

PALOMA MORÉ**

CUIDADOS A PERSONAS MAYORES EN MADRID Y PARÍS: LA TRASTIENDA DE LA INVESTIGACIÓN¹

Introducción

En este relato he intentado contar, en primera persona y con la mayor franqueza posible, cómo realicé la investigación de terreno de mi tesis doctoral, que será leída en la UCM en 2015. En la fase de formación del doctorado realicé un trabajo de investigación, dirigido por Ángeles Ramírez, que abordaba la problemática del empleo de hogar en España y su relación con la inmigración internacional y con la posición «a caballo» entre el mercado laboral y el trabajo doméstico de las mujeres españolas. Esta investigación daba continuidad a un trabajo empírico previo, realizado bajo la supervisión de Juan José Castillo, sobre el servicio doméstico en Madrid².

Recibido: 11-II-2015

Versión aceptada: 13-IV-2015

* Esta rúbrica de *Sociología del Trabajo*, «A pie de obra», quiere dar cabida a textos que pongan en evidencia el *making of*; la trastienda de la investigación, los balances críticos, las experiencias vividas en el desarrollo de una investigación concreta. Con materiales que nos muestren la cocina, los problemas, las rectificaciones, la vida real misma de una investigación social.

** Paloma Moré, Departamento de Sociología III de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la UCM, 28223 Pozuelo, Madrid. Miembro del Grupo de Investigación UCM Consolidado «Charles Babbage en Ciencias Sociales del Trabajo». Correo electrónico: morecorral.paloma@gmail.com

¹ En este texto, la autora hace un balance, escrito en primera persona, del desarrollo de la investigación, y sus avatares, que habrá culminado, cuando este texto se publique, en su tesis doctoral, «La organización social de los cuidados a personas mayores en Madrid y París: de la domesticidad a la profesionalización en la intersección de género, clase y etnicidad», Madrid, Universidad Complutense, dirigida por Juan José Castillo. La autora agradece a la redacción de *Sociología del Trabajo* y dos evaluadores de la revista sus sugerencias y comentarios que han contribuido a una mejora notable del primer borrador de este artículo.

² Una versión posterior, revisada, se publicó como capítulo de una obra compilatoria de trabajos presentados al concurso de Jóvenes Sociólogos de la Asociación de Sociología Madrileña: Moré, P. 2013. «Mujeres migrantes y trabajo de cuidados en Madrid: Condiciones laborales y repercusiones sobre la vida», en Pablo López Calle y Antonio Lucas Marín (eds.) *La sociología que viene ¿Qué hacen los jóvenes sociólogos madrileños?* Madrid: Fragua.

Sociología del Trabajo, nueva época, núm. 84, primavera de 2015, pp. 85-105.

A partir de estas investigaciones, dos aspectos habían llamado mi atención: por un lado, que en Madrid el servicio doméstico estaba relacionado con las carencias de servicios públicos de atención a la vejez y la dependencia, una característica que diferenciaba la realidad española de otros contextos europeos; por otro, que muchas mujeres migrantes que habían trabajado como empleadas de hogar, tras una ruptura abrupta con sus trayectorias laborales previas a la emigración, se habían especializado en cuidar personas mayores, emprendiendo trayectorias de auto-profesionalización dentro de la geriatría. Efectivamente, el crecimiento del sector de los cuidados geriátricos de larga duración en contextos formales –ayuda a domicilio, centros de día y residenciales– se nutría en Madrid de trabajadoras migrantes que muchas veces tenían experiencias previas en cuidados informales a domicilio.

Esta constatación, que partía de una primera aproximación al estudio de terreno, puso en el centro de mis preocupaciones teóricas el trabajo de cuidados y me llevó a problematizar, desde una perspectiva sociológica, las ventajas y los límites de su profesionalización. Desde esta perspectiva, me fui interesando hacia los procesos de construcción de una profesión, de un «savoir-faire» o de la acumulación de la experiencia en cuidados a personas mayores, emprendidos tanto por las propias trabajadoras, como por distintas instituciones y agentes privados a través de la formalización de esas adquisiciones tantas veces informales. Esto me llevó a plantear un estudio doblemente comparativo en el que se mostraran contextos de trabajo en los que los procesos de profesionalización y formalización del cuidado presentaran diferentes fases y características y en los que las trabajadoras tuvieran definido su marco de actuación de manera diversa.

