso a la vida privada de sus empleadores se basa en una serie de conocimientos *físico-espaciales*. Esta modalidad de acceso a la intimidad se da por el simple hecho de realizar sus tareas laborales en el espacio privado de sus patrones. Es decir que Rosaura, Mirta y Carmela no tienen acceso a informaciones personales y privadas de ellos porque estos estén interesados en compartirlas con ellas, sino porque, en el marco de su trabajo, deben conocer varias dimensiones de la privacidad: observan las condiciones materiales de vida de sus empleadores, entienden sus prácticas en torno a los usos de su espacio privado, ingresan a sus habitaciones, saben cuál es su ropa, cómo usan el baño, la cocina, la sala, tienen acceso a correspondencias y documentos confidenciales, entre otras cosas. El segundo modo a través del cual las empleadas conocen una serie de informaciones específicas sobre sus empleadores ocurre en el marco de la dimensión relacional (en cuanto a que dependen de las interacciones y vínculos que se generan en el hogar entre las empleadas y sus patrones).

Ahora bien, el hecho de distinguir estos dos modos de acceso a la intimidad (físico-espacial y relacional) permite reflexionar sobre los tipos de transferencias de informaciones que se dan en estos ámbitos. En ambas formas de ingreso a la intimidad (físico-espacial/relacional), se accede a información objetiva y subjetiva. La transferencia de informaciones “objetivas” (en el sentido en que son independientes de lo que piensan las personas) abarca detalles asociados con los usos del espacio y el entorno físico-corporal de los empleadores. Es decir, los conocimientos objetivos de la dimensión físico-espacial y relacional de la intimidad, dan cuenta de la *forma como están configuradas* estas dimensiones. Por otra parte, las informaciones subjetivas están relacionadas con los significados que las personas otorgan a las prácticas dentro del hogar, y a la manera en que se definen y se establecen los vínculos entre la familia y/o entre las empleadas y sus patrones. O sea, los conocimientos subjetivos revelan *por qué se configuran* las dimensiones físico-espacial y relacional de la forma en que están conformadas.

En la Gráfica 2. Quiero mostrar cómo se marcan los grados de acceso a las formas físico-espacial y relacional en las situaciones de intimidad del servicio doméstico. Intento señalar que en la forma físico-espacial de la intimidad tiende a predominar la transferencia de información objetiva, sin embargo, desde esta dimensión, los empleadores comparten cierta información subjetiva. Por otro lado, pretendo exponer que en el acceso a la forma relacional de las intimidades, tiende a destacarse la transferencia de información subjetiva, que está estrechamente vinculada con la transferencia de información objetiva.

## Formas de acceder a las intimidades del servicio doméstico



Gráfica 2. Fuente: elaboración de la autora.

En el caso de Rosaura, el acceso a la intimidad físico-espacial de sus empleadores ocurre cuando ella limpia sus apartamentos. Rosaura se levanta todos los días a las 4:00 a.m. para llegar a las seis de la mañana a la casa de sus patrones. Le toma una hora desplazarse desde La Igualdad<sup>36</sup> hasta el barrio Chicó de Bogotá. Doña María, su jefa, le entregó una llave de su apartamento para que adelante el desayuno mientras llega el momento de despertarlos. Rosaura les prepara jugo de naranja, huevos, chocolate, arepas y lo lleva en bandejas hasta la habitación de don Juan, doña María y Felipe<sup>37</sup>. Ángela<sup>38</sup> es la hija mayor de esta familia, vive con su hijo José en el mismo edificio que sus padres y desayunan diariamente donde ellos. Cuando todos se van a trabajar y a estudiar, Rosaura se ocupa de lavar los baños, de tender las camas, de lavar la ropa, de mantener todo en orden y de preparar el almuerzo.

Además de cumplir con la rutina de aseo en el apartamento de doña María, Rosaura limpia todas las tardes el apartamento en el que vive Ángela con José. Rosaura trabaja doce horas al día y recibe mensualmente el salario mínimo como pago por su trabajo<sup>39</sup>. Sin

<sup>36</sup> Barrio ubicado en la localidad de Kennedy en Bogotá.

<sup>37</sup> Felipe tiene veintiocho años, es el hijo menor de don Juan y doña María.

<sup>38</sup> Ángela tiene treinta y tres años. Es un año menor que Rosaura.

<sup>39</sup> Rosaura ganaba el salario mínimo legal vigente correspondiente al año 2014, seiscientos dieciséis mil pesos (\$616.000), más setenta y dos mil pesos (\$72.000), correspondientes al subsidio de transporte. Rosaura destinaba doscientos cincuenta mil pesos (\$ 250.000) para pagar el arriendo de la pieza en la que vivía, les enviaba a sus hijos doscientos cincuenta mil pesos (\$250.000) mensuales, y destinaba los

embargo, dos o tres veces a la semana, Rosaura se queda tiempo extra para cuidar a al niño hasta las nueve o diez de la noche. El trabajo de Ángela le demanda participar constantemente en eventos nocturnos. Cuando esto ocurre, ella le da a Rosaura veinte mil pesos de más para que se vaya en un taxi hasta la casa. Pero si Ángela llega luego de las nueve de la noche, le propone a Rosaura que se quede en el sofá para evitar que se exponga al peligro de su barrio. Sumado a esto, Rosaura viaja cada quince días con sus patronas a Villa De Leyva para ayudarles a asear la casa de descanso que tienen allá. Doña María le paga a Rosaura sesenta mil pesos adicionales por esta labor.

Todas estas actividades – que se desarrollan en el ámbito privado de sus empleadores – implican, para Rosaura, un acceso “físico-espacial” a la intimidad de ellos, a través del cual ella adquiere una cantidad de información objetiva sobre su núcleo familiar. Rosaura sabe cómo está distribuido el espacio en la casa de sus patronas, cuáles son sus condiciones materiales de vida, dónde trabajan y cuáles son sus rutinas dentro y fuera del hogar. Pero este modo físico-espacial de acceso a la intimidad le permite también a Rosaura conocer informaciones “subjetivas”. Saber que a don Juan *le gusta* comparar su ropa interior en almacenes Calvin Klein, es información que Rosaura conoce sin que su patrón se lo diga. Así mismo, ella también sabe cómo le *gusta* a Doña María que estén organizadas la cocina, la sala y las habitaciones<sup>40</sup>. En este sentido, la necesidad de compartir los espacios privados de sus patronas para asear, organizar y atender el hogar no le brinda a Rosaura una información únicamente objetiva sobre ellos (sus condiciones materiales de vida, sus prácticas en torno al espacio, etc.), sino también, en alguna medida, una información subjetiva (sus sentimientos, preferencias, valores, etc.).

Por otra parte, las formas de acceso relacional a la intimidad se dan en el marco de situaciones en las que existen vínculos e intercambios directos entre las empleadas y sus empleadores. En esta dimensión también se accede a información objetiva de los empleadores, sin embargo, el intercambio de información que tiende a prevalecer en este modo de acceso relacional a la intimidad, es la información subjetiva. Por ejemplo, Rosaura me contó que Doña María le insinuó que le masajeara los pies porque Zulma, su antigua

---

cien mil pesos (\$100.000) restantes de su sueldo, para suplir algunos de sus gastos personales. La información relacionada con el valor del salario mínimo legal vigente (MinTrabajo, 2014).

<sup>40</sup> Esta información, generalmente, está dada de forma implícita en las indicaciones que le dan sus patronas para asear y arreglar la casa.

empleada, se ofrecía a hacerlo cuando Doña María llegaba muy cansada de trabajar. Rosaura me dijo:

“Yo por ganarme a doña María, no. Yo con ella soy muy atenta, porque es que eso se trata uno de ser empleada del servicio: ser uno atento, tener todas las cosas bien. Perfecta tampoco, uno pues tiene por ahí sus pequeños errores, por ahí que se le olvida algo, o qué sé yo [...], de ahí yo no paso. Pero yo irle a sobar los pies que porque ella llegue cansada ¡No! Yo le llevo agua, le llevo una pasta, le atiendo su enfermedad. Qué si me toca llevarle comida y ya ella está acostada, se las llevo. ¿Pero irle a sobar los pies? Y es que me salió con ese cuento de compararme con Zulma, la que estaba antes, que porque ella sí le sobaba los pies. Eso es ser uno lambón ¿o usted cómo lo ve?” (Rosaura, entrevista realizada, diciembre 2014).

Este relato muestra cuáles son las percepciones que Doña María tiene en cuanto a la labor que debe realizar la empleada en su casa. Presenta cómo se negocia y se define el vínculo de servicio entre ella y Rosaura. Permite notar que Doña María hace solicitudes implícitas a Rosaura, sin embargo, Rosaura piensa que la demanda de Doña María para sobarle los pies trasciende los límites de lo que ella considera sus funciones de trabajo. Doña María piensa que un masaje en los pies puede ser parte de las tareas de Rosaura en el hogar. Sin embargo, Rosaura no le soba los pies a Doña María porque cree que hacerlo la hace sentirse inferior a ella. Tampoco lo hace porque considera que hay actividades que no quiere ni debe hacer, aunque esto haga “sentir bien” a su patrona y conlleve a que piense que Rosaura es “atenta” con ella. Además, cree que esto no hace parte de sus labores como empleada doméstica:

“Entonces, Doña María cogió eso de compararme todo el tiempo con la empleada que estaba antes: ‘Qué Zulma<sup>41</sup> era más chévere, qué Zulma era con el niño así o que Zulma me sobaba los pies...’. Yo con no pegarle a José, ni con mirarlo mal, ni con hacerle cosas al niño, yo con eso me basta y me sobra. ¿Sí o no? [...] Pero también hay cosas de cosas, porque yo irle a sobar los pies a Doña María como lo hacía Zulma, ¡Nogh!... ¡Noooo! Sí eso están esperando de mí, qué ahí se queden esperando. Eso es ser uno lambón, uno es uno mismo y ya. Es que el hecho de uno ser empleada no quiere decir que uno tenga que ir a sobarle las patas al jefe, u olerle los interiores al jefe.” (Rosaura, entrevista realizada, diciembre 2014).

En la dimensión relacional de la intimidad, las empleadas y sus empleadores definen sus roles, los vínculos de confianza, involucran sus nociones de lo bueno y lo malo, de lo que les agrada y desagrada. Así mismo, comprometen sus emociones y sentimientos de

---

<sup>41</sup> Zulma fue la empleada que trabajó durante veinticinco años para esta familia. Sufría del mal de Chagas y tuvo que dejar de trabajar. Rosaura llegó a reemplazarla.

maneras diferentes (Boris et. al., 2010). Para Rosaura, el trabajo con esta familia supuso establecer diferentes vínculos relacionales con Doña María, Don Juan, Felipe, Ángela y José. Rosaura tiene informaciones tanto objetivas como subjetivas sobre las intimidades de cada uno de ellos, las cuales ha adquirido tanto en el ámbito espacial como relacional de la intimidad. Sin embargo, las situaciones de intimidad son distintas para todos los miembros del hogar. Es evidente, en particular, que el tipo de vínculos que existen entre Rosaura y sus patronos son muy diferentes uno de otro. Por esta razón, dentro del mismo hogar, se dan diversas configuraciones de intimidad entre las empleadas y sus empleadores.

Rosaura trabaja con ellos todos los días, muchas veces se queda a pasar la noche para cuidar José, y al menos dos veces al mes viaja con ellos a Villa de Leyva. En el marco de estas actividades, Rosaura desarrolla una cantidad de interacciones que marcan diferencia en las relaciones con cada uno de sus empleadores. Lo cual significa que, en este caso particular, los modos espaciales y relacionales de acceso a la intimidad se superponen el uno al otro (ya que el acceso relacional a la intimidad está asociado a la necesidad de compartir constantemente el espacio físico que Rosaura debe asear<sup>42</sup>). Rosaura conoce las relaciones familiares de sus empleadores, y también entiende cómo se establecen las jerarquías y los vínculos entre ellos. Por ejemplo, esta última información no es muy clara para Mirta y Carmela en las casas de sus patronas porque no existe mayor acceso a la dimensión relacional de la intimidad de ellas, en comparación con el caso de Rosaura y sus patronos.

Ahora bien, la forma relacional de acceso a la de intimidad de sus cinco “patrones” es gradual y asimétrica. Por ejemplo, Rosaura jamás sostuvo una conversación con Don Juan y pocas veces hablaba con Felipe. Respecto a su relación con Don Juan, Rosaura me dijo:

“Ese señor nunca habla conmigo de nada, no se siente para nada. Nada, ese señor parece como si no viviera ahí en esa casa... No se siente, es que no se siente. Ese señor es muy metido en lo suyo...” (Rosaura, entrevista realizada, noviembre 2014).

Las interacciones de Rosaura se dieron en mayor grado con Ángela, Doña María y José. Y esto está mediado por los vínculos de confianza que Rosaura entabló con cada uno de ellos.

---

<sup>42</sup> Sin embargo, hay casos donde se comparte el espacio físico sin que haya interacciones. Compartir el espacio físico no necesariamente implica espacios de interacción.

Para ilustrar, una noche, Ángela buscaba su ropa interior en el guarda ropa de su mamá porque no la encontró en su apartamento. Mientras tanto, Rosaura limpiaba a José en el sanitario. Ángela salió del cuarto y le dijo a Rosaura: “Ole Rosaura, ¿usted de verdad cree que mi mamá utiliza estas tangas... ¡jajajajajajajajaja!?”), todos se rieron y Rosaura alzó las bragas mirando a Doña María y le dijo: “Ay sí, Doña María, usted no cabe acá, ¡jajajajajaja!<sup>43</sup>”. Rosaura entabló mayores vínculos de cercanía física y afectiva con Ángela, José y Doña María. Con ellos hubo mayor transferencia de información subjetiva. Ángela y Doña María eran sus patronas principales, orientaban los quehaceres de Rosaura en ambos apartamentos. Además, le indicaban cómo atender a José.

En los casos de Mirta y Carmela, las configuraciones de intimidad que se dieron en el marco de las relaciones con sus empleadores fueron muy distintas. En un solo caso – el de la señora Bertha, con quien trabajaron tres veces a la semana durante un año – se puede encontrar una configuración de intimidad cercana a la que he descrito en el caso de Rosaura. Ambas expresaron estar “encariñadas” con ella porque la veían como una señora mayor que les daba muchos consejos para su vida. Inclusive, Carmela – que manifestó ser bastante “tímida”– dijo haber compartido muchas experiencias de su vida privada con Doña Bertha. En este sentido, Mirta y Carmela tuvieron acceso a información tanto objetiva como subjetiva sobre la intimidad de la señora Bertha, la cual adquirieron principalmente de un modo físico-espacial pero también relacional. Sin embargo, existen diferencias importantes con el caso de Rosaura. Si bien compartieron con la señora Bertha algunas de sus experiencias personales, estas relaciones eran más limitadas en comparación con el caso de Rosaura y sus patronas. El acceso – tanto espacial como relacional – de Rosaura a la intimidad de sus empleadores era mucho mayor y, por lo tanto, ella disponía de informaciones mucho más profundas sobre ellos (tanto objetivas como subjetivas). Es interesante anotar, para reiterar la fuerza de estos vínculos relacionales, que Rosaura también llegó a transferir información de su vida personal y privada hacia sus patronas. En algunas ocasiones, lo hizo para pedirles apoyo económico con el fin de solventar necesidades inmediatas. En el caso de Mirta y Carmela, los vínculos de las relaciones de servicio no lo permitían.

---

<sup>43</sup> La Mamá de Ángela es bastante gorda, y Ángela es muy delgada. Esta es la razón por la que a Ángela se le dificultaba creer que Rosaura hubiera considerado que doña María cabía en las tangas de Ángela. (Rosaura, nota de campo, agosto 2014.

Y estas diferencias entre las configuraciones de intimidad eran todavía más obvias en el caso de las otras dos empleadoras de Mirta y Carmela: Doña Rosa y Doña Patricia, para las cuales trabajaron dos días por semana durante un año<sup>44</sup>. En estos casos, se puede argumentar que el principal modo de acceso a la intimidad de sus empleadoras era físico-espacial, ya que el ingreso al ámbito relacional de la intimidad era casi-ausente. Mirta y Carmela interactuaron muy poco con ellas y no obtuvieron mayor información subjetiva sobre su intimidad. Carmela me dijo, por ejemplo, que pocas veces tenía un encuentro cara a cara con doña Patricia. Cuando Carmela llegaba a trabajar, Doña Patricia ya se había ido y nunca llegaba antes de que Carmela se fuera. Esta señora le dejaba las llaves en la portería para que entrara a hacer el aseo. Vivía sola, e interactuaba con Carmela por medio de recomendaciones escritas para hacer su trabajo: cómo lavar la ropa, qué preparar para la comida, etc. En las notas escritas también le dejaba los regaños por los daños que hacía en el apartamento (romper objetos, manchar ropa, etc.). Me parece importante señalar que este era el lugar donde Carmela se sentía mejor trabajando, precisamente por el mínimo grado en que compartía la intimidad relacional de Doña Patricia:

“A mí donde más me gusta trabajar es donde Doña Patricia porque me deja sola toda el día. En cambio, donde Doña Rosa poco... Ella casi nunca está, pero cuando está, a ella no le gusta nada. Entonces uno no sabe cómo hacer las cosas. Qué le daña uno la ropa, qué le daña uno otra cosa... Además que la señora Rosa le mete a uno unos berridos... Ella lo llama a uno gritando. Un día estaba yo concentrada y gritando me metió un susto. Un día me dijo que yo por qué le hacía mala cara, y yo no le estaba haciendo mala cara, es que yo soy tímida. Y pues lo bueno donde la señora Patricia es que allá nunca hay nadie, entonces no me fastidian. Pero donde la señora Bertha también me siento bien. Ella es buena pero es que anda hablándome todo el tiempo.” (Carmela, entrevista realizada, febrero 2015).

Como se ve en los relatos, Carmela percibe el mínimo grado de interacciones cara a cara su patrona Patricia como algo muy positivo, en comparación con su relación con Doña Rosa, y en algunas ocasiones, con Doña Bertha. Este rechazo de la dimensión relacional en el marco del servicio doméstico me permite recordar que las interacciones pueden ser principalmente marcadas por el conflicto. Para Carmela, los regaños de la señora Rosa conllevan a establecer límites explícitos entre ellas. Carmela percibe los gritos de Doña Rosa como un aviso para no acercarse a ella, para tratarla con la mayor distancia y

---

<sup>44</sup> Iban los días que no trabajaban donde la señora Bertha. Mirta y Carmela trabajaron en los mismos lugares haciendo aseo. Primero llegó Carmela y Mirta la reemplazó cuando quedó embarazada.

deferencia posible, y evitar cualquier tipo de interacción que suponga la transferencia de información subjetiva de manera explícita.

Siendo así, en estas relaciones de servicio doméstico, el acceso a la intimidad de los patrones por parte de las empleadas – tanto en su dimensión objetiva (en el sentido de lo que no depende de lo que piensan) como subjetiva (en el sentido que se relaciona con sus sentimientos y pensamientos) – se da de dos maneras principales: la primera – que he llamado físico-espacial – se relaciona con el hecho de compartir los espacios privados de los patrones, y la segunda – que he denominado relacional – se da a través de las interacciones directas que se desarrollan con ellos. Estos dos modos de acceso a la intimidad – físico-espacial y relacional – generalmente están presentes de forma simultánea en estas relaciones de servicio doméstico. De hecho, en algunos casos, puede ser difícil distinguirlos: están estrechamente vinculados, se entremezclan. Sin embargo, según los casos, pueden existir configuraciones muy diferentes.

Por un lado, si, por la naturaleza del trabajo, existe casi siempre un acceso físico-espacial a la intimidad, este puede variar notablemente. Como lo he señalado hasta ahora, Rosaura tiene información significativa y variada de esta dimensión de todos los miembros de la familia de Doña María. Ella estaba autorizada para ingresar a sus habitaciones las veces que fuera necesario, podía abrir sus armarios para guardar su ropa; es decir, conocía cada rincón de los apartamentos de esta familia y entendía cómo sus patrones habitaban su casa. En cambio, en la relación de Mirta y Carmela con Doña Rosa, hubo mayor restricción para acceder a ciertos espacios y objetos de esta señora. Mirta y Carmela no podían coger ni preparar determinados alimentos si su patrona no las autorizaba previamente. Tampoco les permitía guardar su ropa en el armario, no solo por asegurarse mantener sus cosas conforme a sus preferencias, sino porque sentía gran desconfianza hacia ellas. Por esta razón, Doña Rosa limitaba el acceso a ciertas dimensiones físico-espaciales de su intimidad a Carmela y a Mirta.