Por una parte, era necesario plantear una comparación entre diferentes «situaciones reales de trabajo» para poder dar cuenta de esos procesos de formalización y profesionalización de los cuidados en sus distintas cristalizaciones y tratar de «reconstruir el proceso completo de trabajo» o la organización social de los cuidados. Por otra parte, para mostrar la importancia de la cultura o atmósfera de trabajo en esa organización social de los cuidados, era interesante comparar «dos contextos social y territorialmente situados» (Castillo, 2010; 2015), que serían las ciudades de Madrid y París. Así, mi objetivo consistía en mostrar, eligiendo situaciones diversas y representativas, el conjunto de trabajos que contribuyen a proveer de cuidados de larga duración a la población mayor en dos contextos territoriales significativos dentro de Europa.

De esta manera mis preguntas de investigación partían en la dirección de plantear hasta qué punto y con qué limitaciones, esos procesos de formalización y profesionalización permiten revalorizar el trabajo asalariado de cuidado a personas mayores. Así, me iba a interesar por analizar cómo se realizaba este trabajo en distintos contextos reales de trabajo y cómo estas situaciones estaban mediadas por procesos de formación, de aprendizaje de técnicas y de competencias relacionales, y en ocasiones, por procesos de cualificación profesional oficial. Pero también, y esto era fundamental, por los efectos de la (des)reglamentación y la imposición (o la ausencia de esta) de límites: en las tareas, en los tiempos de trabajo, en la flexibilidad

y la disponibilidad de las empleadas, en la regulación salarial y en la implicación personal y ética y en definitiva en las relaciones humanas que se tejían en las situaciones de cuidados.

Esta comparación partía del interés por la diversidad en las formas de trabajo y formas de provisión de un servicio, «estudiar las distintas fuentes de trabajo que satisfacen la provisión de servicios como una forma concreta y empíricamente cuantificable de contemplar la cuestión de los cambios en el trabajo» (Pahl, 1991: 174). De esta manera, pretendía estudiar el trabajo de cuidado de personas mayores como un único sector en el que se incluye a las empleadas de hogar no profesionales y a las auxiliares de geriatría o cuidadoras profesionales para analizar la circulación por estas distintas formas de empleo y las trayectorias laborales de estas trabajadoras que además, realizan las mismas tareas y a menudo comparten lugares de trabajo.

En definitiva, la perspectiva elegida ponía en el foco de análisis las divisiones del trabajo, partiendo de una definición inclusiva y extensa del concepto de trabajo e interesándose por las conexiones, articulaciones, intersecciones y configuraciones que se dan a través de las fronteras de las actividades laborales (Glucksmann 2006: 21), así como dentro de un mismo sector bajo diferentes relaciones laborales y formas de provisión de un servicio (Lyon y Glucksmann, 2008: 102).

1. El objeto y los escenarios de estudio: algunas decisiones clave de diseño

El camino recorrido hasta aquí ha estado marcado por encrucijadas en las que ha habido que tomar decisiones prácticas para avanzar en la investigación, a veces optando por las opciones más complejas y otras, simplemente, tratando de allanar el ya de por sí difícil camino de la tesis doctoral.

La primera decisión fue centrarme en el trabajo de cuidados a personas mayores, porque este tipo de cuidados tiene implicaciones tanto relacionales como materiales que le sitúan en una posición estratégica para abordar de manera profunda e intensa una serie de debates teóricos relacionados con la ética del cuidado. El interés social por el problema del envejecimiento de la población y la dependencia hacían este objeto más atractivo y hasta cierto punto novedoso, en cuanto que el auge de estas cuestiones es un fenómeno históricamente nuevo.

En segundo lugar, era necesario plantear cuáles serían los espacios geográficos en los que se llevaría a cabo el análisis. La elección de las ciudades de Madrid y París como unidades de análisis se ha debido a su posición estratégica para analizar los procesos de formalización y profesionalización de los cuidados de larga duración: mientras que Madrid se caracteriza por un modelo doméstico de prestación de cuidados de larga duración, París es paradigma de la profesionalización de estos servicios.

Además, otros factores relacionados con la logística influyeron en esta decisión. Por una parte, Madrid era la base de la que partía, no sólo por mi situación geográfica sino porque en esta ciudad había realizado mi

primer estudio sobre el servicio doméstico en 2009-2010 y porque había colaborado activamente en la investigación TRAVIDA, en el equipo que analizaba las formas de trabajo y vida en los sectores de servicios «atrasados» que proveían de trabajo a las zonas de trabajo tecnológico y servicios «avanzados» de la periferia madrileña³. En esta investigación, además de varias entrevistas a empleadas de hogar y cuidadoras, había participado en un dispositivo innovador de investigación en el que hicimos una encuesta «in situ» a las empleadas de hogar que, a primera hora de la mañana, se desplazaban en autobuses interurbanos hacia estas periferias acomodadas.

Por otra parte, el contexto francés no me era ajeno, me era además posible utilizar el francés como idioma de investigación y tenía algunos contactos de interés fundamental. En el año 2008 había sido alumna de Patricia Paperman, quien coeditando la obra compilatoria *Le souci des autres: éthique et politique du care* (2006), había introducido la temática de los cuidados en Francia. Además, el Grupo de investigación Charles Babbage en Ciencias Sociales del Trabajo, era cercano al equipo *Genre, Travail et Mobilités*⁴ y en particular a Helena Hirata, catedrática de sociología del trabajo, que se encontraba enfrascada en una apasionante comparación internacional sobre el trabajo de cuidados a personas mayores en París, Tokio y Sao Paulo. Con la intención de indagar en las posibilidades y la pertinencia de una comparación internacional entre Madrid y París, consulté mi idea con estas dos investigadoras y realicé en enero de 2012 una primera aproximación al terreno en París.

Finalmente, era necesario tomar una decisión fundamental sobre cuál iba a ser mi variable independiente y cuál la dependiente, esto es, si iba a dividir la realidad en distintas formas de trabajo para desde ahí analizar no sólo el trabajo de cuidados sino cómo éste interactúa con la realidad migratoria, como hace, por ejemplo, Bridget Anderson en su estudio comparativo entre *au pairs* y trabajadoras domésticas (2009); o si iba a establecer, como principal foco del análisis, una distinción entre distintas categorías migratorias y de género (mujeres ecuatorianas, mujeres filipinas, mujeres marroquíes...) como habían hecho otras autoras. Las dos alternativas eran interesantes pero la tradición de estudios del trabajo del Grupo Charles Babbage me pareció una perspectiva de análisis menos explorada y más pertinente para analizar las divisiones y límites del trabajo de cuidado y las relaciones sociales que le dan sentido.

De esta manera, quedaba operacionalizado mi objeto de estudio en tres formas distintas de trabajo –empleo de hogar, ayuda a domicilio y centros residenciales– en dos «ciudades globales», lo cual implicaba entrar en estrecho contacto con una amplia diversidad migratoria marcada por tendencias contemporáneas ligadas a la globalización así como por los pasados coloniales de ambos países.

³ Ver Candela, P. y Piñón, J. (2013) *Vida, Trabajo y Relaciones de Género en la Metrópolis Global*. Madrid: La Catarata. Así como la nota de lectura firmada por Paloma Moré y publicada en 2014 en *La Nouvelle Revue du Travail*, n.º 4.

⁴ Centre de Recherches Sociologiques et Politiques de Paris, CNRS.

2. Abordaje epistemológico y metodológico

El estudio del trabajo de cuidados implica llevar al terreno analítico y sociológico una serie de acciones y actividades que a menudo permanecen en la penumbra de lo social, pues se dan por supuestas pero sin que se les preste atención. Por ello, reconocer el cuidado como un proceso complejo, que implica prácticas y ética y que encierra relaciones de poder, obligaciones y conflictos, pero que al mismo tiempo articula toda una serie de relaciones sociales indispensables para hacer posible la vida, es una forma de dignificarlo y de resituarlo en el centro de la interdependencia humana, restableciendo así la importancia que merece.

Este es el objetivo personal y político que ha guiado la presente investigación. Conviene señalarlo puesto que difícilmente la ciencia social puede desligarse plenamente de la ideología que la inspira y moldea. Partiendo de esta premisa y de la idea de que la constante actitud reflexiva es el mejor camino para la construcción de una investigación científica «neutra», me parece necesario señalar que esta investigación ha sido planteada y diseñada desde una perspectiva feminista, la cual ha influido tanto en la elección del tema como en las distintas fases del estudio. El feminismo es una escuela de pensamiento, además de movimiento político y social, que tiene como marco definitorio, a la vez punto de partida y objetivo final, la igualdad entre seres humanos, y en concreto, entre hombres y mujeres. Sin embargo, bajo este «paraguas» ideológico y científico existe una gran diversidad, no siempre exenta de conflicto, entre corrientes y formulaciones teóricas y metodológicas.

Dentro del feminismo, el enfoque de la ética del cuidado (como ética feminista y no femenina) ha sido especialmente fructífero para la elaboración de esta investigación. Como señala la autora que se considera la fundadora de esta perspectiva, Carol Gilligan, la ética del cuidado, fundada en las relaciones y los vínculos humanos, es fundamental para el funcionamiento de una sociedad global (Gilligan, 2013: 37). Como perspectiva epistemológica, la ética del cuidado supone repensar lo que nos une y nos vincula a diversos otros en relaciones sociales concretas, tanto interpersonales como colectivas, que generan distintos grados de responsabilidad, obligaciones, de fuerza y de intensidad diferentes para las distintas partes (Paperman y Molinier, 2013: 26-27).