De manera distinta, en la relación con Doña Bertha, Carmela y Mirta accedieron en mayor grado a la dimensión físico-espacial de su intimidad, que a la de la señora Rosa. El acceso a la forma físico-espacial de la intimidad de Doña Bertha, tiende a equipararse (en el

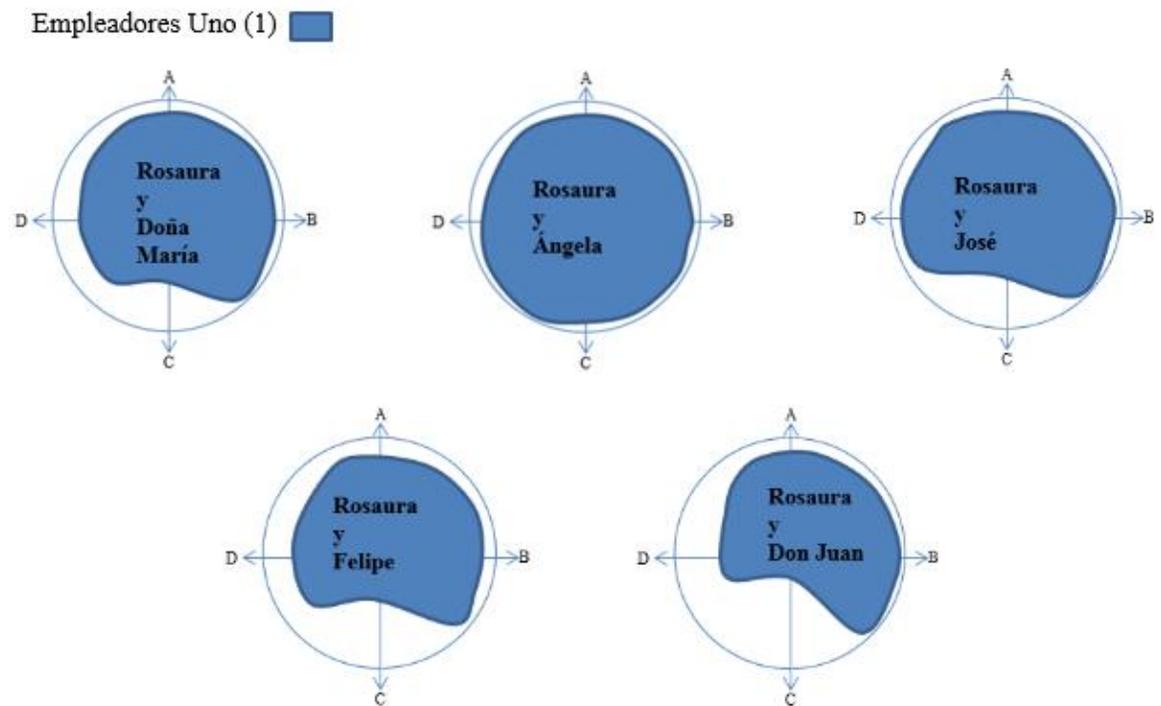
grado de acceso) con la forma en que Rosaura accedió al ámbito físico-espacial de la intimidad de sus patronos. Ahora, el acceso a la forma físico-espacial de la intimidad de Doña Bertha es similar a la forma como Mirta y Carmela ingresaron a este ámbito de la señora Patricia. Doña Patricia las autorizó para trabajar en su casa mientras estaba ausente, por esta razón, eran mínimas las limitaciones que Carmela y Mirta tenían para acceder a espacios y objetos en el hogar.

Por otro lado, las formas relacionales de acceso a la intimidad pueden variar considerablemente de acuerdo a la forma como se establezca la relación de servicio entre las empleadas y sus empleadores. La manera en que se den las interacciones entre las partes facilita o restringe la transferencia de información subjetiva entre ellos. En el caso de Rosaura, hubo mayor acceso a la forma relacional de la intimidad de sus patronos, sin embargo, el ingreso a esta se dio de manera distinta con cada uno de los cinco miembros de esta familia. Con Doña María, Ángela y José compartían distintas experiencias y afectos, en cambio, pocas veces, Don Juan y Felipe entablaban una conversación con Rosaura. De manera similar, pero en menor grado, ocurrió entre Doña Bertha, Mirta y Carmela. En el caso de Doña Rosa, también hubo transferencia de información subjetiva en las cortas interacciones que tuvieron con ella. Pero fueron menos que las que mantuvieron con la señora Bertha, y más restringidas, al comparar con el caso de Rosaura y sus patronos. La relación de servicio doméstico que muestra el menor grado de acceso a la forma relacional de la intimidad es la relación de Mirta y Carmela con Doña Patricia, debido a que las interacciones cara a cara fueron mínimas porque ella acostumbraba a estar ausente.

Finalmente, es importante anotar que la transferencia de informaciones – tanto objetiva como subjetiva – entre las empleadas y sus patronos no ocurre, por lo general, en doble vía. En estas relaciones de servicio doméstico, las empleadas tienen siempre acceso a la información privada de sus empleadores, pero no existe reciprocidad en cuanto a la transferencia de informaciones personales. Ya que los empleadores pocas veces acceden a la forma físico-espacial de la intimidad de sus empleadas. Ellos solo pueden llegar a tener informaciones personales y privadas (objetivas y subjetivas) sobre ellas si entablan vínculos relacionales con las empleadas, que les permitan compartir de manera explícita esta información.

En las gráficas 3, 4, 5, me interesa mostrar cómo varían las modalidades de acceso a la forma físico-espacial y relacional de las intimidades de los empleadores por parte de las empleadas, así como los grados y reciprocidad de las transferencias de informaciones que se dieron durante el acceso a los ámbitos de la intimidad de los patrones de Rosaura, Mirta y Carmela. Con estas matrices de análisis pretendo señalar los grados de acceso a la forma físico-espacial y/o relacional de las intimidades. Los valores de cada uno de los ejes en tensión se establecen a partir del centro de las gráficas. En la medida en que el color se acerca más al centro del círculo, indica que ese atributo en la configuración de intimidad es casi nulo. Mientras el color se acerca más al final de la circunferencia, indica que ese atributo de la intimidad se observa en mayor grado en una configuración de intimidad.

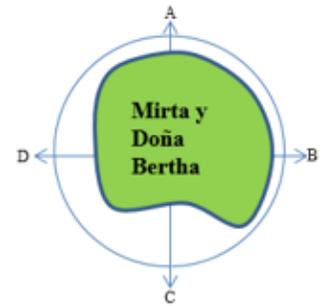
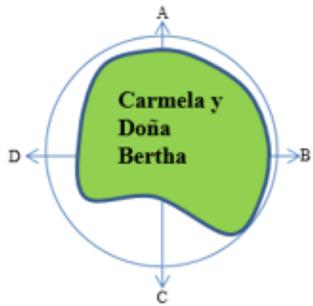
## Configuraciones de intimidades: acceso a la forma físico-espacial y relacional de las intimidades



Tensión 1.  
A: Grado acceso físico-espacial a la intimidad.  
C: Grado acceso relacional a la intimidad.  
B: Grado transferencia información objetiva.  
D: Grado transferencia información subjetiva.

Gráfica 3. Fuente: elaboración de la autora.

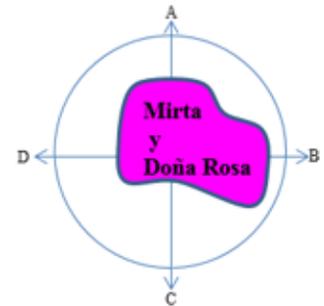
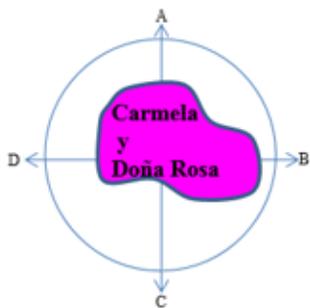
Empleadores Dos (2) ■



Tensión 1.  
A: Grado acceso físico-espacial a la intimidad.  
C: Grado acceso relacional a la intimidad.  
B: Grado transferencia información objetiva.  
D: Grado transferencia información subjetiva.

Gráfica 4. Fuente: elaboración de la autora.

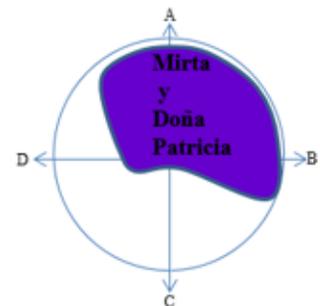
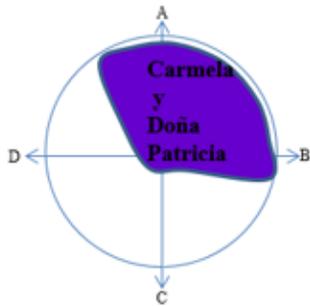
Empleadores Tres (3) ■



Tensión 1.  
A: Grado acceso físico-espacial a la intimidad.  
C: Grado acceso relacional a la intimidad.  
B: Grado transferencia información objetiva.  
D: Grado transferencia información subjetiva.

Gráfica 5. Fuente: elaboración de la autora.

#### Empleadores Cuatro (4) ■



#### Tensión 1.

A: Grado acceso físico-espacial a la intimidad.

C: Grado acceso relacional a la intimidad.

B: Grado transferencia información objetiva.

D: Grado transferencia información subjetiva.

Gráfica 6. Fuente: elaboración de la autora.

## 2.2. ¿Y qué pasa si hay confianza? Las tensiones en torno a los vínculos de confianza en las intimidades del servicio doméstico

“Le aseguro que si yo le doy confianza [...] en menos de nada resultamos emproblegadas. Porque pienso que si yo estoy trabajando y dándole como mucha confianza a los patrones, o los patrones dándole mucha confianza a uno, le digo que eso sí es lo que no hay que hacer para no tener problemas ahí. Porque ahí es donde uno más problemas tiene con esas personas.” (Mirta, entrevista realizada, marzo 2015)

El segundo eje, que me parece interesante para reflexionar sobre lo que he llamado las “configuraciones de intimidades”, gira en torno a las formas como se establecen los vínculos de confianza en estas relaciones de servicio doméstico. Para problematizar la confianza quisiera resaltar tres aspectos significativos sobre la intimidad, apoyándome en las reflexiones que proponen Zelizer (2005) & Boris et.al., (2010). El primer asunto gira alrededor de lo que Zelizer denomina “confianza positiva”. La cual se expresa en las relaciones “cuando las partes están dispuestas a compartir ese conocimiento y la atención privada, de cara a las situaciones de riesgo y sus posibles resultados” (Ibíd., p. 38). Teniendo en cuenta este planteamiento, me intereso por indagar el carácter voluntario a través del cual se comparte información privada en mis casos de estudio. El segundo punto surge de lo que Zelizer (2005) denomina la “confianza negativa”, esta se manifiesta en las relaciones “cuando el conocimiento y la atención de lo privado se dan en circunstancias que, si se hicieran públicas, podrían perjudicar la imagen social de la persona que paga por

un servicio de intimidad” (Ibíd., p. 38). A partir de estos ejes analíticos, propongo una reflexión acerca del tipo de informaciones que se comparten (o al cual se tiene acceso) en el marco de los vínculos de confianza en estas relaciones de trabajo doméstico. Por último, propongo discutir acerca de la reciprocidad de los vínculos de confianza que se establecen entre las empleadas y sus empleadores (Zelizer, 2005, p.38; Zelizer & Boris et.al., 2010, pp.268-269).

Incluir estos tres ejes de reflexión en torno a los vínculos de confianza me da la posibilidad de identificar las formas como se negocian los derechos y obligaciones en el marco de las intimidades del servicio doméstico (Zelizer, 2005). Al mismo tiempo, me permite salir de una visión binaria de la confianza, como algo “que se tiene o no se tiene”. Por un lado, se trata de resaltar que la confianza no constituye un fenómeno unidimensional: las tres dimensiones analíticas que he distinguido – el carácter voluntario o involuntario con el cual se entrega la información privada, el tipo de información que se entrega y el carácter recíproco o no de la transferencia de información – me lleva a complejizar la comprensión de la confianza en los casos estudiados. Por otro lado, se trata de mostrar que no se pueden distinguir claramente dos estados exclusivos el uno del otro: la confianza o la desconfianza. En todos los casos, existen tensiones<sup>45</sup> y grados de estos dos sentimientos. En este sentido, se puede afirmar que las relaciones de servicio doméstico no solo se sostienen por vínculos de confianza, sino también por sentimientos de desconfianza.

Para profundizar en estos planteamientos, quiero retomar el argumento que esboza Philippe Bourgois respecto a la “violencia de los binarismos morales” (Bourgois, 2002). El autor reflexiona sobre cómo se articulan las nociones de lo “bueno” y lo “malo” en los procesos de violencia. Explica cómo – en una persona – pueden coexistir diversas nociones de lo “bueno” y lo “malo” a la vez (Ibíd., p. 228). Aunque el autor centra su análisis en los procesos que producen diversas formas de violencia, pienso que puedo retomar sus reflexiones para observar que estas relaciones de servicio doméstico están atravesadas por vínculos de confianza y desconfianza, afecto y resentimiento al mismo tiempo. Bourgois (2002) plantea la necesidad de salir de la lógica de los binarismos morales que dicotomizan

---

<sup>45</sup> Con el término tensión hago referencia a que, en ocasiones, la confianza predomina en la forma como se define el vínculo entre las empleadas y empleadores del servicio doméstico, en otros momentos, la desconfianza prevalece sobre la confianza en estas relaciones sin completa ausencia de la confianza. De acuerdo a la situación, se observa una puja entre ambos sentimientos.

a la humanidad entre “buenos” y “malos”, para explicar procesos históricos y sociales que marcan realidades presentes, como la de delincuencia, por ejemplo. Siguiendo esta línea de pensamiento, quiero argüir que los diferentes vínculos en estas relaciones de servicio doméstico, están marcadas por distintos sentimientos y emociones que no se manifiestan como estados absolutos (Le Breton, 1999; Naussbaum, 2008; Fassin, 2008). Si, en diferentes situaciones, se antepone la confianza para interactuar, en otras ocasiones, tiende a predominar la desconfianza sin completa ausencia de la confianza. Así como hay circunstancias en las que predomina el afecto y la gratitud, mientras que, en otras, predominan el dolor, la frustración y el resentimiento.

Así pues, en estas relaciones de servicio doméstico, observo que predominan dos tipos de vínculos de confianza, a saber, la confianza “funcional” y la confianza “afectiva”. En primer lugar, la confianza “funcional” es la que se establece con un propósito u objetivo explícito en una relación de intercambio. En estos casos: pagar para comprar el servicio doméstico. Mediante la confianza funcional se hace explícito qué se intercambia. Particularmente, los empleadores confían en que las empleadas cumplan con unas funciones dentro del hogar, y ellas esperan que sus empleadores les paguen el salario acordado por el trabajo que hacen en casa. En este sentido, la confianza se establece con la finalidad de comprar y prestar un servicio. En estos casos, la confianza funcional predomina en el momento de definir la relación de servicio. La razón por la cual se accede a la intimidad se halla en la necesidad de cumplir con las actividades de limpieza, atención y cuidado en casa, y no con la intención de compartir información personal y privada. Siendo así, la confianza funcional no necesariamente opera como un vínculo voluntario, porque principalmente se establece con el ánimo de satisfacer una necesidad mediante la relación de servicio doméstico. Aunque los empleadores sientan desconfianza hacia las empleadas para dejarlas acceder a sus espacios, ellos anteponen la confianza funcional para permitirle a la empleada efectuar su trabajo. De este modo, los empleadores transfieren a las empleadas información “objetiva” y “subjetiva” que no pueden esconder; es necesario que ellos la compartan con las empleadas para que ellas puedan cumplir con su deber. Por esta razón, la transferencia de información tiende a ser asimétrica en las relaciones de servicio doméstico, debido a que, por lo general, solamente la empleada accede a

determinada información privada de sus empleadores. En este tipo de configuración, el acceso a la intimidad tiende a pasar por un modo de transmisión más físico-espacial que relacional.

En segundo lugar, utilizo el término de confianza “afectiva” para referirme a ciertas situaciones que se pueden resumir de la siguiente manera: cuando la información personal se comparte voluntariamente, y no solamente porque el trabajo o el vínculo jerárquico entre jefe-empleada lo impongan<sup>46</sup>. La información privada (puede ser tanto “objetiva” como “subjetiva”) que se transfiere mediante la confianza afectiva va más allá de la que no se puede esconder en el hogar. Mediante este vínculo, la relación de servicio aspira a enmarcarse en cierta simetría y equilibrio, ya que la transmisión de información privada tiende a darse en ambas direcciones, y las partes se satisfacen por compartirla. En estos casos, los modos de acceso a la intimidad implican una dimensión tanto físico-espacial como relacional. La confianza afectiva tiende a estar acompañada de un sentimiento de afecto<sup>47</sup>, ya sea de la empleada hacia el empleador, y/o del empleador hacia la empleada. En efecto, en estas formas “afectivas” de confianza, los vínculos de intimidad no se establecen con el solo propósito de prestar un servicio, sino también con el fin de compartir experiencias personales.

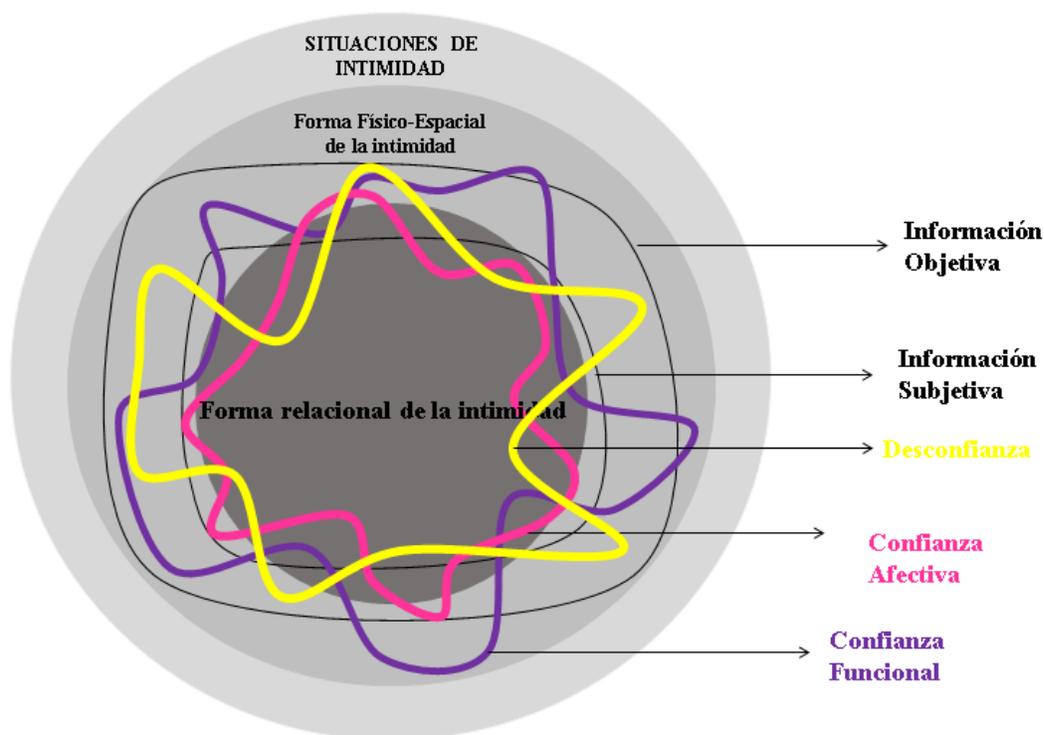
En la Gráfica 7. Quiero explicitar los tipos de confianza que tienden a sobreponerse en las formas físico-espacial y relacional de las intimidades. Como intento señalar en la gráfica, los tipos de confianza y la desconfianza, no son necesariamente excluyentes entre sí. Ahora, aunque en la dimensión físico-espacial tiende a predominar el vínculo de confianza funcional, en ocasiones puede e el vínculo de confianza afectiva.

---

<sup>46</sup> Sin embargo, este vínculo jerárquico en el que se enmarca la relación de servicio doméstico no desaparece.

<sup>47</sup> Cuando hablo de afecto, me refiero al sentimiento que encierra gratitud y/o cariño hacia alguna de las partes, o entre estas.

## Vínculos de confianza y desconfianza en el acceso a la forma físico-espacial y relacional de las intimidades



Gráfica 7. Fuente: elaboración de la autora.

En el caso de Rosaura, como para la mayoría de las empleadas, el vínculo de confianza funcional se entabla cuando sus empleadores le expresan confianza para dejarla sola en la casa; al entregarle una llave de su apartamento; o cuando le piden que se haga cargo de José. Confían en que ella realice la comida como ellos piden, que barra el apartamento, lave los baños, lave la ropa, tienda las camas, y que realice otras actividades dentro del hogar. Sin embargo, cuando algún objeto se pierde en casa, de la primera persona que desconfían por esto es de Rosaura. Surge una tensión entre estos sentimientos, sin que éstos sean mutuamente excluyentes. Esta situación sirve para mostrar cómo coexisten el vínculo de confianza funcional con la desconfianza en las relaciones de Rosaura con sus empleadores:

“No, ellos son muy buena gente, ellos sí, para qué, yo no le voy a decir que no... Pero, un día, llega Doña María y me dice: ‘Algo aquí está pasando, porque se están perdiendo las monedas de las alcancías’. Y yo le dije: ‘¿Qué está pasando Doña María?’ A mí, me dio ganas de llorar eso porque uno llegar a que desconfíen de uno así por unas

monedas [...]. Es que Doña María como en dos ocasiones me mandó a sacar monedas ahí para pagarle un taxi a Felipe, y me mandó para completar algo. Un día saqué \$4800 para completar algo para el almuerzo, otro día saqué \$1800, y le dije a Doña María: ‘A mí me tocó sacar (para hacer fríjol precisamente), para el plátano maduro y para el plátano verde porque ustedes me dejaron sin plata’, ¿y yo de dónde plata?! Cuando yo tengo, o sea, yo coloco. Pero entonces llegó ella ese día y me dijo: ‘tráigame mi alcancía...’, yo le dije: ‘yo a su alcancía por allá ni le meto la mano’. Y me dijo Felipe: ‘Ah, pero a la mía sí le mete mano porque he visto que le bajó el nivel de las monedas...’. ¡Ese tarro me provoca botarlo por la ventana!, digo yo, jajajajaja... Pues no voy a hacer eso, pero es que todo apunta a ese hijuepucha tarro.” (Rosaura, entrevista realizada, noviembre 2014).