Estas autoras consideran que un enfoque que tenga en cuenta la dimensión política del cuidado, desde el feminismo, conlleva la adopción de una perspectiva epistemológica que, inspirándose en las «teorías del puntos de vista», contradice las tendencias más positivistas de las ciencias sociales y los supuestos cánones de neutralidad científica (*Ibid.*: 27). Una perspectiva de investigación que sitúa el foco del análisis en las relaciones sociales concretas debe integrar una dimensión subjetiva y moral en el análisis, lo que implica reconocer que los puntos de vista «ordinarios» pueden ser también puntos de vista morales (Paperman, 2013: 51). Así, se puede conceder una voz moralmente legítima a quienes se encuentran en posiciones subalternas en las relaciones de poder, en este caso las trabajadoras de los cuidados. Esto implica que los informantes y sus experiencias no se consideran

únicamente como «objetos» de investigación sino también como «sujetos» capaces de producir un conocimiento, no sólo práctico sino también moral, de lo que implica el cuidado y de su dimensión ética.

Desde el punto de vista metodológico era evidente que un abordaje cualitativo era absolutamente necesario para analizar tanto la organización concreta del trabajo, como la implicación subjetiva de las cuidadoras, para poder entender cómo experimentaban su relación con los límites del cuidado que imponían los procesos de formalización y profesionalización de los cuidados. La problemática planteada se refería a una realidad social compleja, que remitía al sentido subjetivo de la conducta humana, que no externamente observable, pues incluye las reflexiones, aptitudes, opiniones, omisiones, etc., que no pueden ser aprehendidas por la mera observación (Weber, 1964 [1922]). Por tanto, si el objetivo era investigar acerca de las causas internas de la acción, para comprender, era necesario tanto observar como preguntar, y escuchar atentamente las respuestas que daba esa «voz diferente» (Gilligan, 1982) y que tantas veces aparece silenciada. De esta manera, el análisis sociológico aquí presente ha tenido en cuenta no sólo los comportamientos y estrategias en relación por ejemplo al proceso migratorio, la trayectoria laboral, o las condiciones de trabajo, sino también las reflexiones y los significados suscitados por distintas situaciones concretas de cuidado, las cuales implicaban un análisis en términos éticos. A partir de esta inmersión en los discursos se realizó un alejamiento conceptual tratando de establecer abstracciones y generalizaciones e intentando captar la conexión de sentido de la acción social. Siguiendo la postura epistemológica de Weber para resolver la dicotomía entre la explicación de lo que hacen los actores y la interpretación de por qué lo hacen, se optó por no renunciar a ninguna de ellas.

Más concretamente, la perspectiva metodológica que se ha utilizado es heredera de una tradición cualitativa de la Sociología del Trabajo que consiste en realizar estudios de caso cualitativos (ver Thompson y Smith, 2009), acudir a los centros de trabajo y privilegiar las experiencias concretas y reales de trabajo (Castillo, 1998). De esta manera, el marco teórico-metodológico de la Sociología del Trabajo para «*encontrar el trabajo perdido*», según lo define Juan José Castillo en su programa de investigación, consiste en realizar una sociología «*in situ*», a través de trabajo de campo y estudios empíricos, adoptando además un punto de vista teórico que recoja «*a los actores sociales, sus vivencias, sus experiencias, sus “saberes” propios sobre aquello que hacen*» (Ibid., 165).

En este sentido, para aprender «*haciendo*» he tenido el privilegio de participar en varias investigaciones colectivas dentro del Grupo Charles Babbage, las cuales han sido la mejor escuela metodológica para poner en práctica los entresijos y estrategias de la investigación sociológica cualitativa. Dentro de este equipo una de las fuentes bibliográficas que más nos han influido y que más reivindicamos por su manera de realizar investigación sobre el terreno es Beatrice Webb por su capacidad de «*ir al terreno, instalarse en él, conocer de primera mano las condiciones de vida de los millhands, los obreros de las fábricas, a los que entrevista en su propio lugar de trabajo o en su casa*» (Castillo, 1999: 199). Un ejemplo de cómo enlaza este

modo de hacer investigación de terreno con la perspectiva del cuidado, señalada anteriormente, lo ofrece Pascale Molinier en su etnografía sobre una residencia de personas mayores dependientes en la periferia de París (2013), pues la autora relata que cuando las trabajadoras le decían «venga a ver» (*venez voir*), ella se daba cuenta de que esto no sólo implicaba ver sus condiciones laborales sino también escuchar «su voz diferente», es decir, su punto de vista ético sobre lo que estaba sucediendo (Molinier, 2013: 14).