Así, muchas relaciones de servicio doméstico están marcadas, simultáneamente, por la confianza y la desconfianza. En estos casos, la desconfianza funciona como elemento revelador de la distancia (Bourdieu, 2002) en el hogar y como un sentimiento para definir situaciones de “pertenencia” y de “no pertenencia”. Es decir, para marcar las diferencias de roles entre las empleadas y sus empleadores. Ahora bien, la desconfianza no es un sentimiento que solo se manifieste por parte de los patrones hacia las empleadas, este sentimiento se manifiesta en doble vía. Generalmente, la confianza tiende a ser percibida como un vínculo que se valora de forma positiva, es decir, que despierta un sentimiento de gratitud y aprecio frente a quien expresa confianza hacia otra persona. Sin embargo, en el caso de Mirta, ella percibe de manera negativa los vínculos de confianza afectiva, porque tienden a generar problemas entre ella y sus empleadores. Mirta siente desconfianza hacia sus patrones cuando intentan establecer un vínculo de confianza afectiva con ella o cuando pretenden acceder a su intimidad por la vía “relacional”. Mirta piensa que cuando se establece confianza afectiva entre ella y sus empleadores, se desdibuja el vínculo jerárquico mediante el cual se instaura la relación de servicio con ellos. Por esta razón, Mirta cree que esto dificulta definir su relación con sus jefes, y así mismo, genera conflictos a la hora de determinar su rol en el hogar de la familia a la que sirve. Este relato de Mirta permite ilustrar lo que intento señalar:

“Mire, cuando yo estaba trabajando allá en Istmina para la profe, ella tiene una hija de mi edad. Yo le dije a ella: ‘Mire profe, yo soy una de las que me gusta llegar a hacer lo que me toca que hacer. No me gusta que me estén poniendo charla. ¿Por qué le digo eso? Por lo menos su hija me da la confianza, o yo le doy la confianza, y le aseguro que en menos de nada estamos emproblemadas. Y no es por mala que se lo estoy diciendo pero es la verdad. Y me sale la profesora: ‘yo sé que no, mijita, mi hija es bien, pero sí le gusta conversar, y le gusta mucho estar en confianza con las empleadas’. Yo le dije: ‘Yo de todos modos sé que por mí no va a haber problema porque digamos que ella sea así, pero yo no, y ella de ver que yo no soy así va a dejar de andar pues hablándome todo el tiempo’.

Llevaba yo casi el año. Ya iba para nueve meses. A la muchacha yo la aprendí a comprender, listo. Ella llegaba, y si yo me iba pa' la cocina, cogía una de esas sillas de esas de plástico, y se sentaba allá en la cocina. Eso era hable, hable, hable. A mí me cogía como una piquiña en el oído, porque es que la muchacha parecía un radio. Eso me contaba de todo un poquito. Y yo no más la escuchaba. Un día ella estaba hablando, y yo estaba cocinando. Pero ella es una de las que está hablando y le gusta como que uno que le esté respondiendo y poniéndole cuidado. Entonces, en eso llegó el hermanito y me dijo: '¿Mirta, ya está el almuerzo?', es que yo necesito irme rápido porque me está cogiendo el tiempo'. Entonces, yo le dije a la niña: 'Yaira, ¿usted también va almorzar? Porque le sirvo y me voy'. Qué no iba a almorzar.

Justo cuando yo ya voy abriendo la puerta para salir me dice que tenía hambre y que quería que le sirviera su comida. Yo le dije: '¿Perdón? Yo a usted le dije que si le servía y me dijo que no tenía hambre todavía. Y yo no voy a hacer lo que a usted se le dé su gana'. Y ella me dijo: '¡Qué a no! ¿Y para qué somos amigas?'. Yo le dije: 'Yo no soy amiga suya. Qué usted crea que yo soy su amiga es una cosa. Pero yo amiga suya no soy. Amigas son las que usted trae aquí, con las que usted se va a su cuarto. Yo no soy una de esas. Yo subo a su cuarto a organizárselo, más no amiga suya a ponerme a hablar con usted'. Y me dice: 'yo quiero mi almuerzo'. Y le sale el hermanito: 'ya escuchaste que se va a ir para el colegio y le está cogiendo el tiempo'. Y ella: '¡qué vos no te metás!'

El hermanito salió. Me quedé yo, y me coge de la mano y le digo: 'Yaira, suélteme qué me tengo que ir para el colegio'. Y ella: 'yo pensé que nosotras éramos amigas', y yo: 'Yaira, ya le estoy diciendo. Mi deber es que yo a usted la atiendo. Por eso desde el principio le dije a su mamá, no me gusta darle confianza ni a mis patrones ni que los patrones me den esa confianza de yo estar hablando de lo de acá conmigo porque uno se evita muchos problemas así'. Entonces me sale ella: 'lo que pasa es que vos tenés que hacer lo que a ti se te diga porque para eso se te paga', y yo le dije: 'pero es que yo ya hice lo que me tocaba hacer, mire que usted sabe que esta es la hora que yo voy saliendo para el colegio. Y usted sabe que muy a las dos y quince, el que no está en el colegio dentro del salón, no lo dejan entrar más'. Y ella: 'qué a mí eso no me importa'. Yo le dije: 'Yaira, usted es una niña ya estudiada ¿a usted qué le pasa? [...]'

Mire, Maria Fernanda, usted me ve a mí aquí, ¡Jum! Uno no es que quiera ser jodida, pero es que hay veces que las personas hacen que uno también se vuelva así, desconfiado, jodido, odioso, como le dicen allá en el Chocó. Todas las personas no somos iguales. Cuando yo estoy trabajando, a mí no me gusta estar hablando. A Doña Bertha... jajaja... normal, yo a ella no le digo nada, de por sí me está hablando todo el tiempo y yo: 'solo le digo ¡sí señora, sí señora, sí señora!' Pero a mí, sea cual sea el tema... ay nooooo, yo voy es a trabajar. Porque pienso que si yo estoy trabajando y dándole como mucha confianza a los patrones, o los patrones dándole mucha confianza a uno, le digo que eso sí es lo que no hay que hacer para no tener problemas ahí. Porque ahí es donde uno más problemas tiene con esas personas.

Pero no, yo soy bien por mi lado. Mire que con Doña Bertha no he tenido ningún problema. Ella es linda, llega y se para ahí, con todo el amor del mundo a decirme cómo lo tengo que hacer, cómo esto, cómo lo de acá. Ya ella me dijo cómo era el oficio. Porque yo tengo un dilema, qué por lo menos en el tema de mi oficio a mí no me gusta que me estén diciendo, que me estén repitiendo las cosas ¡No me gusta!, y ella allá en lo único que me vive repitiendo es en el tema de la comida. Porque realmente no he sabido bien cómo es que ella prepara la comida. Pero con el tiempo, como me dice ella: 'con el tiempo usted poco a

poco va aprendiendo'. Es que debe ser que cuando uno llega a un trabajo es ponerle cuidado a cada cosa cómo está y cómo les gusta. Y entonces, por eso trato de que si me toca trabajar en casa de familia como lo estoy haciendo, mirar cómo le gusta a cada uno. O pregunto, si no sé. Pero el tema es que no me gusta que me estén regañando: '¡Ay qué usted tal cosa...!' porque la verdad que así como tengo mi parte buena, tengo mi parte muy mala." (Mirta, entrevista realizada, marzo 2015)

Así pues, la confianza funcional y la confianza afectiva se establecen de manera distinta entre las empleadas y sus patrones. En el caso de Mirta y Yaira, la confianza funcional tiende a predominar como vínculo para definir la relación entre ellas. Además, está acompañada de un fuerte sentimiento de desconfianza. Mirta quiere que en esta relación de servicio la transferencia de información íntima se limite a los conocimientos "objetivos" que adquiere al frecuentar los espacios privados de sus empleadores. Es decir, no le interesa conocer la privacidad de ellos, más allá de lo que implica la necesidad de cumplir con su trabajo. Como lo muestra el relato, Mirta no está dispuesta a compartir su información privada y desconfía de las pretensiones de Yaira para ser su amiga. Además, no le interesa conocer las experiencias personales de Yaira.

Del mismo modo, en el caso de Carmela, la confianza funcional fue el vínculo que predominó para acceder a las dimensiones de la intimidad de Doña Patricia. Como lo he señalado, el modo "relacional" de acceso a la intimidad de esta patrona de Carmela fue mínimo en comparación con el modo "físico espacial". Por ende, las posibilidades para establecer un vínculo de confianza afectiva entre ellas fueron casi nulas. En este sentido, se podría decir que – en las configuraciones de intimidad que han caracterizado las relaciones de servicio doméstico entre Mirta, Carmela y sus empleadores – predomina un vínculo de confianza funcional. Obviamente se pueden evidenciar matices y variaciones. Por ejemplo, si bien la confianza funcional es el vínculo central de la relación entre Mirta y la señora Bertha, la confianza afectiva se percibe en algunos momentos (por lo menos en mayor grado que, en la relación de Mirta con Yaira, o en la relación de Carmela/Mirta con la señora Patricia y Doña Rosa). Esto porque Doña Bertha tendía a abrir un espacio para la transferencia información personal entre ella y Mirta. Sin embargo, Mirta prefiere restringir el intercambio de experiencias personales con ella.

En cambio, la situación de Rosaura parece marcada por una configuración de intimidad distinta, en la cual las formas "funcional" y "afectiva" de la confianza se

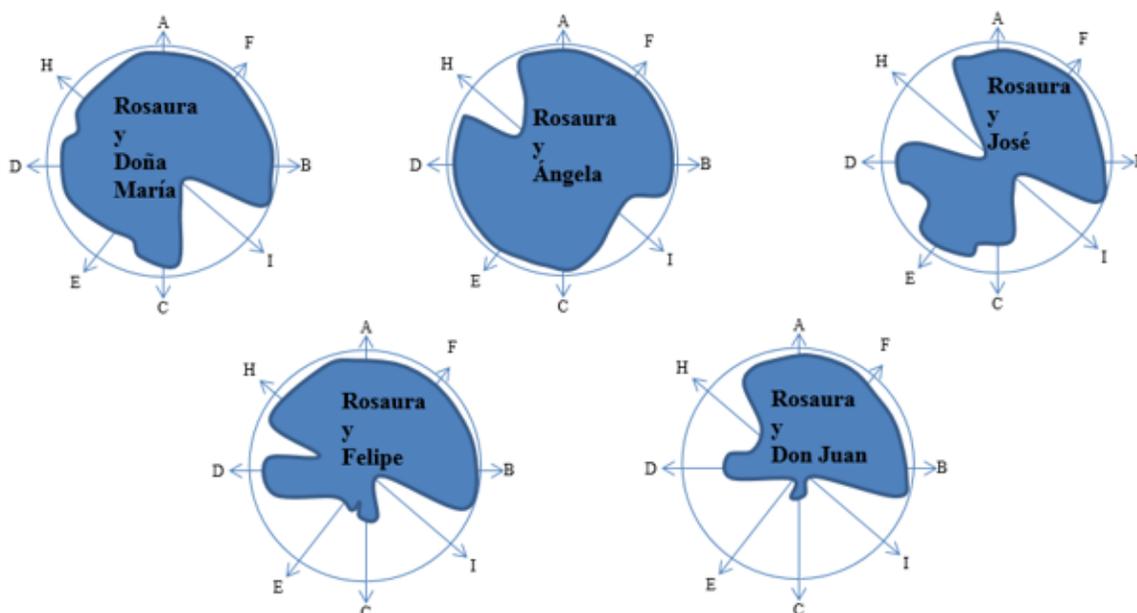
entremezclan (así como los modos de acceso a la intimidad: espacial y relacional). En comparación con las relaciones de servicio que entablaron Mirta y Carmela con sus empleadores, los vínculos entre Rosaura y sus patrones tienden a estar más marcados por la confianza afectiva. Sin embargo, los lazos de confianza afectiva que Rosaura ha desarrollado dentro de la misma familia con Doña María, Don Juan, Felipe, Ángela y José varían mucho. En la relación de Rosaura con Don Juan y Felipe tiende a sobreponerse el vínculo de confianza funcional. En cambio, con Doña María, Ángela y José, tiende a predominar el vínculo de confianza afectiva. Por ejemplo, cuando Rosaura necesita pedir permiso para salir antes del trabajo, habla primero con Ángela para que ella le sugiera cómo negociar su salida con Doña María. Además, siente mayor confianza con Ángela para compartir secretos de su vida privada. Aunque se reserva muchas cosas, porque mantener secretos en común con Ángela, en ocasiones, le genera problemas con Doña María.

Estas distintas configuraciones de intimidad entre Rosaura, Mirta, Carmela y sus empleadores revelan las múltiples maneras posibles – en las relaciones de servicio doméstico – de negociar los vínculos que se tejen entre las empleadas y sus patrones (Zelizer, 2005). Como lo he venido mostrando, la forma en que se negocian los derechos, las obligaciones y las transferencias de informaciones en el marco del servicio doméstico puede variar de manera significativa. Y esto no solamente de un caso a otro. Sino que, como ocurre en el caso particular de Rosaura se pueden establecer diferentes configuraciones de intimidad entre las empleadas y los empleadores dentro de un mismo hogar. Estas configuraciones parecen organizadas alrededor de dos polos que se encuentran, en algunas ocasiones, claramente opuestos y, en otras, estrechamente ligados: la confianza funcional y la confianza afectiva. Así, a diferencia de Mirta y Carmela, Rosaura se encuentra insertada en una configuración en la cual no se delimitan de forma contundente los vínculos de confianza funcional y afectiva con sus patrones. Mediante los vínculos de confianza afectiva, Rosaura ha construido relaciones distintas con cada uno de los miembros del hogar. En muchas ocasiones, este vínculo la llevó a adoptar un rol de complicidad con Ángela, y en ocasiones, con Doña María para mantener secretos en común.

Al tener en cuenta la confianza funcional, la confianza afectiva y la desconfianza como sentimientos que marcan los vínculos en las relaciones de servicio doméstico, en las gráficas 8, 9, 10, 11 y 12, pretendo mostrar cómo se van transformando las configuraciones de intimidades en el servicio doméstico, en relación con los grados de acceso a las formas físico-espacial y relacional de las intimidades entre Rosaura, Mirta, Carmela y sus patrones:

### Configuraciones de intimidades: la desconfianza, la confianza funcional y afectiva

Empleadores Uno (1) ■



Tensión 2.

A: Grado acceso físico-espacial a la intimidad.

C: Grado acceso relacional a la intimidad.

B: Grado transferencia información objetiva.

D: Grado transferencia información subjetiva.

E: Grado confianza afectiva.

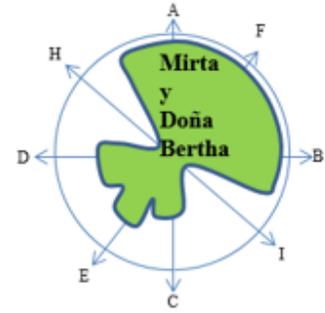
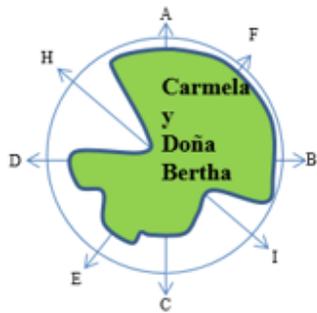
F: Grado confianza funcional.

H: Grado desconfianza.

I: Grado reciprocidad.

Gráfica 8. Fuente: elaboración de la autora.

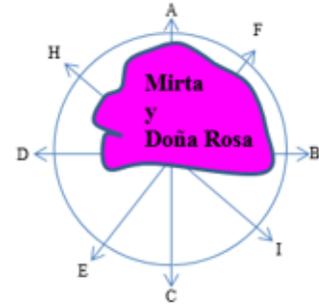
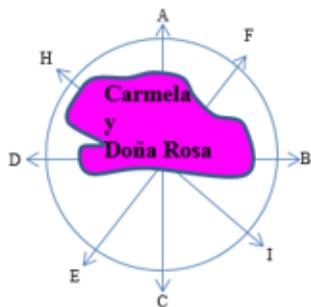
Empleadores Dos (2) ■



- Tensión 2.  
 A: Grado acceso fisico-espacial a la intimidad.  
 C: Grado acceso relacional a la intimidad.  
 B: Grado transferencia información objetiva.  
 D: Grado transferencia información subjetiva.  
 E: Grado confianza afectiva.  
 F: Grado confianza funcional.  
 H: Grado desconfianza.  
 I: Grado reciprocidad.

Gráfica 9. Fuente: elaboración de la autora.

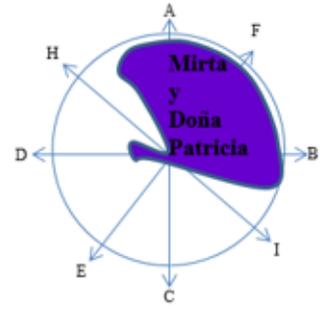
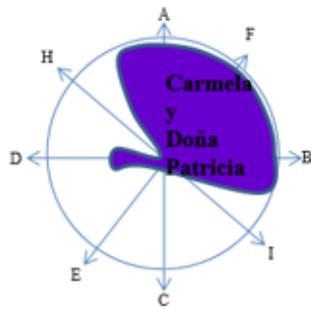
Empleadores Tres (3) ■



- Tensión 2.  
 A: Grado acceso fisico-espacial a la intimidad.  
 C: Grado acceso relacional a la intimidad.  
 B: Grado transferencia información objetiva.  
 D: Grado transferencia información subjetiva.  
 E: Grado confianza afectiva.  
 F: Grado confianza funcional.  
 H: Grado desconfianza.  
 I: Grado reciprocidad.

Gráfica 10. Fuente: elaboración de la autora.

Empleadores Cuatro (4) ■

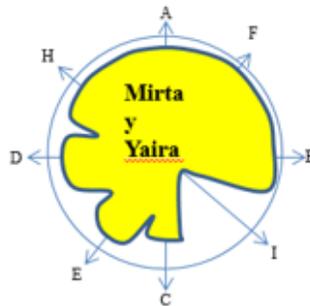


Tensión 2.

- A: Grado acceso físico-espacial a la intimidad.
- C: Grado acceso relacional a la intimidad.
- B: Grado transferencia información objetiva.
- D: Grado transferencia información subjetiva.
- E: Grado confianza afectiva.
- F: Grado confianza funcional.
- H: Grado desconfianza.
- I: Grado reciprocidad.

Gráfica 11. Fuente: elaboración de la autora.

Empleadores Cinco (5) ■



Tensión 2.

- A: Grado acceso físico-espacial a la intimidad.
- C: Grado acceso relacional a la intimidad.
- B: Grado transferencia información objetiva.
- D: Grado transferencia información subjetiva.
- E: Grado confianza afectiva.
- F: Grado confianza funcional.
- H: Grado desconfianza.
- I: Grado reciprocidad.

Gráfica 12. Fuente: elaboración de la autora.

### 2.3. “Es la empleada”: por eso calla y se reprime lo que le moleste en casa

A primera vista, el hecho de mantener vínculos de confianza afectiva con sus patrones puede parecer – desde el punto de vista de las empleadas – como unívocamente positivo. Sin embargo, como he intentado mostrarlo, es importante matizar la comprensión de estas situaciones. En ocasiones, por ejemplo, la existencia de vínculos afectivos puede dificultar la posibilidad de establecer diferencias claras entre las actividades que “oficialmente” hacen parte del trabajo doméstico y las que pueden considerarse como favores personales para sus patrones. Por ejemplo, algunas veces, Ángela le ha pedido a Rosaura quedarse “un ratico más con José<sup>48</sup>”, una o media hora más en la noche mientras ella llega de trabajar. Ángela llegó a considerar estas labores extras como un favor personal por parte de Rosaura, debido a que para Ángela representaba “muy poco” tiempo. Por esta razón, no pensó que fuera necesario pagarle a Rosaura por este trabajo adicional, y tampoco le dio dinero para que se fuera en taxi hasta su barrio, como acostumbraba a hacerlo las primeras veces.

Rosaura me contó que esta situación le causó “muchísima rabia” pero “prefería tragársela para no tener problemas con Ángela<sup>49</sup>”. Pensó que si le reclamaba por no haberle dado dinero extra para irse en taxi hasta su barrio, Ángela se iba a disgustar y seguramente le iba a decir que no le parecía justo darle plata porque solo “había sido un ratico”. Vivió una experiencia similar cuando Don Juan y Doña María estaban de vacaciones en Buenos Aires. Durante ese mes, Felipe y Ángela quedaron al mando del hogar y Rosaura “pensó que se iba a enloquecer<sup>50</sup>” porque la convivencia fue “desastrosa”:

“¡Júm!... Esas son cosas que uno como qué... ¡agh!, no es que esos días que se fue Doña María eso fue desastroso. Yo no miraba la hora que esa señora viniera. Usted no se imagina el desorden de estos tres, y en ambos apartamentos. Yo pensé en contarle a Doña María cuando llegara pero ¿dígame yo qué gano con eso? Más bien me gano un problema con Ángela y que deje de hablarme por sapearla con la mamá, ¿o usted cómo la ve?” (Rosaura, entrevista realizada, octubre 2014).

Estas situaciones conllevan a tener en cuenta que las emociones y los sentimientos, por un lado, así como los juicios de valor, por el otro, marcan constantemente los vínculos

---

<sup>48</sup> Rosaura, entrevista realizada, noviembre 2014.

<sup>49</sup> Rosaura, entrevista realizada, noviembre 2014.

<sup>50</sup> Rosaura, nota de campo, octubre 2014.

relacionales dentro del hogar en el marco de estas relaciones de servicio doméstico (Zelizer, 2005; Nussbaum, 2008). De cierta forma, el trabajo de Rosaura, Mirta y Carmela implica por definición realizar un trabajo emocional. De nuevo, no obstante, si las relaciones de servicio doméstico siempre involucran emociones y valoraciones morales entre las empleadas y sus patrones, los vínculos emocionales pueden variar de forma sustancial de una relación interpersonal a otra (Zelizer, 2005, p.41). Por esta razón, la tercera tensión en torno a las configuraciones de intimidad en las relaciones de servicio doméstico surge en las situaciones que demandan, manipular, reprimir o expresar emociones y sentimientos. Apoyándome en las reflexiones de Boris et. al., (2011) y Zelizer (2005), diferencio tres aspectos principales en los que centro la discusión en cuanto a las formas como los vínculos emocionales afectan las relaciones de servicio doméstico. En primer lugar, me interesa indagar si las interacciones cara a cara en estas relaciones son imprescindibles para que las empleadas induzcan emociones y sentimientos en sus patrones. Desarrollo el segundo punto enfocándome en identificar cómo las empleadas generan emociones y sentimientos en los empleadores. Y, considerando que los vínculos emocionales en las relaciones de servicio doméstico operan en doble vía (entre las empleadas y sus patrones), en tercer lugar, intento mostrar cómo se expresan y se reprimen los sentimientos en el marco de estas relaciones.