Siguiendo los consejos de mi director de tesis, este trabajo se ha realizado en un continuo «ir y venir» de la teoría a la práctica, del terreno a los libros, de la biblioteca al *vagabundeo* (Whyte⁵, 1955) y el seguimiento etnográfico, para poder testar y contrastar las ideas que iban surgiendo a lo largo del proceso. Así, aunque no de una manera excesivamente sistemática, esta investigación se ha nutrido de las ideas propuestas por la escuela de la teoría fundamentada (Glaser y Strauss, 1967). Así, como señala Castillo hacer inseparable la teoría de la investigación concreta en «una sociología que necesita pensar para investigar y, simultáneamente, investigar para pensar» (Castillo, 2000: 25). Al mismo tiempo, no se ha querido dejar fuera el contexto, socialmente situado, porque es imprescindible para centrar y anclar el análisis. De esta manera, la comparación internacional ha permitido, a través de dos estudios de caso separados pero puestos siempre en relación a lo largo del texto, situar en el centro del análisis la articulación entre lo macro y lo micro, tan característica de la sociología del trabajo cualitativa.

3. *Práctica autoreflexiva: implicación ética y personal con «las sujetos» de estudio*

Otro de los aspectos fundamentales del cómo se hizo esta tesis es el proceso personal vivido durante estos años y cómo esta investigación me ha transformado como persona y como investigadora. Charles Wright Mills recomienda en *La imaginación sociológica*, a quienes comenzamos la andadura científica en esta disciplina que es la sociología, recordar que «los pensadores más admirables de la comunidad académica a la que habéis decidido asociaros no separan sus trabajos de sus vidas» (Mills, 1959: 206). Así es, resulta difícil separar la investigación y la vida, o para decirlo con Castillo «estamos dentro del cuadro, aunque lo veamos desde fuera» pues «nada de lo que investigamos nos es ajeno. Estamos dentro de la sociedad y nos distanciamos, o tratamos de hacerlo para analizarla. Y volvemos a ella. Y eso tiene, a veces, un alto coste personal y afectivo.» (Castillo, 2015: 83). Investigar sobre los cuidados de larga duración y hacerlo desde una perspectiva cualitativa, acudiendo al terreno, implica sumergirse de lleno en historias y experiencias que sin tener nada de excepcional, por ser más bien cotidianas, te desbordan en el terreno emocional.

⁵ La obra de Whyte (1943) «Street Corner Society» incluye un apéndice metodológico en su segunda edición (1955) donde se relata la historia de la investigación y del investigador. Este es otro ejemplo de los referentes clave de la investigación cualitativa sociológica internacional. En España Miguel S. Valles emula ese apéndice metodológico en su tesis de 1988, leída en la UCM.

Investigar sobre el cuidado implica una mirada fina y precisa, sobre todo aquello que tan discretamente construye la arquitectura de las relaciones sociales, y cuando lo analizas, te haces más sensible a cómo cuidamos y cómo reaccionamos cuando el cuidado falla. Sobre todo cuando, como fue mi caso mientras escribía esta tesis, el cuidado de un ser querido se convierte de un día para otro en tu responsabilidad y te das cuenta, concretamente, de que no hay nada más humano que la vulnerabilidad y que los puntos de vista sobre «el buen cuidado» son altamente conflictuales. Seguramente este trabajo habría sido diferente si no lo hubiera escrito durante los meses en que viví con mi madre mientras estuvo enferma, algo que me permitió entender de otra manera las explicaciones de mis informantes en las entrevistas.

Analizar el trabajo de cuidados implica que la emoción, la responsabilidad y el cuerpo se conviertan en herramientas de análisis y fuentes de preocupación, y es difícil pasar por este proceso sin hacer que algo se mueva en las propias emociones, sentimientos y actitudes. Los juegos de responsabilidades, cooperativos o conflictuales, se abrieron ante mí como un abanico de posibilidades, y ese ejercicio de «ver» los cuidados y «dar voz» a quienes cuidan creo que es una herramienta que, más allá de la utilidad práctica del título de doctora, me va a servir como enseñanza de vida. El contacto con la vejez, también me hizo plantearme muchas dudas, sobre los ciclos vitales y sobre las responsabilidades, y sobre lo que significa vivir bien y con dignidad, tanto para quienes cuidan como para quienes son cuidados. En definitiva, que no puedo dejar de añadir a mi reflexión sobre cómo se desarrolló esta investigación la idea de que no se pueden dejar a un lado las emociones y los sentimientos experimentados, pues son parte del proceso. Estoy convencida de que una investigación cualitativa de este calado y sobre este terreno, no te puede dejar indiferente.