Boris et. al., (2011) explican que los trabajos de intimidad requieren de la cercanía física y/o afectiva entre personas extrañas, amigos, familiares, compañeros sexuales, niños, ancianos, enfermos o personas en condición de discapacidad, para suplir necesidades corporales, intelectuales, de afecto y emocionales. Estos autores, sostienen, además que, desempeñarse en trabajos de intimidad implica realizar tareas para el mantenimiento del hogar (cocinar, limpiar, lavar, comprar), así como labores dirigidas a mantener la existencia personal (bañar, alimentar, alzar, circular). Las labores de intimidad pueden incluir el contacto físico: manipular genitales, limpiar narices, levantar torsos y alimentar; pero también se relacionan con escuchar, hablar, sostener, acompañar; entablar una cercanía emocional (Boris et al., 2010, p. 2).

Por esto, realizar trabajos de intimidad, en ocasiones, también demandan hacer un trabajo emocional (Boris et al., 2011). Sin embargo, no todos los trabajos emocionales son al mismo tiempo trabajos de intimidad. Para estos autores, los trabajos emocionales

consisten en manipular emociones y, los trabajos de intimidad que también son trabajos emocionales, requieren despertar sentimientos en los empleadores o clientes. Boris et. al., (2011) ponen como ejemplos: un cobrador que debe mostrarse serio o empático con el fin de presionar al cliente para que pague sus cuentas, o las prostitutas, quienes deben generar placer en el cliente para despertar en él un sentimiento de satisfacción. En este sentido, los trabajos emocionales también implican reprimir las emociones de los empleados para que los clientes se sientan a gusto con el servicio que compran (Boris et al. 2011:10). Siguiendo a Arlie Hochschild, las labores emocionales requieren interactuar cara a cara y ocurren con el fin de expresar ciertas emociones para inducir sentimientos particulares en quien paga por ello (Hochschild, 1983 en Boris et. al., 2010, p.6).

Para explicar los procesos de ejecución de los trabajos emocionales, Hochschild (Ibíd) dice que es importante distinguir dos dinámicas en las que estos operan. En primer lugar, los trabajos emocionales pueden ocurrir en el marco de una “actuación superficial”, es decir, cuando el trabajador pretende o finge ser un personaje. Hochschild pone como ejemplo el trabajador doméstico que simula sentirse agradecido porque su empleador le regala los muebles que ya no usa, en lugar de darle un aumento a fin de año (Ibíd., pp. 6-7). En segundo lugar, los trabajos emocionales se dan a partir de una “actuación profunda”, o sea, implica que el empleado encarna los rasgos y emociones de su personaje (Ibíd). Por esta razón, el autor explica que, los trabajos de intimidad que, a la vez requieren hacer un trabajo emocional, frecuentemente generan “disonancia emocional” en los trabajadores. Esto se debe a que los empleados deben fingir emociones aunque no las sientan (Ibíd).

Teniendo en cuenta las reflexiones de estos autores, quiero mostrar que una relación marcada por la confianza afectiva (y desconfianza) – como la de Rosaura con sus empleadores – abarca ampliamente la dimensión emocional. Sin embargo, se puede argumentar que la dimensión emocional es en realidad un aspecto importante de todas las relaciones de trabajo doméstico, incluso cuando estas se sustentan principalmente en un vínculo de confianza funcional. En el caso de Carmela y Doña Patricia, el trabajo que realizaba Carmela generaba gratitud en la señora Patricia aunque Carmela hiciera daños en su apartamento, y pese a que ellas dos no se vieran durante el día. Al mismo tiempo, Doña Patricia sentía rabia cuando Carmela le dañaba ropa o porcelanas de su casa, y la

manifestaba en las notas que le dejaba a Carmela reclamándole por los daños. Del mismo modo, Carmela se sentía tranquila cuando Doña Patricia no estaba en casa. Por esto consideraba el lugar más agradable para trabajar.

Siendo así, Carmela también inducía emociones y sentimientos en la señora Patricia cuando realizaba su trabajo aunque no interactuara con ella cara a cara, y del mismo modo, las condiciones en que Carmela cumplía con sus tareas le generan a ella tranquilidad emocional. Es decir, a Carmela también le causan emociones el hecho de trabajar sin que su patrona esté en casa. En este caso, la disonancia emocional no se observa de forma tan marcada como en el caso de Rosaura. Pero sin duda, el trabajo que realiza Carmela también induce sentimientos en su patrona de otra forma, y esto está asociado a la manera como Carmela accede a las dimensiones de la intimidad de ella. En consecuencia, al comparar diversas situaciones en estas relaciones de servicio doméstico, las interacciones cara a cara no siempre son indispensables para inducir emociones en los empleadores del servicio doméstico. Más aun, las emociones y sentimientos se generan de diferentes maneras entre las empleadas y sus patronas, lo cual indica, que el estímulo de emociones y sentimientos opera en doble vía, aunque en algunos casos la confianza funcional tienda a prevalecer como vínculo entre las partes y el acceso a la forma relacional de la intimidad tienda a ser restringido.

Para reafirmar lo que intento plantear, me interesa señalar la particularidad del caso de Doña Rosa y Carmela en el marco de la dimensión emocional. Carmela recuerda que la emoción que predominaba hacia esta patrona era la rabia. Aunque Carmela no podía expresarle su resentimiento a Doña Rosa mediante el diálogo, en dos ocasiones decidió tomar revancha por lo que percibía como maltrato por parte de esta empleadora. Un día Carmela guardó la ropa húmeda en el guardarropa de la señora Rosa. De esta forma le expresó la rabia que le causaba a Carmela que Doña Rosa le dijera constantemente que “era un bruta que no sabía leer” y que la regañara por comer mucho arroz. La primera vez que Carmela guardó la ropa mojada en el armario de su patrona, le negó a Doña Rosa haberlo hecho intencionalmente. Le dijo a la señora que “no se había dado cuenta”, tal vez porque

“tenía las manos frías<sup>51</sup>”. Por esa razón, Doña Rosa le prohibió a Carmela (más adelante a Mirta) que le guardara la ropa en sus armarios, y desde esa ocasión le ordenó dejarla siempre encima de la cama después de lavarla y plancharla. Aunque Carmela no pudo manifestarle a Doña Rosa su coraje cara a cara, lo hizo mediante un acto de venganza, que culminó el último día que trabajó en su casa. Ese día Carmela volvió a guardar la ropa húmeda en el ropero de Doña Rosa con el fin de reiterarle su desprecio. En este sentido, la emoción se reprime en “palabras” pero se plasma en actos. Así como en el caso de Doña Patricia, en esta relación predomina el vínculo de confianza funcional, pero el estímulo de emociones opera de una forma totalmente distinta.

Ahora bien, considerando el caso de Rosaura, pienso que es importante señalar que la oposición entre – sentimiento “superficial” o sentimiento “profundo” – no es fácilmente perceptible en los vínculos que marcan las relaciones de servicio doméstico. Identificando las particularidades del caso de Rosaura, me interesa señalar que los trabajos emocionales no necesariamente operan en el marco de las dinámicas de una “actuación profunda” o una “actuación superficial” (Hoschild, 1983 en Boris et. al., p. 6). Por ejemplo, una empleada no siempre finge estar agradecida con las compensaciones que considera injustas por parte de sus empleadores. Rosaura me contó que por tercera vez habló con su patrona para pedirle un préstamo. Para esa época, Rosaura quería traer a su hijo de Riohacha y viajar a Villa Nueva con el fin de pasar la navidad juntos. Rosaura estaba triste, me dijo que la respuesta de Doña María había sido: “Sumercé, usted no puede obligarme a hacer algo que no puedo<sup>52</sup>”. En consecuencia, Rosaura le pidió que la liquidara y volviera a iniciar el contrato en enero de 2015. Sin embargo, Doña María se ofuscó por esto y le dijo que no estaba de acuerdo con ella. Rosaura salió a vacaciones el 23 de diciembre de 2014, ese día, Doña María le regaló de navidad a Rosaura un mercado y doscientos mil pesos. Cuando Rosaura salió del trabajo me llamó. Estaba llorando y me dijo:

“Imagínese que Doña María al fin no me prestó la plata. Pero tampoco me pagó la prima, me dijo que me la descontaba por la comida de todo el año y tampoco quiso liquidarme. Y eso que antes me había dicho que yo acá estaba como una reina que porque no me descontaban la comida. Y de navidad me regaló doscientos mil pesos y que disque un mercao... ¡se imagina! Pues yo digo: ‘Gracias por la plata y el mercao, verdad que sí’,

---

<sup>51</sup> Carmela, nota de campo, febrero 2015.

<sup>52</sup> Rosaura, nota de campo, diciembre 2014.

pero si no me prestaba la plata yo al menos contaba con lo de la prima para comprarle calzado a Alexis. Yo no puedo recibir a mi hijo acá y no decirle: ‘venga, vamos a comprarle un par de zapatos...’. Yo sé que él viene mal de interiores y todo ¿Sí me entiende? Y cuando le dije del préstamo, ella me dijo: ‘¡Pues si la ropa es lo de menos!, vaya con el mero sueldo’. Ella no entiende que, yo le mando los doscientos cincuenta a mi hermana, vengo pago el arriendo acá ¿y con qué me voy a ir, solo con lo del pasaje? Ellos no entienden lo de uno. Ella me dijo: ‘Qué no, qué yo no la podía obligar...’. Me dijo: ‘¡Agh, pero es que usted no me puede obligar...!’. Entonces yo no le volví a decir más nada a ella de eso.” (Rosaura, entrevista realizada, noviembre 2014; nota de campo, diciembre 2015).

Ese mismo día, Rosaura también me manifestó que a pesar de esta situación siente gratitud y afecto hacia esta familia porque la han ayudado a tener una mayor estabilidad económica. Gracias a ese trabajo, ha logrado garantizar su sustento diario, una cama donde dormir, y el dinero que mensualmente debe enviarle a su hermana Chavela para el cuidado de Maura. Sin embargo, Rosaura siente al mismo tiempo una rabia profunda. Ella piensa que sus patrones también son injustos y ofensivos con ella. Le han hecho sentir que por su condición social no merece aspirar a tener lo que ella percibe como condiciones mínimas para garantizar su bienestar y que, sencillamente, debe conformarse con lo que tiene. Es decir, los sentimientos de Rosaura hacia ellos son ambiguos. Esto se entiende en este relato de Rosaura:

“Yo no puedo entender cómo Doña María espera que yo no me angustie por las cosas que le faltan a mis niños, si ella en estos días le puso psicólogo a Felipe porque terminó con la novia. ¡¡Imagínese!! Si ella gasta plata para cuidarle el ‘despecho’ al hijo, ¡¿yo por qué no voy a poder preocuparme para darle lo necesario a mis hijos?!... ¡Es que es lo necesario! Imagínese que Doña María me sale: ‘Mire Rosaura, yo le escucho sus problemas pero yo no se los puedo solucionar. Ya no me diga más de esa historia que yo no puedo hacer nada, el día que uno deja de hacerles un favor entonces uno se convierte en el malo. Búsquese un trabajo donde gane \$1.500.000 (un millón quinientos mil pesos) para que pueda darle a sus hijos la vida que usted quiere. Yo creo que sus hijos la quieren a usted es por plata. Además, hay una nueva ley que dice que el uniforme ya no es obligatorio en los colegios’. Además me dice que: ‘Agradezca porque yo con ellos estoy como una reina, que hay patrones que son terribles con las empleadas’. Yo ahora llevo es callada la boca, callada, yo ni le hablo nada a doña María; el saludo sí obvio, pero yo soy callada, callada, callada la boca. Yo no soy capaz de responder a cosas así me dé mal genio.” (Rosaura, entrevista realizada, diciembre 2014).

Rosaura piensa que es injusto que su patrona la censure por pedirle dinero prestado para comprarle los uniformes del colegio a Maura y a Alexis. Rosaura siente que Doña María es indiferente al sufrimiento que le genera no contar con los medios económicos para

solventar las necesidades inmediatas de sus hijos. Piensa que Doña María cree que la condición de Rosaura corresponde a la “situación normal” que deben asumir todas las empleadas domésticas, y que son circunstancias frente a las que no puede hacer nada. Por ello le insinúa a Rosaura que debe acostumbrarse a su realidad sin quejarse.

Estas situaciones muestran que la intimidad en estas relaciones de servicio supone involucrar las emociones y sentimientos de distintas maneras para definir la relación de servicio entre las empleadas y sus patrones (Zelizer, 2005). Los casos de Mirta y Carmela son relativamente similares, ya que, ambas evitan los vínculos de confianza afectiva para interactuar con sus patrones. Ambas intentan limitar las interacciones al margen de la confianza funcional dentro del hogar con el fin de eludir la “disonancia emocional” (Hochschild, 1983 en Boris et. al., 2011, p. 6). Para Carmela y Mirta, resulta menos doloroso aceptar una situación en la que sus patrones encarnan una figura de autoridad clara en vez de generar lazos confusos: mostrarse amigos, por ejemplo, y, luego, volver a delimitar de forma contundente la relación jerárquica entre ellas y ellos. A Mirta, particularmente, le causa mayor tranquilidad asumir que existe distancia con sus empleadores, y que es ingenuo pretender ser amiga de ellos. Mirta piensa que en cualquier otra situación le van a hacer sentir que es diferente e inferior a ellos, y por eso prefiere que su relación con sus patrones opere en el marco de la confianza funcional.

De forma distinta, Rosaura piensa que los vínculos de confianza afectiva le permiten sentir que, de alguna manera, pertenece a la familia para la que trabaja. Cuando Rosaura entabla vínculos de confianza afectiva con los miembros del hogar en el que sirve, se siente valorada, apreciada y necesitada. Rosaura piensa que involucrarse de un modo relacional en la intimidad de sus patrones, le recuerda el ambiente familiar que anhela tener con sus hijos. Entablar vínculos de confianza afectiva con esta familia le ayuda a contrarrestar la tristeza que le causa no estar cerca de su familia y sentirse amada por ellos. De alguna forma, Rosaura se siente querida, aunque no sea por su familia. A diferencia de Mirta y Carmela, Rosaura pasa la mayor parte de su tiempo en la casa de sus patrones, y esto dificulta que su relación con ellos se defina únicamente a partir de un vínculo de confianza funcional. Rosaura habla constantemente del gran afecto que siente por esta familia. Dice que se sintió muy apoyada por ellos cuando llegó a Bogotá porque le prestaron dinero para

comprar una cama y le regalaron chaquetas y ropa de tierra fría para vivir en Bogotá. Estas cosas la han hecho sentirse acogida en el hogar de Doña María y de Don Juan. Rosaura dice que, a pesar de que, en ocasiones, sus patrones son injustos con ella, también se han preocupado por su bienestar.

Así mismo, Rosaura sabe que, hay situaciones en las que se marca la distancia entre ella y sus patrones de forma rotunda. En estas situaciones, el vínculo de confianza funcional parece reemplazar al vínculo de confianza afectiva, con el fin de redefinir los roles y obligaciones dentro del hogar (Zelizer, 2005). Hay momentos en los que Doña María le recuerda a Rosaura que no le es lícito demandar los derechos que tienen los demás miembros del hogar, como expresar libremente sus emociones y sentimientos. Por esta razón, Doña María le recuerda a Rosaura que no debe hacer explícito el sufrimiento que le causa su condición económicamente precaria. Cuando Rosaura ha expresado dolor por su realidad, Doña María se encarga de recordarle que no pertenece al núcleo familiar, y por ende, esta señora le deja entender que no está en la obligación de escucharla y de sobrellevar con ella sus cargas emocionales.

En consecuencia, las diferentes circunstancias en las que se accede a las intimidades en las relaciones de servicio doméstico, están marcadas por juicios de valor que generan emociones y sentimientos (Nausbaum, 2004; Zelizer 2005) que, de acuerdo a la posición social, se considera lícito o ilícito manifestar. En este sentido, pienso que la disonancia emocional a la que se refiere Hochschild (en Boris et. al., 2010) no sólo se explica en términos de que la empleada actúe de manera “superficial” o “profunda”. De hecho, sentimientos contradictorios pero igualmente profundos pueden coexistir en una misma persona. La ira causada por las sensaciones de injusticia, por ejemplo, no anulan el sentimiento de gratitud, más aun, no excluyen el afecto que siente Rosaura hacia sus empleadores. Diferentes emociones y sentimientos - caracterizados por distintos niveles de profundidad - coexisten en Rosaura, aunque estos sean opuestos (Bourgois, 2002).

Para entender estas formas de disonancia emocional que tienden a caracterizar las relaciones de servicio doméstico, es importante interesarse en la doble distancia/dominación que atraviesa los vínculos entre las empleadas y sus empleadores. En primer

lugar, desde un punto de vista macro-social, se debe tener en cuenta la distancia que ubica las empleadas y sus empleadores en posiciones opuestas en el espacio social (Bourdieu, 2002). En segundo lugar, desde un punto de vista micro-social, se puede enfatizar el vínculo jerárquico en el que se enmarcan estas relaciones de servicio. Como he querido señalarlo, las relaciones de servicio doméstico implican – para las empleadas – un acceso a la vez físico-espacial y relacional a la intimidad de los empleadores. Esto conlleva – de manera casi-automática – a una confrontación con la desigualdad social que condiciona la posición social (Bourdieu, 2002) de las empleadas domésticas.

La disonancia emocional – en el caso de Rosaura – se genera, por lo menos en parte, a partir de la comparación entre sus propias condiciones de existencia y las de sus patrones. Rosaura ha cuestionado sus experiencias personales al acceder a la vida íntima de sus empleadores, en el marco de un proceso que se puede pensar como un traspaso evidente de las fronteras de clase (Bourdieu, 2002). Por ejemplo, Rosaura piensa que la acumulación de dinero es un factor determinante para garantizar la cohesión familiar del hogar de Doña María y de Don Juan. Acceder a la intimidad de sus patrones – en el marco de un viaje que la lleva todos los días a un lugar lejano de su posición en el espacio social (Bourdieu, 2002) – la ha conducido a ser más consciente de las diferencias sociales, económicas y culturales que marcan su condición social y la de sus empleadores (Ibíd). Reconocer la distancia social entre ella y sus patrones ha generado sentimientos de frustración, culpa e impotencia en Rosaura. Rosaura se pregunta constantemente: “¿Por qué ellos pueden tener y mantener su hogar y yo no?<sup>53</sup>”.

Estos sentimientos se acentúan mediante actos de violencia simbólica (Bourgois, 2002). La violencia simbólica se refleja, por ejemplo, en las exigencias de silencio que Doña María tiene frente a las quejas de Rosaura por el sufrimiento que le causa su condición de pobreza. La censura que ejerce esta señora hacia Rosaura por manifestar el dolor que le han causado sus experiencias de sufrimiento social, en el marco de la violencia estructural, tienen efectos emocionales en Rosaura. Esto despierta en ella un sentimiento de culpa, que se origina a partir del juicio de valor que, implícitamente, Doña María enuncia cuando culpa a Rosaura por sufrir. Doña María le ha hecho sentir a Rosaura que, para evitar

---

<sup>53</sup> Rosaura, nota de campo, febrero 2015.

el sufrimiento, debe conformarse con la vida que tiene y no aspirar a “tanto”. Es decir, resignarse a que no puede cambiar su realidad, y por ello, a Rosaura le resulta “mejor” que no imagine tener otro estilo de vida. Así mismo, esto conlleva a Rosaura a dudar de la legitimidad de sus quejas, debido a que los reclamos de Doña María marcan la “inferioridad” de su condición social, así como de su posición en el hogar. Esto conduce a que Rosaura reprima sus emociones y decida quedarse “callada y no responderle a Doña María aunque le dé mal genio<sup>54</sup>”.

En este sentido, la “disonancia emocional” de Rosaura parece surgir por la imposibilidad de manifestar sus emociones y sentimientos; por la inviabilidad de quejarse frente a lo que percibe – y lo que experimenta en su cuerpo – como injusto desde su posición social. De cierta forma, la desigualdad social que caracteriza, indudablemente, las relaciones entre empleadas y empleadores (en toda relación de servicio doméstico) se ve “invizibilizada” y “normalizada” mediante las demandas de silencio que tienen los empleadores frente al sufrimiento que marca la condición de sus empleadas. Doña María, por ejemplo, cuestiona a Rosaura por no conformarse con los “privilegios que tiene en el ámbito de los menos privilegiados<sup>55</sup>”, y por eso opta por decirle que “es mejor resignarse con lo que tiene<sup>56</sup>”.

Para concluir, en el caso de Rosaura, tienden a predominar los vínculos de confianza afectiva con diferentes miembros de la familia, que han sido establecidos mediante las interacciones diarias. De forma distinta, en los casos de Carmela y Mirta, el vínculo de las relaciones con sus patrones opera en mayor grado en el marco de la confianza funcional. De esta forma, mediante los vínculos de confianza afectiva y funcional, se inducen sentimientos de formas particulares que generan diversas configuraciones de intimidades. Siendo así, es evidente que no son solo las empleadas quienes inducen emociones en sus empleadores, aunque “oficialmente” su labor principal consista en hacer “sentir bien” a sus patrones. Al dar visibilidad a la forma como las emociones afectan las configuraciones de intimidades del servicio doméstico – tanto en las empleadas como en los empleadores – puedo identificar en qué situaciones es lícito expresar o reprimir lo que se siente. Esto a la

---

<sup>54</sup> Rosaura, nota de campo, diciembre 2014.

<sup>55</sup> Rosaura, nota de campo, diciembre 2014.

<sup>56</sup> Rosaura, nota de campo, diciembre 2014.

vez me permite trazar cómo se marcan las diferencias entre las empleadas y sus patrones en estas situaciones dentro del hogar, con el fin de mostrar cómo manifiesta la distancia social (Bourdieu, 2002) en la dimensión emocional de las interacciones. Siendo así, la disonancia emocional en estas relaciones de servicio doméstico está marcada por la distancia social en el marco de una relación de poder, en la cual, los sentimientos y las emociones funcionan de manera diferencial por la condición social – de las empleadas y empleadores – dentro del hogar (Hochschild, 1983 en Boris et. al., 2010).