Dos ejemplos muestran la importancia del darse cuenta de tu relación con el «objeto» cuando creías que lo que estudiabas «sólo le pasaba a los otros» (Castillo, 2015: 84): El primero, cuando en una agencia de servicio doméstico, en Madrid, en el otoño de 2012, me enseñaron el currículum de una demandante de empleo que podría, perfectamente, haber sido el mío: joven plurilicenciada, con máster y prácticas formativas en instituciones españolas de prestigio. Y yo que pensaba que estaba estudiando el trabajo de «las otras», qué equivocada estaba. El segundo, cuando pasé mi primera jornada en la residencia de ancianos de la periferia de París, viendo por primera vez en mi vida la trastienda de una institución de cuidados de larga duración. Después de ocho horas de olores, gritos y visiones grotescas salí destrozada, con el estómago encogido y pensando en que por primera vez en mi vida había visto la transformación organizada de la vejez y la enfermedad en una maquinaria de ritmo incesante que repetía su ciclo día tras día. La imagen de la «fábrica de personas» no me abandonaba y me preguntaba cómo podían, mis informantes de Madrid con quienes había compartido ya tantos momentos pero a quienes nunca había visto en acción, llevar una vida alegre, reírse y bromear con respecto a su trabajo.

De manera complementaria a este proceso ha sido necesario analizar, de manera reflexiva, cuál era mi posición ética, política y práctica en el campo. Creo que tal vez mi implicación personal y política con este trabajo

puede resumirse a través de una anécdota. En una ocasión, en un congreso internacional me preguntaron acerca de las consecuencias de la crisis en España para estas trabajadoras. Cuando comenté que había un creciente interés por emigrar hacia otros países de Europa y que incluso una de mis informantes, de casi 65 años y que no hablaba una palabra de inglés, me había pedido consejo sobre la posibilidad de encontrar trabajo en Londres como cuidadora y que yo se lo había desaconsejado, me cuestionaron una supuesta «falta de ética» para «influir de esta manera en mi objeto de estudio» desde mi «posición de poder».

Esta anécdota motivó un proceso de auto-reflexión sobre mi manera de interactuar con mis informantes y acerca de mi posición en el *campo* en relación a los aprioris epistemológicos y metodológicos de una perspectiva que considero altamente «objetivante». En primer lugar, considero que es necesario cuestionar, por sentido común y por reconocimiento a la inteligencia de la gente, esa posición de poder que presumiblemente tenemos los investigadores sobre nuestros «objetos», pues éstos son ante todo «sujetos» que tienen un bagaje y una experiencia que trasciende su interacción con nuestra investigación. En segundo lugar, conviene señalar que los investigadores somos, o al menos así lo veo yo, seres humanos que interactuamos con nuestra investigación y con los informantes. De esta manera, se produce un intercambio, que no puede ser en ningún caso una mera «succión» de información para nuestro propio beneficio como investigadores. La ética atraviesa toda la investigación, y en este caso concreto, creí actuar con responsabilidad, con cuidado, al compartir la información que tenía, como socióloga y conocedora de los contextos migratorios en Europa, con mi informante. Otro ejemplo más de que el cuidado produce muchos desacuerdos.

Más allá de esta anécdota, quienes hacen trabajo de campo etnográfico saben que el intercambio es inevitable, y por qué no, deseable. En mi caso concreto, durante esta investigación he impartido talleres y cursos junto con –y también para– algunas de las personas que han sido mis informantes; he ayudado a otras a aprender a utilizar herramientas informáticas; he dado mi nombre como referencias para empleadas en apuros; he ayudado a empujar sillas de ruedas y a hacer camas en las residencias y los hogares; me he reído y he contado anécdotas y detalles personales de mi vida; he respondido a inquietudes sobre la situación en España, sobre el desempleo, las formas de conseguir trabajo y muchas otras cosas que probablemente se me olvidan... y estoy convencida de que no por ello la información recopilada sea menos válida, sino que tal vez no podría haber sido conseguida si me hubiera comportado de una manera menos natural y más pretendidamente «neutra». Esta es mi manera de entender la investigación, la que me ha sido transmitida por mi maestro y la que comparto con mi equipo.

4. *Relatos desde la trastienda de la investigación*

Me hubiera gustado poder escribir que el *trabajo de campo* fue totalmente similar en las dos ciudades, pero no ha podido ser así. En cada una de estas dos experiencias mi posición en el *campo* y mis circunstancias no eran las

mismas: en Madrid pertenecía a la mayoría local, mientras que en París era una estudiante extranjera de un país vecino; en Madrid mi red de contactos era mucho más amplia y disponía de más tiempo, mientras que en París tenía que construir toda la investigación de terreno seis meses. Puesto que las dos etapas debían ser secuenciales, estratégicamente comencé por Madrid, y así me fue posible aprender de la experiencia de esta primera fase para evitar caer en los mismos errores en la fase siguiente. Por último, los golpes de buena y mala suerte, distribuidos de manera caprichosa por el azar durante toda la investigación, tampoco fueron los mismos en uno y otro caso.