Por otra parte, diversas emociones y sentimientos coexisten en las personas aunque sean opuestos, como la rabia y el afecto, en el caso particular de Rosaura. En la medida en que existe un mayor grado de confianza afectiva entre las empleadas y sus patrones, tiende a verse en mayor medida la coexistencia de emociones y sentimientos opuestos (gratitud, afecto, rabia, resentimiento, etc.). En cambio, en la relación de Carmela con Doña Rosa, en la cual predomina el vínculo de confianza funcional, y en los cortos momentos de interacción cara a cara tienden a sobreponerse el enojo y la indignación entre ambas. Reprimir lo que se siente en el marco de estas relaciones, no siempre supone fingir emociones por parte de las empleadas a los empleadores. Considerando la posición de las empleadas, hay cosas que no les es lícito expresarles a sus patrones de manera directa (como tienden ellos a manifestarles lo que sienten a ellas) por su posición en el hogar, pero ellas pueden llegar a manifestar lo que sienten de otras formas. Las emociones no solo se expresan a través del diálogo, también mediante actos concretos – guardar la ropa húmeda en el armario de Doña Rosa a manera de revancha – como lo hizo Carmela. De forma diferente ocurrió en el caso de Carmela con la señora Patricia. En esta relación predomina la tranquilidad emocional entre ambas, como consecuencia de las pocas interacciones cara a cara. Por esta razón, las formas como se estimulan las emociones en las diferentes relaciones de servicio doméstico, la interacción cara a cara no siempre resulta imprescindible para inducir sentimientos y emociones, bien sea en los empleadores como en las empleadas.

#### **2.4. Las intimidades ilícitas en el hogar: complicidades, flujo de favores y compensaciones en las relaciones de servicio doméstico**

A partir de la relación contractual entre Rosaura y sus patronos, se dieron diferentes configuraciones de intimidades en el hogar de Doña María y de Don Juan. Como esbocé anteriormente, en estas diferentes configuraciones de intimidad entre Rosaura y sus empleadores, se mezclan vínculos de confianza funcional así como de confianza afectiva, y los vínculos de confianza establecidos por Rosaura con cada uno de los miembros de la familia han sido distintos. Teniendo esto en cuenta, pretendo reflexionar ahora sobre las tensiones que marcan la dimensión relacional de la intimidad entre Rosaura y sus patronos. En algunas situaciones, la confianza afectiva conlleva a establecer complicidades que configuran intimidades ilícitas u ocultas dentro del hogar. La pugna entre las percepciones de lo lícito e ilícito en la intimidad entre las jerarquías en el hogar, causan una tensión entre las intimidades prohibidas y permitidas dentro del hogar. En este sentido, los patronos perciben que parte del rol de la empleada consiste en administrar las intimidades del hogar. Rosaura, por ejemplo, debe mantener secreta la información personal “ilícita” que tiene de cada uno de los miembros de esta familia. Sobre todo, Rosaura debe ocultar la complicidad que mantiene con algunas personas, particularmente, de quienes representan una figura de autoridad en casa.

Para explicar esto, tengo en cuenta que Zelizer (2005) sostiene que las formas en que definimos vínculos y relaciones de intimidad están marcadas por las maneras en que trazamos límites morales, y lo que consideramos usos propios e impropios de la intimidad en la cotidianidad. A partir de los juicios de valor, se marcan distinciones entre lo que se considera un daño, una amenaza o una satisfacción. Así, se configura una gradación entre lo que puede considerarse como lo “peor” o lo “mejor” en las relaciones de intimidad (Zelizer, 2005, p. 41). Por esta razón, Zelizer dice que la intimidad conlleva un juicio moral, pero este se debe a que distintas clases de intimidad implican diferentes cualidades morales. En este sentido, referirse a una “verdadera” intimidad o a una “falsa” intimidad responde a los esquemas de valoración moral que establecen en diferentes situaciones de intimidad (Ibíd).

Este tipo de distinciones y formas de valoración que configuran las relaciones de intimidad, se perciben en la forma como se establecen modos o niveles de compensación por las labores de servicio y de cuidado (Zelizer, 2005). Ahora, siguiendo a Zelizer, en las relaciones de intimidad es necesario tener en cuenta los límites entre una relación lícita y una que no lo es. Así como considerar qué efectos producen las formas de remunerar las relaciones de intimidad que están mediadas por formas diferentes juicios de valor (Ibíd). Teniendo esto en cuenta, me intereso por mostrar que, en el caso particular de Rosaura, en el acceso a la dimensión relacional de intimidad de sus patrones, existen dos niveles de compensación principales. En primer lugar, se establecen compensaciones mediante el flujo de favores entre Rosaura y los miembros del hogar. En segundo lugar, están las compensaciones materiales.

Las compensaciones mediante flujo de favores se dan en el marco de vínculos de complicidad entre Rosaura y algunos miembros del hogar, y, esta complicidad, se establece a partir de los vínculos de confianza afectiva. Quiero mostrar que las intimidades ilícitas se constituyen gracias a los votos de silencio de Rosaura para mantener conductas ocultas, que las autoridades del hogar perciben como ilícitas o prohibidas. En estas situaciones, Rosaura no solo debe mantener en secreto las intimidades ilícitas de algunos miembros del hogar, generalmente, de los hijos. También debe negar ante la autoridad - los padres - que está informada acerca de las conductas prohibidas de ellos. En una ocasión, Rosaura me contó que se sentía “entre la espada y la pared<sup>57</sup>” por tener que guardarle los secretos a Ángela. Me dijo que le preocupaba perder su trabajo si Doña María descubría que Rosaura le miente para ocultar que Ángela está reconciliándose con su ex esposo:

“Ángela - quiera o no quiera - lo mete ahí a uno en el baile [...], porque Ángela me dice que no le diga nada a la mamá de que ella se ve con Don Antonio. Y me pide que no le cuente a qué hora llega. Pero imagínese que la otra noche Doña María me dijo: ‘Rosaura, que no me vaya yo a enterar de que usted me oculta lo que hace Ángela. Acuérdesse que aquí la que le paga soy yo... si yo llego a saber que usted le tapa cosas a Ángela, mucho lo siento pero adiós (Rosaura imita a doña María sacudiéndose las manos, haciéndole saber que puede perder su trabajo) [...]. Y Ángela ya sabe que le quito el apoyo.’” (Rosaura, entrevista realizada, noviembre 2014).

---

<sup>57</sup> Rosaura, nota de campo, octubre 2014.

Rosaura tiene claro cuáles son los riesgos que corren tanto ella como Ángela si Doña María llega a descubrir este secreto. Ella perdería su trabajo y Ángela el apoyo económico y moral que recibe de su familia. Estas situaciones tienden a generar en Rosaura una tensión emocional fuerte: al conocer las conductas “ilícitas” de los hijos, debe cuidarse de múltiples maneras para no descubrir esta información delante de los padres. Esta obligación de mantener el silencio de cierta información no solo le genera rabia y angustia, sino también dilemas morales. Por una parte, debe asegurarse complicidad a quien le confía información de conductas ilícitas dentro del hogar. Por otra parte, debe mentir a los otros miembros de la familia sobre la información de la cual dispone. Y no se trata de asuntos menores: en caso de que las autoridades de la casa descubran que Rosaura está enterada de lo “ilícito”, ella podría perder su trabajo. En estas situaciones, saber y negar lo prohibido representa desafiar a la autoridad del hogar.

En muchas situaciones, Rosaura debe ser cómplice de Ángela aunque no quiera. Negarse a mantener secretos en común con Ángela representa perder su confianza y afecto, así como la posibilidad de obtener beneficios de su parte e intercambio de favores. La complicidad que Rosaura mantiene con Ángela le resulta conveniente cuando ella debe solicitarle favores a Doña María. Cuando Rosaura necesita pedirle un préstamo de dinero a Doña María, o solicitarle un permiso, primero habla con Ángela y le expone la situación. Rosaura me dijo que Ángela es la hija preferida de la señora y, por esta razón, le cuenta primero a ella sus necesidades, con el fin de que Ángela interceda por Rosaura ante ella. Rosaura entiende cómo están conformados los vínculos jerárquicos y relacionales dentro del hogar, y apela a la emoción de Doña María, a través de Ángela, para obtener beneficios.

Es importante anotar que no todas las intimidades “ocultas” generan el mismo grado de tensión emocional en Rosaura. Algunas situaciones son más “fáciles” de mantener secretas que otras. Rosaura piensa, por ejemplo, que es más “difícil” guardar secretos cuando los hijos incurrir en conductas que no solo son inapropiadas para sus padres, sino para ella también. En ocasiones, Rosaura ha pensado en amonestar a los hijos de sus patronos cuando considera que sus conductas no son adecuadas dentro del hogar. Sin embargo, piensa que no tiene la autoridad para hacerlo. Al fin del cabo, aunque no tengan

el mismo rango jerárquico que sus padres, los hijos también son sus patrones. Este tipo de situaciones es particularmente evidente en este relato de Rosaura:

“Un día Ángela me llamó del trabajo y me dijo: ‘¡Ay Rosaura, qué pena con usted! [...], ahí en la habitación de mi mamá yo dejé una bolsa negra’. Eran de esas bolsas negras transparentes. Me dijo: ‘no vaya a mirar esa bolsa, ciérrela y bótelas’. ¿A usted no le daría curiosidad saber qué hay? Pues yo miré... jajajaja... y había dos preservativos. Pues tenaz, porque Doña María y Don Juan estaban en Canadá y ellos no dejan esas cosas ahí nunca. O sea, ¿qué hacen en ese cuarto dos preservativos? Yo no le dije a Ángela que miré la bolsa. Después ella me llamó y me dijo: ‘¿Rosaura, ya botó la bolsa?’. Yo le dije: ‘Sí, tranquila’ [...]. Yo no le he dicho nada a Doña María, ¿pa’ qué?, porque yo sé que yo perjudico a Ángela. ¿O dígame si no? Eso es cosa de ella. Es una bobada contarle a Doña María porque meto a Ángela en un problema. Pero esas son cosas muy mal hechas porque no respeta el cuarto de los papás, pero no ve que yo tampoco le puedo decir a Ángela que eso está mal. Si Doña María se enterara, a Ángela se le va hondo. Yo hice como si no hubiera visto nada, nada, nada...” (Rosaura, entrevista realizada, noviembre 2014).

Así, Rosaura tiene que ser cómplice de estas situaciones en contra de su voluntad. Debe guardar silencio frente a lo ilícito aunque ella desearía hacerlo público. Cuando Rosaura llegó a Bogotá, trabajó en la casa de la señora Edith. Allí se enfrentó a situaciones semejantes a estas. Doña Edith contrató a Rosaura para cuidar a sus hijas: Juanita (de 16 años), y Natalia (de 18 años), porque debía viajar constantemente. Las tensiones en torno a la complicidad se observan en estos relatos:

“Doña Edith se iba a pasear con el novio a Cartagena, a Santa Marta y me decía: ‘Rosaura, cuide las chinas’. Yo hacía aseo y también cuidaba a las chinas. Duré dos años ahí. Y la menor me dijo: ‘Rosaura, yo tengo un novio que se llama Melo, le dicen Melo’. Y yo le dije: ‘¿Y qué quiere que yo haga con Melo?’ [...] Yo ya sabía esa china pa’ dónde iba. Y me dijo Juanita: ‘No, pues él va a venir acá...’. ¡Imagínese! Lo primero que me dijo la vieja Edith fue que no aceptara a Melo en la casa. Pero ¿uno qué puede hacer ahí? Si le decía a Juanita que no, me la ganaba de enemiga. Y yo con las que más tiempo pasaba en esa casa era con ellas como pa’ ponerme a pelear. Yo ahí era interna. Pero ¿uno qué puede hacer ahí? A lo último, me tocó decirle que entrara al Melo a la casa. ¿Y sabe qué hacía la china?, se montaba en un altillo, por allá en un estudio, allá a hacer el ‘chaca, chaca’ (tener sexo) con el pelado. Claro, uno escuchaba hasta el primer piso. Entonces, como las tías de las chinas iban por allá y daban vuelta, Doña Rita y otra vieja, cuando ellas llegaban, yo tenía que gritar: ‘¡Uno, dos, tres!’, para que Juanita entendiera que habían llegado las tías y que escondiera a Melo ¡Jajajajaja! [...]” (Rosaura, entrevista realizada, noviembre 2014).

En esta ocasión, Rosaura enfrentaba un dilema claro: su primera jefa – doña Edith – le había dado una orden clara pero, como se encontraba ausente, su segunda jefa – Juanita – la obligaba a controvertir las órdenes de Doña Edith. En este sentido, Rosaura entraba en un conflicto moral, se preguntaba a quién debía guardarle lealtad. Por un lado, Rosaura tenía

miedo a ser descubierta en la complicidad por su empleadora principal. Desde el punto de vista de Doña Edith, era ilícito que Rosaura le permitiera a Juanita llevar a Melo a la casa, más aun, no contarle nada. Por otra parte, tenía miedo de entrar en conflicto abierto con su patrona secundaria, Juanita. Ahora bien, si el primer riesgo podía tener consecuencias mayores (de enterarse, Doña Edith la despidiera), el segundo riesgo implicaba consecuencias más inmediatas (las hijas no tenían la posibilidad de despedirla directamente, pero sí de hacerle la vida imposible).

Además, de alguna manera, Rosaura no consideraba “tan inapropiado” permitirle a Juanita que llevara a Melo a la casa. Rosaura piensa que Doña Edith coartaba la libertad de sus hijas para hacer cosas que Rosaura considera normales: tener un novio, salir con los amigos, entre otras cosas. Por esta razón, no se sentía “tan” culpable cuando les permitía a Juanita y a Natalia hacer lo que querían en casa. Pero se presentaron situaciones en las que Rosaura dejó de estar de acuerdo con Juanita y Natalia para hacer lo que deseaban. Natalia empezó a consumir droga y le pedía a Rosaura que la acompañara a comprarla. Rosaura muchas veces se negó a ir con ella pero Natalia le dijo que le iba a contar a Doña Edith que Rosaura las acompañaba a fumar y permitía que Juanita llevara a Melo a la casa.

“A mí, en esa época me gustaba el cigarrillo. Y ellas me decían: ‘Rosaura, vamos a fumar’. Y nos íbamos. Pero la mamá, ella no sabía que las chinas fumaban, ¡Imagínese! Pero como ella casi nunca estaba, casi no se enteraba de lo que le pasaba a las hijas. Ellas me contaban todo lo que les pasaba y yo intentaba aconsejarlas. Pero esas chinas eran tremendas. Imagínese que una vez la china grande me dice: ‘Rosaura, vamos allí, qué vamos a hacer una vuelta’. Y bueno, yo me encaramé en el carro con ella. Pues me llevó que a vender el reloj, computador, para luego ir a comprar droga. No, ahí sí tenaz, yo ya me vi metida en un problema.

¡Eso fue terrible! [...]. Ya después de eso la china como que se envició mucho y entonces ya llegaba era a obligarme a que la acompañara a hacer sus vueltas. La china vendió el reloj, le cogía las cosas a la mamá y se las vendía. Ahí ya fue cuando empezó el problema grave de Natalia conmigo. Y claro, esa china se perdió. Ya la china llegaba prácticamente en ‘cuera’ (desnuda) a la casa. Llegaba con unas medias de esas transparentes hasta arriba, mostraba todo. ¡Horrible! ¡Ya eso era horrible! Yo ya no quería ni saber ya de esas chinas. Yo sí las quería hartas, pero ya no me gustaba lo que estaba pasando. Lo cogieron como de costumbre.

Una ‘tirando’ allá con ese chino todos los días en el altillo, y yo avísele: ‘Uno, dos, tres’. La otra por allá llegaba con un chino que se llamaba Johan, y eso cogía y tomaba aguardiente todos los días, y la pelada cogió a tratarme mal. Me decía: ‘Rosaura, ¡usted es una malparida!, ¡una hijueputa!’ Eso sí, al otro día Natalia me decía: ‘Ay Rosaura, perdóneme...’. Pero ahí Doña Edith empezó a pillarse las cosas y empezó a quedarse más

tiempo con ellas. Entonces, ¿sabe qué hacían las chinas? Llegaban en la madrugada y me timbraban al celular para que les abriera la puerta. ¡¿Qué hacía yo ahí?! Pues me tocaba abrirles. Doña Edith me pilló haciéndoles cuarto a ellas y me despidió con todos mis corotos. Ese día que me levanté a abrirles, las chinas traían trago. Y para que la mamá no se diera cuenta, guardaron el trago en mi cuarto. Claro, cuando yo salí el fin de semana, la vieja se pilló eso ahí, no sé cómo. Y cuando llegué el domingo por la noche, me echó” (Rosaura, entrevista realizada, noviembre 2014).

En estas situaciones, Rosaura percibía las compensaciones por su silencio mediante el trato generalmente “amigable” que le daban Juanita y Natalia. Ambas le hicieron saber a Rosaura que la querían tanto como a una amiga. Pero Rosaura no solo se sentía compensada por ser cómplice de lo “ilícito”, mediante el “buen trato” y la confianza afectiva que había entre ella, Juanita y Natalia. Rosaura también percibía los beneficios de su silencio en obsequios, que se materializaban en: dulces, dinero y la ropa que estas jóvenes ya no usaban porque les quedaba estrecha. Así, las compensaciones materiales y los flujos de favores se negocian en el marco de las distinciones de lo que se considera un daño, una satisfacción o una amenaza (Zelizer, 2005) para los cómplices de una situación “ilícita”. De esta forma, en la medida en que Rosaura mantenía vínculos de complicidad con algunos miembros del hogar, se configura un tipo de “intimidad ilícita compartida”. Con este término hago referencia al hecho de tener acceso a información personal-privada conocida solamente por Rosaura y sus “cómplices”, a exclusión de los otros miembros del hogar (los cuales pueden ser las autoridades de la casa). Pero estas situaciones no son las únicas en las cuales se configuran intimidades ilícitas en el marco del servicio doméstico. Existe una configuración de intimidad ilícita que es individual y no compartida. La “intimidad ilícita individual” se configura cuando la empleada actúa de forma clandestina.

Entendí esto cuando Rosaura me contó de los reclamos que le hizo Doña María cuando descubrió que Rosaura se llevaba algunos objetos de su casa. Por esta razón, Doña María le dijo que si descubría a Rosaura robándose el jabón de loza y los desodorantes que había comprado, iba a llamar a la policía. Rosaura me dejó saber que algunas veces se ha llevado lo que ella considera “no tan necesario” o “indispensable” para sus patrones. Lo que Rosaura llama “pequeñas cosas<sup>58</sup>”, por ejemplo: productos de aseo o comida. Cuando

---

<sup>58</sup> Rosaura, entrevista realizada, febrero 2015.

Doña María compra varios desodorantes en promoción, en algunas ocasiones, Rosaura se lleva uno. Rosaura a veces siente culpa por esto, pero se le quita cuando piensa que no le está haciendo ningún daño a Doña María porque a ella “le sobran” los desodorantes.

A veces, Rosaura se lleva esas “pequeñas cosas” porque no alcanza a comprarlas con su sueldo, pocas veces puede destinar parte de su salario para cubrir sus gastos personales porque gran parte de su dinero se lo envía a sus hijos<sup>59</sup>. Sin embargo, Rosaura me dijo que se sentía muy molesta con Doña María por acusarla de robarse un “Lozacream” (jabón de loza) que ella no había cogido y, aunque Rosaura sí se ha llevado algunos productos de aseo, me aseguró que, en esa ocasión, ella no se había llevado el jabón de loza. Por esta razón, a Rosaura le pareció injusto el reclamo de Doña María. Rosaura me dijo que no necesita jabón de loza en su pieza porque casi nunca pasa tiempo allá, y pocas veces puede usar la cocina, debido a que la dueña de la casa le ha restringido el acceso a esta. Por ello, para Rosaura no tiene sentido llevarse un “Lozacream”.

“Esa señora me salió con que: ‘¡Vamos a llamar a la policía porque aquí no se pueden estar perdiendo las cosas! Tienen que aparecer el Lozacream y el los desodorantes que compré hace poquito’. Imagínesse, con el dicho ese que me tenía la vez pasada: ‘Voy a llamar la policía, a un abogado...’. Yo no me voy a ensuciar las manos con un lozacream. Con todas las necesidades que yo tengo con mis hijos, ¡¿yo cómo me voy a ensuciar las manos con eso?! Y una persona... cuando coge las cosas, coge algo grande. Cuando está enseñada a coger las cosas, coge algo grande y todo el tiempo... Uno cogería algo con lo que uno se pueda ir, realizar una vida, colocar un negocio, como harta plata o joyas...” (Rosaura, entrevista realizada, febrero 2015).

Rosaura me dejó entender que no percibía como un robo llevarse objetos de los que ella carece y que, además, les sobran a sus patrones. Para Rosaura, coger estas “pequeñas cosas” no genera ningún daño o repercusión en la vida de sus empleadores, mucho menos, si lo hace esporádicamente. En cambio, Rosaura piensa que hurtar grandes cantidades de dinero u objetos que tienen un alto valor económico, sí representa un agravio para sus patrones y un acto de deslealtad hacia ellos. Ahora, Rosaura cree que sus patrones no siempre son “justos” con ella en el trato, ni en la forma como compensan su “buen ánimo

---

<sup>59</sup> Rosaura ganaba el salario mínimo legal vigente correspondiente al año 2014, seiscientos dieciséis mil pesos (\$616.000), más setenta y dos mil pesos (\$72.000), correspondientes al subsidio de transporte. Rosaura destinaba doscientos cincuenta mil pesos (\$ 250.000) para pagar el arriendo de la pieza en la que vivía, les enviaba a sus hijos doscientos cincuenta mil pesos (\$250.000) mensuales, y destinaba los cien mil pesos(\$100.000) restantes de su sueldo, para suplir algunos de sus gastos personales. La información relacionada con el valor del salario mínimo legal vigente puede verificarse en la página web del Ministerio de Trabajo.

para servirles” y “hacerlos sentir bien”. Por esta razón, ella piensa que llevarse algunas “cosas pequeñas” que a ellos les sobran es un medio para compensarse a sí misma por la labor que ella no se siente “bien” reconocida. Un día Rosaura me dijo que:

“Por más que usted se porte bien, usted no saca nada con portarse bien. Entonces tú sientes como que lo que usted hace siempre es poco para ellos, ¿sí me entiende? Nunca están contentos con uno. Y allá hay como una ley en esa casa, allá donde Doña María dicen: ‘Nos colaboramos, todos es todos’, pero eso ellos no lo aplican conmigo” (Rosaura, entrevista realizada, febrero 2015).

En este sentido, Rosaura piensa que por más que “haga las cosas bien” para sus empleadores, ellos siempre le hacen sentir que están insatisfechos. Por esta razón, “hacer algo no tan malo”, esporádicamente, como llevarse “cosas pequeñas”, no va a cambiar la percepción que sus patrones tienen sobre ella. De esta manera, Rosaura siente que compensa el trato injusto, los agravios y la ingratitud de sus patrones, llevándose las “pequeñas cosas” que ella necesita y que a ellos les sobra. En este sentido, existe una tercera forma de compensación – además de los flujos de favores por la complicidad de secretos con los hijos, y las compensaciones materiales – que está dirigida a reivindicar la valía personal de la empleada consigo misma. Rosaura hace “justicia” de manera clandestina por los agravios y tratos injustos de sus patrones hacia ella, llevándose las “cosas pequeñas” que, en ocasiones, para ella son indispensables.

Así pues, existen dos tipos de intimidades ilícitas en el caso de Rosaura: las “intimidades ilícitas compartidas” y la “intimidad ilícita individual”. Las “intimidades ilícitas compartidas” se establecen mediante los vínculos de confianza afectiva, que conllevan a establecer complicidades de diferentes maneras entre algunos empleadores y la empleada. En cambio, la “intimidad ilícita individual” no supone establecer vínculos de confianza, ni de complicidades con los patrones, ya que se da por el acceso a la forma físico-espacial de la intimidad de sus patrones, más que por la forma relacional de la intimidad. Esta forma de “intimidad” hace referencia a los secretos personales de la empleada dentro del hogar, que, en caso de ser compartidos, supondrían un castigo o sanción por parte de los empleadores hacia ella. Los secretos no compartidos de Rosaura son acciones ocultas que transgreden los esquemas de valoración que configuran la forma

físico-espacial y relacional de la intimidad de sus patrones. Por esta razón, la complicidad no es recíproca con la empleada.

Las acciones clandestinas de Rosaura se perciben como una violación directa a las normas que configuran la intimidad pública del hogar de sus patrones. Con el término de “intimidad pública” me refiero a las reglas que rigen el orden dentro de la casa, las cuales son conocidas por todos los miembros de la familia. Siendo así, para los empleadores de Rosaura, resulta “más grave” que sea Rosaura quien viole sus normas porque ella pertenece y, al mismo tiempo, no pertenece al hogar. O sea, la relación de servicio entre ella y sus patrones se establece a partir de un doble vínculo. Por un lado, Rosaura es parte del hogar porque trabaja ahí y comparte la intimidad de los miembros de la familia. Pero, por el otro, no pertenece al hogar porque su presencia depende de un contrato que la pone al servicio de sus patrones, además, no existe un vínculo de consanguinidad con ellos. Por esto, no es legítimo “colaborarle” a ella de la misma manera en que se colaboran los demás miembros del hogar. Debido a esto, la empleada siempre debe generar lazos de complicidad con algunos de sus empleadores, pero esta complicidad nunca puede ser recíproca (en particular con las acciones “clandestinas” que Rosaura desarrolla dentro de la casa).

Por ende, la manera como se marcan las diferencias sociales dentro del hogar, entre los empleadores de Rosaura y ella, se debe a los juicios y valoraciones morales que están ligadas a sus posiciones sociales en el mundo (Bourdieu, 2002). Tanto Rosaura como sus empleadores tienen esquemas de valoración, que reflejan sus condiciones de existencia y su posición social. Ahora, como las posiciones que ocupan en el espacio social son muy distantes, no es casualidad que sus valoraciones morales tiendan a oponerse también. De nuevo, la distancia que separa a la empleada de sus empleadores en el espacio macro-social (Bourdieu, 2002) se re-traduce de diferentes maneras en las interacciones del servicio doméstico.

## **Conclusiones**

En este trabajo de investigación, he querido explorar las diversas maneras en que la desigualdad social se proyecta en las intimidades del servicio doméstico. Propuse considerar las experiencias de los procesos de violencias en las trayectorias de Rosaura,

Mirta y Carmela, como aspectos que marcan de forma contundente la distancia social (Bourdieu 1988, 1997, 2002) entre ellas y sus empleadores. En el caso particular de Rosaura, el sufrimiento causado por distintas dinámicas de violencia, se normaliza mediante la censura por hablar de su condición social. Me interesé por mostrar que el silencio de los patrones frente a la proyección de la desigualdad social dentro del hogar funciona como un eje reflector de los procesos de violencia normalizada (Scheper- Huges en Bourgois, 2002). Además, señalé que las diversas dinámicas de las violencias generan distintos efectos en la vida de estas mujeres, tanto en su dimensión física como en su ámbito emocional. Entre esas cosas, me parece importante tener en cuenta que las dinámicas de la violencia estructural han llevado a Rosaura, a Mirta y a Carmela a considerar el servicio doméstico como una alternativa para subsistir. Esta investigación se centró en esbozar reflexiones acerca de la asimetría social que marca las relaciones de servicio doméstico, y en mostrar que “las desigualdades sociales operan en el centro de la violencia estructural [...]. La violencia estructural es la expresión natural de un orden político y económico que parece tan antiguo como la esclavitud misma. En el cual, muchas personas se quiebran el espinazo en la tarea difícil de vivir con casi nada, mientras otros nadan en la opulencia” (Farmer, 2007, p.7).

Siguiendo estas perspectivas, a lo largo del texto expuse qué supone la intimidad para diferentes personas y situaciones en el marco de las relaciones de servicio doméstico. Basándome en la idea de los “parecidos de familia” de Wittgenstein (Bosa, 2015), me enfoqué en dibujar las “semejanzas parciales” en las situaciones de intimidad que compartieron Rosaura, Mirta y Carmela con sus empleadores. Así mismo, resalté las singularidades que configuran estas intimidades. En sentido, mostré cómo coexisten diversos atributos de las intimidades, que no están compartidos en todos los casos. Expuse cómo varias características se entrecruzan y se superponen entre sí en los casos estudiados. Para dar cuenta de esto, identifiqué las tensiones que marcan las configuraciones de intimidades en estas relaciones, apoyándome en las reflexiones conceptuales que se han planteado en torno a la noción de intimidad y a los trabajos de intimidad.

A partir de esto, señalé que las diferentes configuraciones de intimidad en las relaciones de servicio doméstico están marcadas por las tensiones que se tejen a partir de las formas de acceder a la dimensión físico-espacial y relacional de las intimidades, de las

transferencias de informaciones objetivas y subjetivas, de los vínculos de confianza funcional y afectiva, de las formas como se involucran las emociones y sentimientos en estas relaciones, así como a la manera en que se configuran complicidades en el marco de estas relaciones. En primer lugar, las formas relacionales de acceso a la intimidad pueden variar considerablemente de acuerdo a la forma como se establezca la relación de servicio entre las empleadas y sus empleadores. Desde el punto de vista de las formas de adquirir y transferir informaciones, en estos casos, existe diferencia entre las formas de acceder espacial y relacionamente a la intimidad. La primera manera a través de la cual las empleadas tienen acceso a la vida privada de sus empleadores se basa en una serie de conocimientos *físico-espaciales*, que se da a partir del hecho de compartir los espacios privados de los patrones. El segundo modo a través del cual las empleadas conocen una serie de informaciones específicas sobre sus empleadores ocurre en el marco de la dimensión *relacional*, esto ocurre a través de las interacciones directas que desarrollan con ellos. En ambas formas de ingreso a la intimidad (físico-espacial/relacional), se accede a información objetiva (en cuanto a que no dependen de lo que piensan) y subjetiva (respecto a que refiere las formas como se involucran los pensamientos y sentimientos).

En estas relaciones de servicio doméstico el acceso-físico espacial a las intimidades de los empleadores varía notablemente, incluso, se da de forma diferenciada con diferentes miembros del hogar. Así mismo, varían los modos como se dan las interacciones entre las empleadas y los empleadores, las cuales facilitan o restringen la transferencia de información subjetiva entre ellos. En estas relaciones de servicio doméstico, las empleadas tienen siempre acceso a la información privada de sus empleadores, pero no existe reciprocidad en cuanto a la transferencia de informaciones personales por parte de ella. Ya que los empleadores pocas veces acceden a la forma físico-espacial de la intimidad de sus empleadas. Ellos solo pueden llegar a tener informaciones personales y privadas (objetivas y subjetivas) sobre ellas si entablan vínculos relacionales con las empleadas, que les permitan compartir de manera explícita esta información.

En segundo lugar, en estas relaciones de servicio doméstico tienden a predominar dos tipos de vínculos de confianza, que coexisten con sentimientos de desconfianza: la confianza “funcional” y la confianza “afectiva”. El primer tipo de confianza se establece con un propósito explícito en estas relaciones de intercambio, a saber: los empleadores

esperan que las empleadas cumplan con unas funciones dentro del hogar, y ellas esperan que sus patrones les paguen el salario acordado por su trabajo en casa. En los casos analizados, la confianza funcional tiende a predominar en el momento de definir las relaciones de servicio doméstico. De este modo, la confianza funcional no necesariamente opera como un vínculo voluntario, puesto que se establece con el fin de satisfacer una necesidad mediante el servicio doméstico. El segundo tipo de confianza – afectiva – se da con el propósito de compartir voluntariamente experiencias personales entre los empleadores y empleadas. Mediante este vínculo, la relación de servicio aspira a encuadrarse en cierta simetría, ya que la transmisión de información privada tiende a compartirse en ambas direcciones, y las partes se satisfacen de esto.

En tercer lugar, las configuraciones de intimidad en estas relaciones de servicio doméstico abarcan de diversas formas la dimensión emocional de las empleadas y los empleadores. La dimensión emocional es un aspecto esencial de todas las relaciones de servicio doméstico, incluso cuando estas se sustentan principalmente en un vínculo de confianza funcional. Es a partir de los vínculos de confianza afectiva y funcional que se inducen emociones y sentimientos entre las empleadas y empleadores. En este marco, tanto las empleadas como sus patrones generan emociones entre ellos, pero no siempre es lícito que las empleadas expresen lo que sienten. Hay ocasiones en las que ellas deben reprimir sus emociones debido a que no tienen los mismos “derechos” que los demás miembros del hogar. En este sentido, la disonancia emocional en estas relaciones de servicio doméstico está marcada por la distancia social. Las emociones y sentimientos en estos casos funcionan de manera diferencial por la condición social de los empleadores y de las empleadas dentro del hogar. Además, diversas emociones y sentimientos coexisten en las personas aunque sean opuestos, como la rabia y el afecto. En la medida en que existe un mayor grado de confianza afectiva entre las empleadas y sus patrones, tiende a verse en mayor medida la coexistencia de emociones y sentimientos opuestos (gratitud, afecto, rabia, resentimiento, etc.). Siendo así, reprimir lo que se siente en el marco de estas relaciones, no siempre supone fingir emociones por parte de las empleadas a los empleadores. Considerando la posición de las empleadas, hay cosas que no les es lícito expresarles a sus patrones de manera directa, por su posición en el hogar, pero ellas pueden llegar a manifestar lo que

sienten de otras formas. Las emociones no solo se expresan a través del diálogo, también mediante actos concretos.

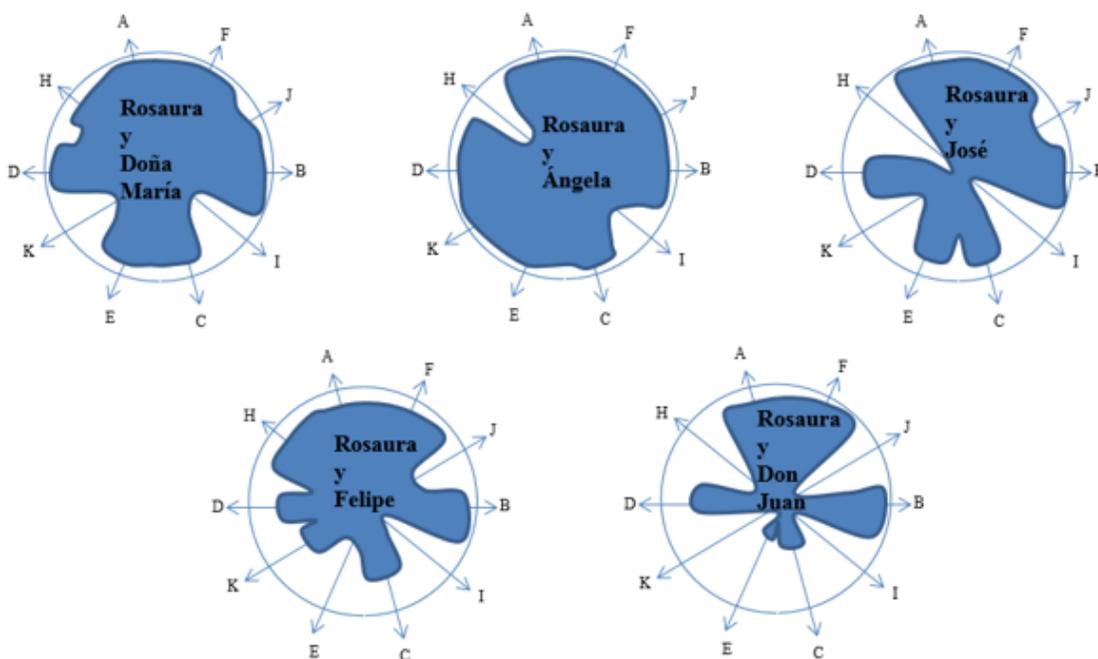
Por último, señalé que, en algunas situaciones, la confianza afectiva conlleva a establecer complicidades que configuran intimidades ilícitas u ocultas dentro del hogar. Los modos o niveles de compensación en el marco de las relaciones de servicio doméstico, revelan diferentes esquemas de valoración moral que se establecen en distintos momentos de las intimidades. Las complicidades entre las empleadas y algunos de sus patrones, tienden a establecerse a partir de los vínculos de confianza afectiva. En estos casos, señalé dos tipos principales de intimidades “ilícitas”. En primer lugar, las “intimidades ilícitas compartidas”, las cuales se tejen mediante las complicidades entre algunos empleadores y la empleada, a condición de no hacerlas visibles a otros miembros del hogar (generalmente, de las figuras de autoridad de la casa). Por otra parte, me referí a la “intimidad ilícita individual”, mediante este término hice referencia a los secretos personales de la empleada dentro del hogar, que, en caso de hacerlos públicos, supondrían un castigo o sanción por parte de los patrones hacia ella. Esta forma “ilícita” de la intimidad, no supone establecer vínculos de confianza, ni complicidades con los empleadores, dado que las acciones clandestinas de la empleada transgreden la “intimidad pública” del hogar (los esquemas de valoración que configuran la forma físico-espacial y relacional de la intimidad de sus patrones). Las compensaciones en las “intimidades ilícitas compartidas” se dan mediante los flujos de favores y las retribuciones materiales. En cambio, la “intimidad ilícita individual” surge como un medio para reivindicar la valía personal de la empleada consigo misma.

En las gráficas 13, 14, 15, 16, 17 y 18, me interesa ilustrar cómo pueden resumirse las configuraciones de intimidad en estas relaciones de servicio doméstico. Intento mostrar cómo la distancia (Bourdieu, 2002) que separa a las empleadas de sus empleadores en el espacio macro-social, se retraduce de distintas maneras en las interacciones del servicio doméstico. En estas gráficas tengo en cuenta: los grados de acceso a la forma físico-espacial y relacional de las intimidades; los grados de transferencia de informaciones objetivas y subjetivas; los grados de reciprocidad en las transferencias de informaciones; los grados de desconfianza, confianza funcional y afectiva; los grados de las complicidades,

así como los grados de involucramiento emocional en las relaciones de Rosaura, Mirta y Carmela con todos sus patrones.

### Articulación de tensiones en las configuraciones de intimidad

Empleadores Uno (1) ■



Todas las tensiones

A: Grado acceso físico-espacial a la intimidad.

C: Grado acceso relacional a la intimidad.

B: Grado transferencia información objetiva.

D: Grado transferencia información subjetiva.

E: Grado confianza afectiva.

F: Grado confianza funcional.

H: Grado desconfianza.

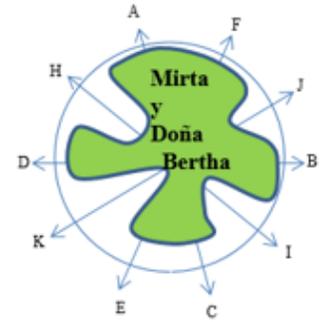
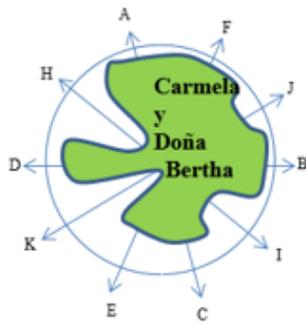
I: Grado reciprocidad.

J: Grado involucramiento emocional.

K: Grado complicidad.

Gráfica 13. Fuente: elaboración de la autora.

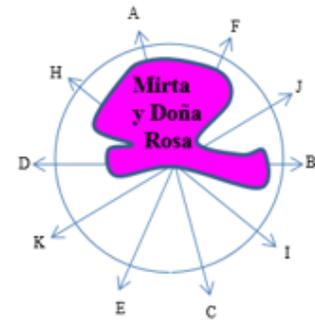
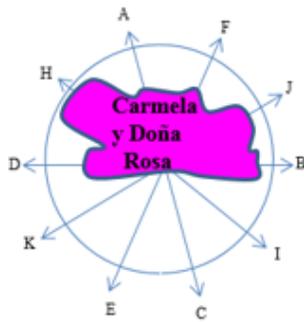
Empleadores Dos (2) ■



- Todas las tensiones  
 A: Grado acceso fisico-espacial a la intimidad.  
 C: Grado acceso relacional a la intimidad.  
 B: Grado transferencia información objetiva.  
 D: Grado transferencia información subjetiva.  
 E: Grado confianza afectiva.  
 F: Grado confianza funcional.  
 H: Grado desconfianza.  
 I: Grado reciprocidad.  
 J: Grado involucramiento emocional.  
 K: Grado complicidad.

Gráfica 14. Fuente: elaboración de la autora.

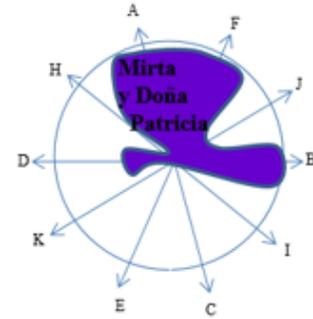
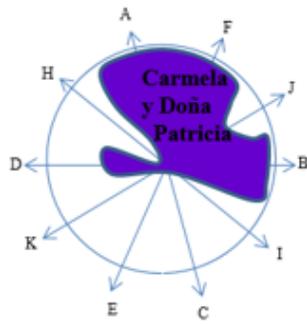
Empleadores Tres (3) ■



- Todas las tensiones  
 A: Grado acceso fisico-espacial a la intimidad.  
 C: Grado acceso relacional a la intimidad.  
 B: Grado transferencia información objetiva.  
 D: Grado transferencia información subjetiva.  
 E: Grado confianza afectiva.  
 F: Grado confianza funcional.  
 H: Grado desconfianza.  
 I: Grado reciprocidad.  
 J: Grado involucramiento emocional.  
 K: Grado complicidad.

Gráfica 15. Fuente: elaboración de la autora.

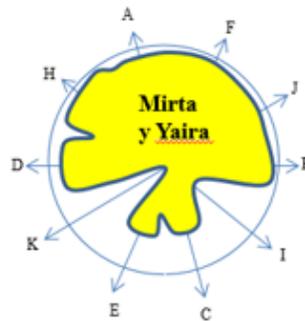
Empleadores Cuatro (4) ■



- Todas las tensiones
- A: Grado acceso físico-espacial a la intimidad.
  - C: Grado acceso relacional a la intimidad.
  - B: Grado transferencia información objetiva.
  - D: Grado transferencia información subjetiva.
  - E: Grado confianza afectiva.
  - F: Grado confianza funcional.
  - H: Grado desconfianza.
  - I: Grado reciprocidad.
  - J: Grado involucramiento emocional.
  - K: Grado complicidad.

Gráfica 16. Fuente: elaboración de la autora.

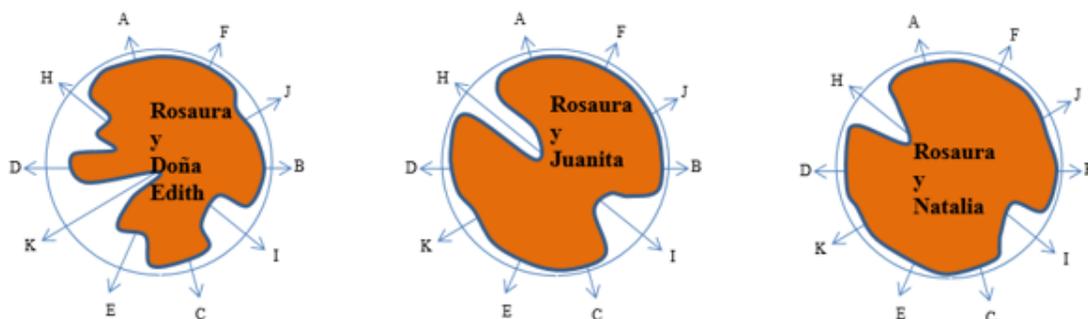
Empleadores Cinco (5) ■



- Todas las tensiones
- A: Grado acceso físico-espacial a la intimidad.
  - C: Grado acceso relacional a la intimidad.
  - B: Grado transferencia información objetiva.
  - D: Grado transferencia información subjetiva.
  - E: Grado confianza afectiva.
  - F: Grado confianza funcional.
  - H: Grado desconfianza.
  - I: Grado reciprocidad.
  - J: Grado involucramiento emocional.
  - K: Grado complicidad.