La apertura al trabajo de campo en Madrid: la proximidad de un contexto

La estrategia de acercamiento al terreno en Madrid ha sido mucho más prolongada, pues, como decía más arriba, partía de investigaciones previas que me habían hecho familiarizarme con el objeto de estudio. En 2009 había realizado las primeras entrevistas con trabajadoras del hogar y me había dado cuenta de su especialización en el tema de la geriatría. A comienzos de 2011 volví a establecer contacto con una de las mujeres que había participado en aquella investigación, una mujer de origen peruano que había trabajado en España como empleada cuidadora informal, como ayuda a domicilio, en una residencia y en un centro de día, y que había estudiado además, tras su llegada a Madrid en 2005, la formación profesional de auxiliar de enfermería. En abril de 2011 realizamos una segunda entrevista, exploratoria, para hacerme una idea de cómo había cambiado su situación y la de su entorno en esos dos años, los cuales marcaban además el punto de inflexión de la crisis económica. Sin esta entrevista el trabajo que aquí se presenta hubiera sido sin duda muy distinto.

Aquel día, Heidy me comentó que junto con unas amigas y compañeras de trabajo, también de origen inmigrante, habían decidido crear una asociación de mujeres⁶, trabajadoras de cuidados, para defender sus derechos como trabajadoras y para dignificar la profesión de las cuidadoras geriátricas. Todas habían comenzado trabajando en España como empleadas de hogar, todas menos Heidy tenían experiencia como «internas», y todas estaban ahora trabajando como auxiliares geriátricas en residencias y esporádicamente en ayuda a domicilio. Así comenzó, casi por casualidad, una relación que se mantiene hasta ahora y que ha servido para realizar innumerables sesiones de observación, y para entrar en contacto, cotidiano, continuado, con decenas de personas que trabajan en este sector en Madrid. A algunas les propuse realizar entrevistas, eligiendo bien los perfiles, pero con otras muchas personas he mantenido conversaciones informales a lo largo de estos años y, tanto con unas como con otras, he seguido teniendo noticias de cómo iban sus vidas y de cómo iban transcurriendo sus trayectorias laborales y migratorias. Así, he sabido de quienes se volvían a su país de

⁶ La Asociación de Mujeres Dulcamara.

origen, de quienes regresaban, de quienes se marchaban a Londres o de quienes volvían a «meterse de internas», se quedaban en paro o iban acumulando contratos temporales de suplencias.

En 2014, mientras escribía ya los capítulos que forman el cuerpo de mi tesis, la asociación comenzó a impartir cursos de introducción a los cuidados geriátricos, impartidos por las propias trabajadoras y ofertados para quienes, desde fuera del sector o con experiencia como empleadas de hogar (muchas «internas»), querían formarse y obtener un certificado que, aunque no fuese oficial, acreditase que tienen experiencia formal en cuidados. Regularmente he asistido a estos talleres los sábados por la tarde y he tenido ocasión de escuchar las inquietudes y experiencias de quienes asistían, ver los perfiles y establecer conversaciones e intercambios informales con ellas y con ellos, pues ahora sí, comenzaban a aparecer varones entre mis informantes. Me es imposible establecer el número de horas de observación, a veces documentada en grabaciones y cuadernos de campo, otras de manera más informal, simplemente «estando ahí». Así como el número de personas con las que he intercambiado información sobre sus experiencias vitales y laborales⁷.

Esta inmersión en el terreno se ha combinado con otras estrategias. Durante los meses de septiembre a enero de 2012 realicé de manera intensa gran parte del trabajo de campo en Madrid. Por un lado, mis contactos de la asociación me permitieron saber cuáles eran las bolsas de empleo más conocidas en Madrid para las empleadas de hogar, tanto de agencias privadas como de organizaciones religiosas, y a ellas me dirigí para observar y establecer contactos con vistas a posibles entrevistas.