Gráfica 17. Fuente: elaboración de la autora.

Empleadores Seis (6) ■



- Todas las tensiones
- A: Grado acceso físico-espacial a la intimidad.
  - C: Grado acceso relacional a la intimidad.
  - B: Grado transferencia información objetiva.
  - D: Grado transferencia información subjetiva.
  - E: Grado confianza afectiva.
  - F: Grado confianza funcional.
  - H: Grado desconfianza.
  - I: Grado reciprocidad.
  - J: Grado involucramiento emocional.
  - K: Grado complicidad.

Gráfica 18. Fuente: elaboración de la autora.

### Apéndice Metodológico: Investigar la “intimidad” en situaciones de intimidad.

“El trabajo de campo no es estridente ni se viste de gala; es cotidiano, lleno de placeres e incomodidades, de explosiones de risa y de rabia, con errores y uno que otro acierto. Sigo creyendo que el trabajo de campo etnográfico es el método de las ciencias sociales que más se parece a la vida.” (Guber, 2005, p.7)

Cuando pensé en elegir a las empleadas domésticas para iniciar esta investigación, quise enfocarme en el servicio doméstico de “clase alta”, “clase media-alta” y “clase media”. Me interesé por comprender cómo se compartía la intimidad entre las empleadas y empleadores del servicio doméstico siguiendo estas categorías de clasificación. Sin embargo, en la medida en que iba avanzando en la revisión de la literatura y en el acercamiento al campo me preguntaba ¿qué es la clase “alta”, “media-alta” y “media”? En un primer momento asocié estas distinciones de clasificación con las seis agrupaciones de estratificación que existen en Bogotá: estrato seis, cinco, cuatro, tres, dos, uno y sin estrato. En principio, consideré en seleccionar empleadas que trabajan en hogares que están catalogados como

estrato 6, 5 y 4<sup>60</sup> (clase “alta” “alta-media” y “media”). Tenía en mente entrevistar a empleadas y a las familias para las cuales trabajaban, con el fin de comparar las diferencias que marcan las relaciones de servicio doméstico entre estas tres categorías de estratificación.

Sin embargo, indagar acerca de las diferencias sociales que marcan las intimidades bajo este principio de estratificación no me permitió avanzar en el desarrollo de esta investigación. Si bien, “las características físicas de las viviendas, el entorno inmediato y el contexto urbanístico” (DAPD, 2004) son condiciones suficientes para segmentar a la población bogotana en grupos “homogéneos” con el fin de establecer tarifas diferenciadas para el pago de los servicios públicos, este criterio de clasificación no resultó adecuado para analizar las diferencias sociales que marcan las intimidades del servicio doméstico.

En consecuencia, desistí de buscar “capturar” un grupo social homogéneo que se encuadrara en la categoría de clase “alta”, “media-alta” o “media” siguiendo como referente las formas de estratificación, con el fin de aproximarme a indagar sobre el servicio doméstico. Así, me apoyé en las reflexiones conceptuales de Bourdieu (2002) en cuanto a considerar que “la tarea de la ciencia es construir el espacio que nos permita explicar y predecir el mayor número posible de diferencias observadas entre los individuos, o que permita determinar los principales principios de diferenciación necesarios o suficientes para explicar o predecir la totalidad de las características observadas en un determinado conjunto de individuos” (P. 104-105).

Durante las primeras observaciones participantes, me di cuenta que las empleadas que trabajan para familias de estrato seis, cinco y cuatro, tienen diferentes condiciones laborales. Por ejemplo, algunas de ellas trabajan como empleadas internas, es decir, vivían con los empleadores y salen a descansar los domingos. Otras trabajan toda la semana para la misma familia empleadora, de lunes a sábado, y descansan los domingos. En estos casos,

---

<sup>60</sup> El Departamento Nacional de Estadísticas (DANE) define La estratificación socioeconómica en Bogotá “como el mecanismo que permite clasificar la población en distintos estratos o grupos de personas que tienen características sociales y económicas similares, a través del examen de características físicas de sus viviendas, el entorno inmediato y el contexto urbanístico o rural de las mismas. De acuerdo con la heterogeneidad económica y social de las viviendas, Bogotá se clasifica en seis estratos. Mediante esta herramienta de clasificación se genera el cobro de servicios públicos domiciliarios con tarifas diferenciales por estrato y para asignar subsidios en esta área. De este modo, quienes tienen mayor capacidad económica pagan más por los servicios públicos y contribuyen para que los estratos bajos puedan pagar sus tarifas.” (DAPD, 2004).

ellas se desplazan diariamente desde sus hogares hasta la casa de sus empleadores. Hay empleadas que trabajan todos los días para empleadores distintos. Como lo mencioné anteriormente, Carmela y Mirta trabajaban tres días a la semana donde la señora Bertha, un día donde la señora Rosa y otro día donde la señora Patricia. De acuerdo con esto, así mismo los empleadores establecen con las empleadas diversas formas de remuneración y acuerdos de compensación. Seguramente existen otras modalidades mediante las cuales las empleadas domésticas son contratadas, de acuerdo con un número indeterminado de características que impide clasificar los vínculos relacionales del servicio doméstico en grupos homogéneos.

Inicié mi acercamiento al campo en parques aledaños a zonas residenciales de Usaquén. En algunas oportunidades me sentaba a leer un libro en el parque con la intención de hablarles a las empleadas que salían uniformadas a pasear los perros de sus empleadores. Casi siempre veía a estas mujeres pasar de tres a cuatro y media de la tarde, hora en que también salían a recoger a los niños de sus patrones en los paraderos de los buses escolares. Intenté acercarme a ellas mientras esperaban a los niños. Este primer intento de aproximación con las informantes fue bastante difícil. Me acercaba a ellas contándoles que estaba interesada en realizarles algunas preguntas para conocer sus experiencias en el servicio doméstico. La mayoría me dijo que estaban muy ocupadas y que no tenían tiempo para conversar. En estos intentos no logré establecer la confianza necesaria ni suficiente para ahondar en los temas relacionados con las intimidades del servicio doméstico. Por ejemplo, conocí a Virginia en uno de los parques residenciales de Multicentro, ella me dio su número celular para contactarla y acordar una cita para conversar. La llamé tres veces, y la última vez me dijo que sus patrones no la habían autorizado para responder preguntas sobre ellos.

Por estas razones, acudí a varios de mis amigos. Les pedí que me ayudaran a contactar empleadas domésticas que trabajaran con familias cercanas a ellos. Fue de esta manera como conocí a Rosaura, a Mirta y a Carmela. La razón por la cual las elegí a ellas tres como informantes se debe a que sus patrones me referenciaron con ellas; además, tuvieron la disposición para conversar conmigo. Conocí primero a Rosaura, luego a Carmela y a Mirta. Cuando empecé a conversar con Rosaura me di cuenta que no sería tan

fácil profundizar en los temas relacionados con las intimidades del servicio doméstico. Poco a poco fortalecimos el vínculo de confianza para indagar con libertad acerca del tema. Pienso que, en parte, llegar a ellas referenciada por sus patrones conllevó a que en un primer momento se estableciera una barrera entre ellas y yo; ellas accedieron a hablar conmigo porque sus patrones les sugirieron hacerlo.

En este proceso de indagación descubrí que sería más fácil sobrepasar la desconfianza basada en que, mi posición social es semejante a la de los patrones de Rosaura de Mirta y de Carmela, que contrarrestar el amplio grado de desconfianza que sentían las empleadas domésticas cuando una completa desconocida se acercaba a ellas en la calle para hablarles. En consecuencia, y teniendo en cuenta la heterogeneidad circunstancial mediante la cual son contratadas las empleadas domésticas en Bogotá, decidí reflexionar en torno a la noción de *posición social* (Bourdieu, 2002) para identificar las diferencias sociales, económicas y culturales que sitúan en el espacio social a los empleadores y empleadas del servicio doméstico. Es decir, diseñar un esquema comprensivo que me permitiera observar lo que Bourdieu refiere como “los principales principios de diferenciación entre la posición social de Carmela, Rosaura y Mirta, en relación con la de sus patrones” (Ibíd, pp. 105). Por ende, mis criterios de selección de las informantes y categorías de percepción para indagar en el campo, se fundamentaron en que “los agentes (empleadas y empleadores del servicio doméstico) están distribuidos en la totalidad del espacio social según: el volumen de acumulación de capitales que poseen; la composición de los capitales acumulados; y, el peso relativo de estos capitales, es decir, la evolución en el tiempo del volumen y la composición de sus capitales, según sus trayectorias sociales” (Bourdieu, 2002 P., 106.).

Ahora bien, a lo largo de la investigación iba descubriendo que los vínculos de afecto, de confianza, las formas de acceder al espacio privado de los empleadores por parte de las empleadas, se dan de maneras muy diversas. Por ejemplo, Rosaura actualmente trabaja donde Doña María y su familia. Esta familia empleadora vive en el barrio Chicó de Bogotá, se ubica en un sector que es considerado estrato seis de la ciudad. Como lo esbocé en el capítulo anterior, Doña María y su familia tenían como costumbre invitar a la empleada a sentarse con ellos a la mesa, y que ella comiera a la misma hora en que sus patrones lo hacían. En dos ocasiones Rosaura fue a trabajar para la familia de la novia de

Felipe (hijo de Doña María). Estas personas también vivían en el Chicó, y a diferencia de la familia de Doña María, ellos tenían como costumbre sentarse a comer juntos sin la compañía de la empleada. Rosaura me contó que en esas ocasiones se sintió muy incómoda con ellos porque, además de pedirle que comiera en la cocina, le pedían que cerrara la puerta para que ella no escuchara sus conversaciones.

Estas situaciones de intimidad me llevaron a considerar que la “intimidad” no es homogénea en los grupos de clase “alta”, “media-alta” y “media”, siguiendo la clasificación social por estratificación en Bogotá, como tampoco lo son los estratos seis, cinco y cuatro. Por esta razón, decidí enfocarme en comprender diferentes situaciones de intimidad que me permitieran comparar las relaciones de servicio doméstico entre Rosaura, Mirta, Carmela y sus empleadores. Para identificar la posición social de los empleadores y de las empleadas, seguí el planteamiento de Bourdieu (2002) como eje de referencia, dado que: “la construcción del espacio social constituye una base de división dentro de las clases que son solo construcciones analíticas, pero construcciones bien fundadas en la realidad. Con el conjunto de principios comunes que mide la distancia relativa entre individuos (mediante la agrupación de los agentes, basada en las formas en que acumulan capitales)<sup>61</sup>, adquirimos el medio de reagrupar los individuos, en clases de tal forma que los agentes de la misma clase son lo más parecidos posible en el mayor número posible de aspectos, y de tal forma que las clases son lo más distintas posibles unas de otras, o aseguramos la mayor separación posible entre clases de la mayor homogeneidad posible” (Ibíd 108).

Con base en esto, identifiqué la posición social de Doña María y su familia, Doña Rosa, Doña Bertha, la señora Edith y sus hijas, se ubican en “posiciones vecinas<sup>62</sup>” del espacio social (Bourdieu, 2002 pág. 108). Estas personas se asemejan en las formas como han acumulado capital económico, social y cultural. De manera opuesta, las posiciones sociales de Rosaura, de Mirta y de Carmela se asemejan en la poca, o casi nula, acumulación de capitales; además del cúmulo de experiencias de sufrimiento social que marcan sus trayectorias de diferentes maneras. Rosaura trabaja de lunes a sábado en la casa de Doña María y su familia, ella recibe por su trabajo el salario mínimo con prestaciones

---

<sup>61</sup> El paréntesis es mío.

<sup>62</sup> Con este término Bourdieu (2002) se refiere a que existen posiciones de los agentes en el espacio social que se asemejan entre sí, por la forma en que acumulan capitales.

legales y sin la prima semestral (\$689.454 s.m.l.v). Además, Doña María le descuenta cincuenta mil pesos (\$50.000) de su salario por la comida que come donde trabaja. Sumado a esto, Rosaura viaja con sus patrones cada quince días a su casa de campo en Villa De Leyva para hacer el aseo y atenderlos. En cambio, Carmela y Mirta trabajaban tres veces a la semana donde Doña Bertha, quien vive en el barrio Chapinero Alto (estrato 5). Ella les pagaba treinta y cinco mil pesos diarios (incluido el transporte), argumentó ese acuerdo con ellas porque “no hay mucho por hacer en su casa”. En cambio, la señora Patricia, quien vive en el barrio Multicentro (estrato 6) de Bogotá, le pagaba cuarenta mil pesos a Mirta y a Carmela por un día de trabajo en su casa. De manera distinta, la señora Rosa que también vive en el mismo barrio de Bogotá, les pagaba treinta y cinco mil pesos por el día de trabajo. Mirta y Carmela no estaban afiliadas a pensión ni a salud, y tampoco entendían mucho del tema. Semanalmente recibían ciento cuarenta mil pesos (\$ 140.000).

En tal sentido, Bourdieu explica que “aquellos que ocupan las mismas posiciones tienen todas las posibilidades de tener los mismos *habitus*, al menos hasta el punto de que las trayectorias que les han llevado hasta esas posiciones son ellas mismas similares” (Ibíd.). Ahora, si bien estas posiciones sociales conservan similitudes en cuanto a las formas de acumulación de capitales y de trayectoria social, a la hora de comprender las situaciones de intimidad, los *habitus* de posiciones sociales similares (la de los empleadores y la de las empleadas) marcan particularidades significativas. Esto se entiende en los ejemplos que he esbozado a lo largo del texto, respecto a la forma como interactúan las empleadas con los empleadores. Para retomar un ejemplo, la familia de Doña María y la familia de la novia de Felipe, pueden agruparse conjuntamente por las formas en que han acumulado capitales. Sin embargo, a la hora de compartir la privacidad con las empleadas, muestran *disposiciones* (Bourdieu, 2002) diferentes que los llevan a definir las relación con las empleadas de manera distinta (como señalé en el ejemplo anterior, compartir la mesa). Es decir, los esquemas de valoración de los empleadores tienen ciertas variaciones a la hora de establecer vínculos relacionales con las empleadas domésticas (y viceversa), aunque sus posiciones sociales se asemejen en las formas como poseen los tipos de capitales.

Esto fue lo que me llevó a replantear que la intimidad no es una cosa esencial que pueda ser capturada en una definición que aplique para todos los casos. Por esta razón, uno

de los grandes retos de este trabajo de investigación consistió en mostrar las semejanzas, y al mismo tiempo, respetar las particularidades que marcan las situaciones de servicio doméstico observadas. La intimidad supone cosas diferentes para estos empleadores y estas empleadas domésticas. Por esta razón, me enfoqué en identificar ejes centrales de reflexiones, y las tensiones que surgen entre ellos cuando comparten la privacidad del hogar. Para mí fue importante mostrar las particularidades que configuran diferentes vínculos de intimidad entre los empleadores y las empleadas (aún dentro de la misma familia), aunque sus posiciones sociales sean semejantes en cuanto a las formas de acumular capitales (en el caso de los empleadores), o a la carencia de estos (en el caso de las empleadas). Esto, debido a que cuando se hallan los puntos de conexión entre las semejanzas y particularidades de los casos estudiados, es posible matizar las realidades observadas, sin la necesidad de proponer una mirada binaria o absoluta de las realidades que conlleve a encasillar todo bajo una misma categoría (Bourgois, 2002).

Por estas razones, acudí a la metáfora de “parecidos de familia” de Wittgenstein (Bosa, 2015). Este enfoque metodológico me dio pistas para diseñar una matriz comparativa entre las formas en que se establecen los vínculos relacionales en el servicio doméstico, aunque las características de las relaciones de servicio doméstico no fueran homogéneas. Esto, no solo por la dificultad para elegir un grupo social homogéneo para indagar acerca de las intimidades del servicio doméstico, sino también debido a la dificultad para encontrar informantes que estuvieran dispuestas a compartir sus experiencias conmigo.

Por otra parte, quiero referirme a mi posición como investigadora durante el desarrollo de este trabajo. Quiero exponer por qué investigar la intimidad en el marco de las relaciones de servicio doméstico también supuso para mí compartir diferentes situaciones de intimidad con Rosaura, Mirta y Carmela. Además, reconocer que entre ellas y yo también existen diferencias sociales que, de una u otra forma, afectaron las formas como nos relacionamos. Conversar con las empleadas suponía traspasar una amplia barrera social para entablar vínculos de confianza que me permitieran comprender sus realidades. Entablar un vínculo relacional con ellas conllevó realizar un trabajo de campo durante nueve meses. Conocí a Rosaura, a Mirta y a Carmela porque dos amigas cercanas me las

presentaron. Antes de conocerlas a ellas, hablé con dos mujeres más, Diana y Jessica, pero ellas no estuvieron dispuestas a compartir sus experiencias conmigo. En tres oportunidades las esperé en una cafetería cercana a la calle 140 (en Bogotá), pero luego de unas horas de espera, me llamaban para avisarme que se le había hecho tarde en el trabajo, y que, por esa razón no podríamos vernos. Además, se excusaban porque se sentían muy cansadas y debían movilizarse hasta Soacha<sup>63</sup>.

El diálogo con Rosaura, con Mirta y con Carmela estuvo sujeto a la construcción de familiaridad y confianza con ellas, a la disponibilidad de tiempo con el que ellas contaban para coincidir en los encuentros, y de mi proceso personal de aprendizaje (Restrepo, sf, p. 4). La forma como me refería a Rosaura, a Mirta y a Carmela está mediada por los diferentes vínculos de confianza que logré establecer con cada una de ellas durante la investigación. Los lazos de confianza afectiva, en primer lugar, me permitieron conocer la vida personal de estas mujeres; los recuerdos de situaciones vergonzosas y los secretos de su vida privada; así como los secretos que guardan como protección a la intimidad de sus patrones. El acceso a la intimidad de cada una de ellas se dio de manera gradual y esto se ve reflejado en la manera como presenté sus relatos.

Hablaba con Rosaura, al menos dos o tres veces a la semana, durante ocho meses aproximadamente. Sus patrones me permitieron visitar su casa dos noches, mientras Rosaura servía la comida. En estas ocasiones tuve la oportunidad para realizar el ejercicio de observación participante. Los encuentros con Mirta y Carmela fueron más esporádicos, así como las conversaciones telefónicas con ellas. El trabajo de campo con Carmela y Mirta lo realicé en un periodo de dos meses. Esto fue debido a la dificultad para coincidir en los horarios de encuentro, y porque, para Carmela y Mirta, hallar un espacio para hablar conmigo representaba perder tiempos de descanso. Diferente a ellas, Rosaura percibió nuestras conversaciones como una oportunidad para liberarse del sufrimiento y la angustia que no podía expresarle a nadie más. Rosaura llegó a referirse a mí como una de sus amigas de Bogotá. Por estas razones, presenté la trayectoria de Rosaura como el eje central de esta

---

<sup>63</sup> Soacha es el segundo municipio más poblado de Cundinamarca. Queda a las afueras de Bogotá, Distrito Capital, por la vía a la Autopista Sur.

investigación, y me apoyé en los casos de Mirta y Carmela para comparar situaciones similares entre ellas.

Las situaciones de intimidad entre estas mujeres y yo se dieron de forma inversa a como ocurrió en las relaciones de ellas con sus patrones. Rosaura, Mirta y Carmela primero accedieron de un modo físico espacial a la intimidad de sus empleadores en el marco de un contrato de trabajo. En cambio, yo accedí primero a un modo relacional a sus intimidades. Generalmente, coincidíamos para conversar en los parques cercanos a los lugares donde ellas trabajaban. Posteriormente, solo Rosaura me permitió conocer una parte de la dimensión físico-espacial de su intimidad, cuando me invitó a tomar tinto a la pieza que tiene arrendada en el barrio La Igualdad. Inclusive, me propuso que viajara con ella a Villa Nueva en unas vacaciones para conocer a sus hijos. De esta manera, las relaciones entre ellas y yo se establecieron a partir de vínculos de confianza afectiva, más que por un vínculo de confianza funcional. Mediante la confianza afectiva entablé una relación de amistad con ellas, y traspasé fronteras que marcan la distancia social (Bourdieu, 2002) entre ellas y yo. La amistad con ellas me permitió obtener su autorización para observar, e indagar con libertad sobre sus experiencias personales. Mediante este vínculo afectivo, ellas lograron hablar de sí mismas con libertad.

Las reflexiones teóricas relacionadas con la noción de *distancia social* (Bourdieu, 2002) e *intimidad* (Zelizer, 2005) & (Boris et.al., 2010), orientaron mi enfoque metodológico en un primer momento. En el transcurso de la investigación, empecé a comparar la forma en que compartí la intimidad con Rosaura, Mirta y Carmela, y la manera como ellas compartían la intimidad con sus empleadores. Descubrí que así como las relaciones de servicio doméstico están marcadas por la distancia social y por diversas situaciones de intimidad, de forma similar, mi relación con ellas estuvo marcada por estas mismas variables pero de manera distinta. Fue a partir de mi experiencia con ellas que empezaron a surgir mis inquietudes en torno a las definiciones de intimidad, y a la necesidad de repensar la noción de distancia social. Constantemente reflexionaba acerca de los atributos que abarcan las definiciones de intimidad que proponen Zelizer (2005) & Boris et. al., (2010), en relación con las diferentes situaciones de intimidad que observé,

tanto en las relaciones de servicio doméstico, como en las relaciones de Carmela, Rosaura y Mirta conmigo.

A partir de esto, y de largas conversaciones y discusiones analíticas con mi director de tesis, me pareció relevante tener en cuenta la metáfora de los “parecidos de familia” de Wittgenstein para referirme a mis casos de estudio y a mi experiencia en el transcurso de la investigación. Así, reorienté varias de las preguntas que he desarrollado a lo largo de este escrito. En lugar de preguntarme: ¿Qué es la intimidad en el servicio doméstico? O ¿Qué es la violencia en las trayectorias sociales de estas mujeres?, como conceptos que deban capturar su “esencia” en una definición, me enfoqué en indagar qué suponen estas categorías en las situaciones estudiadas. Fue de esta forma como identifiqué que la intimidad y la violencia, implican diferentes cosas para diferentes personas en diversos momentos, y que al mismo tiempo, los casos analizados mantienen similitudes parciales respecto a la forma como se comparte la intimidad, y la manera cómo los procesos de violencias afectan la vida de Rosaura, Mirta y Carmela. Siendo así, me enfoqué, no solo en dar cuenta de las situaciones de intimidad del servicio doméstico, sino en comprender cómo delimitábamos los vínculos relacionales entre nosotras. Esto con el fin de observar las relaciones con ellas como otro tipo de configuraciones de intimidad.

Ahora bien, además de tener en cuenta los “parecidos de familia” de Wittgenstein como enfoque metodológico (Bosa, 2015) para pensar qué implica la intimidad, tanto en mis casos de estudio como en esta investigación, también me apoyé en el enfoque de la antropología moral de Didier Fassin (2008). Sigo a este autor en cuanto a pensar que la investigación en ciencias sociales tiende a resultar problemática, en el sentido en que siempre supone problemas éticos y epistemológicos para el investigador (Fassin 2008). Cuando pensé en buscar un tema de investigación, quería elegir uno que no requiriera reflexionar acerca de la violencia, del dolor o del sufrimiento social. Sin embargo, en la medida en que fui avanzando en la investigación, tanto la violencia como el sufrimiento empezaron a aparecer como elementos esenciales de la distancia social entre estas mujeres, sus patrones y yo. Sin pensarlo, al menos para Rosaura, empecé a convertirme en un soporte emocional para ella. Hablábamos por teléfono frecuentemente, y particularmente, ella me llamaba cuando se sentía muy triste y deprimida.

Sin duda, al escuchar los dramas de Rosaura, me involucré emocionalmente con su realidad. Escucharla me causó tristeza. En algún momento pensé en limitarme a explicar la distancia social únicamente en términos de acumulación de capital social, económico y cultural (Bourdieu, 2002), y excluir sus experiencias de violencias para evitar reflexionar acerca de lo que esto supone en la trayectoria social de una persona. Me parecía muy difícil hablar de las violencias en el marco de las relaciones del servicio doméstico. Por esta razón, en algún momento quise evitar escuchar sus historias. Sin embargo, pensaba que ignorar el dolor y el sufrimiento de Rosaura sería parte de las dinámicas de indiferencia mediante la cual tienden a normalizarse los procesos de violencia en el cuerpo social y en diferentes instituciones del Estado (Bourgois, 2002; 2009; Fassin; 2011). Pensé que no querer escucharla, por evitar sentirme confrontada por sus experiencias, sería parte de las dinámicas para normalizar el silencio de su dolor, las cuales llevan a Rosaura a resignarse por su condición social en el marco de un proceso de violencia simbólica (Scheper- Huges, 1987 en Bourgois, 2009).

A partir de estas experiencias, entendía cómo, desde la posición de investigador, debemos tomar una posición ética frente a las realidades que deseamos estudiar. Reflexionaba en cuanto a considerar que “si las categorías para la comprensión de lo social se derivan de dramas complejos que caracterizan nuestras interacciones sociales cotidianas, en donde se incluye al investigador y al informante, de ahí se sigue que nuestras ciencias sociales están moralmente fundamentadas y deben ser reconocidas como tal” (Fassin, 2008, p.342). En este sentido, compartir la intimidad, al menos con Rosaura, también supuso para mí involucrar mis emociones y mis afectos. En este caso, mis emociones también surgieron de juicios de valor (Nussbaum, 2008, p.24) para entender la posición social de Rosaura en relación con la mía. Por ello, cuando escuchaba los relatos de Rosaura, y también los de Carmela y Mirta, entendía cómo se marcan las diferencias estructurales que configuran sus trayectorias y la mía. Pensaba en aquello que Bourdieu (2002) define como *habitus*, y entendía cómo sus esquemas de valores y mis matrices de percepción están definidos por la secuencia de experiencias que han marcado nuestras trayectorias sociales. Así, me di cuenta que investigar la “intimidad” también supuso para mí hacer un trabajo de intimidad, por

supuesto en condiciones distintas (pero no incomparables) a las situaciones de intimidad que compartían las empleadas y sus patrones.

Ahora, me parece importante señalar que, al enfatizar en las desigualdades sociales que marcan las configuraciones de intimidad del servicio doméstico, no pretendo “enjuiciar” a los empleadores del servicio doméstico por ignorar las realidades que afectan a estas mujeres. Mi intención está orientada a proponer una lectura comprensiva de las situaciones de intimidad del servicio doméstico. Entiendo que las formas en que las empleadas y los empleadores establecemos vínculos relacionales está orientada por las “disposiciones” que orientan las formas de ser y estar según la posición social (Bourdieu, 2002, p. 26). En este plano, no siempre existe conciencia entre las partes para comprender la posición social del “otro”. Como dice Bourdieu (2002), el habitus “es un operador de cálculo inconsciente que nos permite orientarnos correctamente en el espacio social sin necesidad de reflexión.” (Ibíd., p. 26). Por esta razón, puede explicarse que lo que resulta “injusto” para una empleada, puede resultar “justo” para un empleador.

Para mí es necesario mencionar que en mi casa también contratamos el servicio doméstico dos veces por semana. En este sentido, mi posición social (Bourdieu, 2002) es más cercana a la de los empleadores que a la de las empleadas. Para mí fue imprescindible trasladar estas reflexiones a mi plano personal, esto me llevó a reconocer que no había pensado juiciosamente acerca de las realidades que afectan a muchas de las mujeres que se emplean en el servicio doméstico. Pero descubrí que, mediante un ejercicio de autorreflexión, es posible llegar a tener ciertos grados de consciencia del “operador de cálculo inconsciente” (habitus) (Ibíd) que guía la forma como nos relacionamos unos con otros.

Considerando lo expuesto anteriormente, constantemente reflexionaba acerca de los atributos que abarcan las definiciones de intimidad de Zelizer (2005) & Boris et. al (2011) para comparar mis experiencias de intimidad con ellas, y de Rosaura, Mirta y Carmela con sus empleadores. En este ejercicio analítico, identifiqué que en mis relaciones con estas mujeres compartimos vínculos de confianza afectiva, transferencia de información objetiva y subjetiva, y, de una forma distinta a como ocurrió en sus trabajos, establecimos vínculos

de confianza funcional. En estos casos, la reciprocidad en la transferencia de informaciones fue menos asimétrica que en los casos de ellas con sus empleadores. Sin embargo, Rosaura, Mirta y Carmela me transfirieron más información que la que yo les compartí a ellas de mi vida personal y privada. En este sentido, se puede decir que la relación era también asimétrica, pero que la asimetría funcionaba en la dirección contraria a la que prevalece en el marco de las relaciones de trabajo doméstico: mientras que sus patrones saben muy poco sobre su vida privada, en mi situación con ellas, Mirta Rosaura y Carmela sabían muy poco sobre la mía.

Las relaciones entre Rosaura, Mirta, Carmela y yo no se enmarcaron en un contrato de trabajo, como sí ocurrió con sus patrones. Tampoco convenimos algún tipo de remuneración económica a cambio de información personal. Las compensaciones entre ellas y yo se dieron en otros términos. Por mi parte, comprenderlas, entender sus experiencias y perspectivas frente a sus realidades. Para ellas tres representó una forma de compensación ser escuchadas, comunicar lo que no siempre les es lícito expresar. Es por esto que afirmo que, el acceso a la intimidad de Rosaura, Mirta y Carmela ocurrió de manera inversa a como se dio el acceso a la intimidad con sus empleadores. En mi relación con ellas, el vínculo de confianza afectiva se sobrepuso sobre el vínculo de confianza funcional; y, en la relación de ellas con sus patrones, la confianza funcional se antepone a la confianza afectiva. Pero en ambas situaciones, estos vínculos de confianza no estuvieron enteramente desligados uno del otro, siempre se entremezclaron.

Particularmente, para Rosaura, ser escuchada le permitió reflexionar acerca de sí misma, liberarse del anonimato, decir lo que piensa y lo que “sentía no poder expresarle a nadie más<sup>64</sup>”. Por mi parte, además de responder a mis intereses académicos, comprender cómo piensa la gente, cómo recuerda sus experiencias desde su posición social, y cómo percibe la vida, me permite reflexionar acerca de la forma como estoy situada socialmente. Y como dice Eduardo Restrepo: “visibilizar cosas que en su aparente obviedad pasan desapercibidas” (Restrepo, s.f., p.4). Fue en estos términos en los que se enmarcaron las compensaciones con Rosaura, Mirta y Carmela, y esto está ligado a que las configuraciones

---

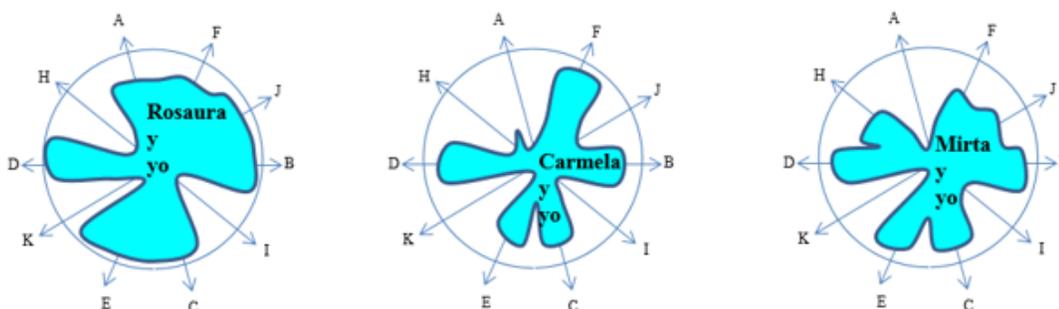
<sup>64</sup> Rosaura, nota de campo, octubre 2014.

de intimidades entre estas mujeres y yo, también están moldeadas por nuestros juicios de valor. En este sentido, es claro que la manera en que establecimos vínculos de confianza está asociado a los diferentes intereses personales de cada una de nosotras, y a la forma como otorgamos valor y sentido a nuestras prácticas.

En la gráfica 19, quiero mostrar cómo se dieron las configuraciones de intimidad entre Rosaura, Mirta, Carmela y yo, retomando las tensiones que marcan las configuraciones de intimidad de ellas con sus patrones. Esto con el fin de comparar las particularidades y semejanzas de las configuraciones de intimidad a las que he hecho referencia a lo largo de este escrito.

### Configuraciones de intimidad en la investigación

Situaciones de intimidad en la investigación (7) ■



- Todas las tensiones
- A: Grado acceso físico-espacial a la intimidad.
  - C: Grado acceso relacional a la intimidad.
  - B: Grado transferencia información objetiva.
  - D: Grado transferencia información subjetiva.
  - E: Grado confianza afectiva.
  - F: Grado confianza funcional.
  - H: Grado desconfianza.
  - I: Grado reciprocidad.
  - J: Grado involucramiento emocional.
  - K: Grado complicidad.

Gráfica 19. Fuente: elaboración de la autora.

## Bibliografía

- Aira, César. 1998. *La Mendiga*. Buenos Aires: Mondadori.
- Alcaldía de Soacha. Nuestro municipio.(s.f.). Recuperado el 15 de Julio de 2016 del sitio Web de la Alcaldía Municipal de Soacha: <http://www.alcaldiasoacha.gov.co/municipio/nuestro-municipio>
- Bertaux, Daniel. 1981. *Biography and Society. The Life History Approach in the Social Sciences*. London and Berkeley: Sage Publications.
- Boris, Eileen y Salazar, Rhacel. 2010. Introduction, en: B.Eileen & R. Salazar (Eds), *Intimate labors: cultures, technologies, and the politics of care* (pp. 1-12). California: Stanford Social Sciences.
- Bourdieu, Pierre. 1988. *La distinción. Criterio y bases sociales del gusto*. (M, Ruiz, Trad.). Madrid: Grupo Santillana de Ediciones, S.A.
- Bourdieu, Pierre. 1997. *Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción*. (T, Kauf, Trad.). Barcelona: Anagrama.
- Bourdieu, Pierre., García Inda, Andrés., & Bernuz Beneitez, Ma. José. (2002). *Poder, derecho y clases sociales*. Bilbao Desclée de Brower.
- Bosa, Bastien. 2015. C'est de famille! L'apport de Wittgenstein au travail conceptuel dans les sciences sociales, en: *Théories & méthodes, Sociologie*, 1,6, 61-80.
- Bourgois, Philippe. (2002). The violence of moral binaries, response to Leigh Binford. En: *Ethnography*, 3 (2): 221-231.
- Bourgois, Philippe. (2009). Treinta años de retrospectiva etnográfica sobre la violencia en las Américas, en: J. López, S.Bastos & M.Camus (Eds.), *Guatemala: violencias desbordadas* (pp. 29-62). Córdoba: Servicio de Publicaciones Universidad de Córdoba.
- Cano López, Wilmar Alexander. 2015. *Ríos en disputa: minería, conflictos territoriales y comercio del oro en el Chocó (1907-1939)*. Tesis de doctorado, Universidad de Antioquia, Medellín.
- Caracol Radio. 2012. FARC, "Rastrojos" y "Águilas Negras" extorsionan al Chocó. *Caracol Radio*, 15 de mayo. Recuperado el 15 de Julio de 2016, en [http://www.caracol.com.co/nota\\_imp.aspx?id=1688099](http://www.caracol.com.co/nota_imp.aspx?id=1688099)

- Calderón Concha, Percy. 2009. Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista Paz y Conflictos* 2:60-81.
- Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH). 2014. Capítulo III. Departamento de Chocó: Entre la reintegración y la repetición, DDR y rearme, en: *Nuevos escenarios de conflicto armado y violencias, panorama posacuerdos con AUC, Región Caribe, Departamento de Antioquia y Departamento de Chocó*. 14 de Junio. Recuperado el 15 de Julio de 2016, en <http://www.centrodehistoriahistorica.gov.co/informes/informes-2014/informes-dav>.
- Columbus, Chris. (Productor) & Talyor, Tate. (Director). (2011). *The Help*. [Cinta cinematográfica]. Estados Unidos: 1492 Pictures, DreamWorks, Touchstone Pictures, Reliance Entertainment y Participant Media.
- Clases de periodismo. 2011. Polémica foto de la revista Hola causa revuelo en Colombia. *Clases de periodismo*, 6 de diciembre. Recuperado el 15 de Julio de 2016. En: <http://www.clasesdeperiodismo.com/2011/12/06/polemica-foto-de-revista-hola-causa-revuelo-en-colombia/>
- Departamento Administrativo de Planeación Distrital (DAPD). (2004) La estratificación social en Bogotá D.C. y estudios relacionados 1983-2004. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de sitio Web de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP): [http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/InformacionTomaDecisiones/Estratificacion\\_Socioeconomica/QueEs/fee\\_la\\_estratificacion\\_de\\_bogota\\_dc\\_1983\\_2004.pdf](http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/InformacionTomaDecisiones/Estratificacion_Socioeconomica/QueEs/fee_la_estratificacion_de_bogota_dc_1983_2004.pdf)
- Departamento para la Prosperidad Social (DPS). (s.f.) Más familias en acción, más compromiso por la equidad. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de sitio Web del Departamento para la Prosperidad Social (DPS): <http://www.prosperidadsocial.gov.co/que/fam/famacc/Paginas/default.aspx>
- El Espectador. 2011. Polémica por fotografía del “Beverly Hills caleño”. *El Espectador*, 05 de diciembre. Recuperado el 15 de Julio de 2016. En: <http://www.elespectador.com/beverly-hills-caleno/polemica-fotografia-del-beverly-hills-caleno-articulo-315073>
- El Espectador. 2016. El grito de independencia del Chocó. *El Espectador*, 12 de Julio de 2016. En: <http://www.elespectador.com/noticias/politica/el-grito-de-independencia-del-choco-articulo-642878>
- Farmer, Paul. 2007. Una antropología de la violencia estructural. El caso de Haití. *Temas*, 52:63-73, octubre-diciembre.

- Fassin, Didier. 2008. Beyond good and evil? Questioning the anthropological discomfort with morals. *Anthropological Theory*, 8 (4): 333-344.
- Fassin, Didier. 2011. The trace: violence, truth and the politics of the body. *Social Research*, 78: No. 2 : Summer.
- Ginzburg, Carlo., Martín, Francisco., & Cuartero, Francisco. (1999). El queso y los gusanos: el cosmos según un molinero del siglo XVI. Barcelona Peninsula.
- Guber, Rosana. 2005. *El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Barcelona: Paidós.
- Grupo Matecaña. *Gracias Amor*. (s.f.). Recuperado el 15 de Julio de 2016, de: <https://www.youtube.com/watch?v=0KVQn3XpqFg>
- Hola (2011, 07 de diciembre). Las mujeres más poderosas del Valle del Cauca (Colombia), en la formidable mansión Hollywoodiense de Sonia Zarzur, en el Beverly Hills de Cali. *Revista Hola*, No. 3514.
- Kien y Ke. 2011. Los negros de Cali se rebelaron contra la revista Hola. *Kien y ke*, 14 de diciembre. Recuperado el 15 de Julio de 2016, en <http://www.kienyke.com/historias/los-negros-de-cali-se-rebelaron-contrala-revista-hola/>
- Kleinman, Arthur., Das, Veena., Lock, Margaret. (1997). *Social Suffering*. Los Ángeles: University of California.
- Las 2 Orillas. 2016. El fotógrafo Alejandro Cock unos días antes de morir. *Las 2 Orillas*, 2 de abril. Recuperado el 15 de Julio de 2016, en <http://www.las2orillas.co/el-video-del-fotografo-alejandro-cock-unos-dias-antes-de-morir/>
- Le Breton, David. (1999). *Las pasiones ordinaria : antropología de las emociones*. Buenos Aires: Nueva Vision.
- León, Magdalena. 2013. Proyecto de Investigación-acción: trabajo doméstico y servicio doméstico en Colombia. *Revista de Estudios Sociales* 45: 198-211.
- Ministerio de Trabajo (MinTrabajo). Cooperativas de trabajo asociado. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de sitio Web del Ministerio de Trabajo: <http://www.mintrabajo.gov.co/preguntas-frecuentes/cooperativas-de-trabajo-asociado.html>

- Ministerio de Trabajo (MinTrabajo). 2014. Salario mínimo 2014. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de sitio Web del Ministerio de Trabajo: <http://www.mintrabajo.gov.co/empleo/abece-del-salario-minimo.html>
- Misión de Observación Electoral (MOE). 2007. Monografía Político Electoral Departamento de Chocó 1997 a 2007. Recuperado el 15 de Julio de 2016, en [http://moe.org.co/home/doc/moe\\_mre/CD/PDF/choco.pdf](http://moe.org.co/home/doc/moe_mre/CD/PDF/choco.pdf)
- Molano Jimeno, Alfredo. 2016. El retorno al Bajo Atrato de víctimas del conflicto. *CINE*, 26 de Abril. Recuperado el 15 de Julio de 2016, en <http://www.cinep.org.co/Home2/component/k2/item/216-el-retorno-al-bajo-atrato-de-victimas-del-conflicto.html>
- Nussbaum, Martha. C., & Maira, Araceli. (2008). Paisajes del pensamiento: la inteligencia de las emociones. Barcelona Paidós.
- Procuraduría General de la Nación (PGN). (s.f.) Constitución Política de Colombia. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de sitio Web de La Procuraduría General de la Nación: [http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion\\_Politica\\_de\\_Colombia.htm](http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion_Politica_de_Colombia.htm)
- Restrepo, Eduardo. (s.f.). *Técnicas etnográficas*. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de sitio Web de Datateca UNAD: <http://datateca.unad.edu.co/contenidos/401121/EduardoRestrepo.U2Etnografia.pdf>
- Sanín, Carolina. 2008. El cuarto de la “muchacha”. *Semana*, 23 de septiembre. Recuperado el 15 de Julio de 2016, en <http://www.semana.com/opinion/articulo/el-cuarto-muchacha/95460-3>
- Semana. 2011. La foto de la discordia. *Semana*, 10 de diciembre. Recuperado el 15 de Julio de 2016, en <http://www.semana.com/nacion/articulo/la-foto-discordia/250614-3>
- W Radio. 2011. Rosa Haluf de Castro una de las protagonistas de la polémica foto de la revista Hola en España. *W Radio*, 5 de diciembre. Recuperado el 15 de Julio de 2016, en [http://www.wradio.com.co/escucha/archivo\\_de\\_audio/rosa-haluf-de-castro-una-de-las-protagonistas-de-la-polemica-foto-de-la-revista-hola-de-espana/20111205/oir/1588028.aspx](http://www.wradio.com.co/escucha/archivo_de_audio/rosa-haluf-de-castro-una-de-las-protagonistas-de-la-polemica-foto-de-la-revista-hola-de-espana/20111205/oir/1588028.aspx)
- Zelizer, Viviana. A., Luzzi, Mariana., & Neiburg, Federico. (2009). *La negociación de la intimidad*. Buenos Aires, Arg : Fondo de Cultura Económica.

Zelizer, Viviana. 2010. Caring Everywhere. En: E. Boris, R.Salazar (Eds), *Intimate labors:cultures, technologies, and the politics of care* (pp. 267-279).California: Stanford Social Sciences.

Zelizer, Viviana. 2011. *Economic lives how culture shapes the economy*. New Jersey: Princeton Univestity Press.