Así, tuve la ocasión de encontrarme de frente con la angustiada realidad de la falta de trabajo en plena crisis económica. Las propias religiosas o directoras de las agencias, a quienes también tuve la ocasión de entrevistar, me informaron de la regresión de las condiciones laborales y de la escasa aplicación de la nueva normativa, el Real Decreto 1620/2011, que recogía las recomendaciones relativas al trabajo decente establecidas por el Convenio 189 de la OIT en 2011. A menudo me preguntaban también si yo era «una señora», pues a pesar de que era joven, era demasiado «blanca» y española para ser «una chica». Esto me colocaba en una posición incómoda, sobre todo cuando, delante de las potenciales empleadas, las informantes clave se dirigían a mí en un tono diferente, haciendo gala del paternalismo dirigido a las «chicas» y marcando una distinción entre ellas y la «joven estudiante»:

⁷ A Paulina, una mujer boliviana a la que no llegué a entrevistar formalmente la conocí por azar el día que fui a visitar a «las monjas», mientras esperaba la hora de mi cita: «(...) me he sentado en un banco en la calle, frente al convento, y por casualidad una chica se ha sentado a mi lado y hemos empezado a hablar. Se llama Paulina y es de Santa Cruz, Bolivia. Le he preguntado qué hacía aquí y me ha contado que venía del tanatorio porque se acaba de morir la «señora» para la que estaba trabajando como interna. Estaba bastante impactada, triste y preocupada por el hijo de la «señora», que tiene 60 años y que estaba muy unido a ella. Me ha dicho que ha venido donde las monjas, no para buscar trabajo, sino porque no quería estar sola», Extracto de los Cuadernos de Campo – Madrid 15 de diciembre 2012.

Extractos del Cuaderno de Campo - Madrid, 26 de octubre de 2012

Después de terminar la entrevista con Alejandra en los locales de «las monjas» hemos ido juntas hacia la salida y nos hemos cruzado con la monja que atiende la portería. Cuando le he dado las gracias por dejarme una sala para hacer la entrevista se ha quedado pensativa y me ha preguntado: «¿Tú eres una señora?» - Evidentemente, ha pensado que le había hecho una entrevista de trabajo a Alejandra. Cuando le he explicado que no, que yo era la estudiante de doctorado que hace una tesis sobre el empleo de hogar, me ha reconocido y se ha acordado de que fue ella quien me cogió el teléfono la primera vez que llamé a la congregación. Entonces, una vez aclarado quién era quién, se ha puesto a charlar conmigo y con Ángela, la mujer boliviana, empleada de hogar, a quien acabo de entrevistar. (...)

La monja, que tiene seguro más de 70 años, nos habla de los comienzos de «las monjas de las sirvientas» y me explica –porque sólo me mira a mí– que en cada casa cogían a varias «chicas» para hacer distintas tareas, pero que todo eso ha cambiado mucho. Ellas –las monjas– educaban a las chicas, que estaban internas, dándoles cursos de cocina, limpieza, etc. Cada monja se encargaba de enseñarles unas tareas diferentes. Incluso a veces las tenían que quitar los bichos que traían y tirar sus ropas a la cocina para quemarlas, entonces les daban ropa limpia, las vestían y peinaban, dice que eso a ella le encantaba. Por cómo habla pareciera que tiene nostalgia de aquellos tiempos, aunque reconoce que lo bueno es que España ha salido hacia adelante, que los españoles han mejorado, y que por eso ya las chicas del campo no tienen que ir a servir, ahora son las extranjeras las que vienen. Me siento un poco incómoda cuando dice eso porque ni siquiera mira a Ángela, que pese a estar escuchando todo igual que yo, está excluida de la conversación, y parece como si la monja dijera: «qué bien, nosotros hemos salido de la pobreza y han venido éstas a ocupar el lugar de las criadas».

Cuadernos de campo - Madrid, 6 de noviembre de 2012

Quedo con Alicia en la Gran Vía a las 10 de la mañana y vamos a visitar algunas agencias de colocación de servicio doméstico. Ella me cuenta que en algunas ocasiones estas agencias le han sido útiles, cuando se ha quedado sin trabajo. Hay distintos tipos, en la mayoría solo dejas el currículum y te tienes que ir, esto no le convence mucho porque «luego nunca te llaman». Incluso algunas cobraban por esto, como en concreto una que cobraba 20 euros por dejar el currículum y que acualmente ha cerrado»(...)

Por el camino Alicia me va contando un poco su historia: estuvo seis años de interna cuidando de una pareja de ancianos. Este trabajo le daba seguridad y tenía miedo a irse y buscar otra cosa. Sus amigas la animaban a que se fuera a una empresa, pero ella tenía miedo y además

estaba muy a gusto con la «abuela». Al final, tuvo que ir al psicólogo a causa de esta experiencia laboral. Después estudió el curso de geriatría y empezó a trabajar en la residencia, donde está a media jornada por las noches. Además, ahora tiene otro trabajo como ayuda a domicilio por las mañanas, aunque sólo hace suplencias y con contratos de muy corta duración.(...)

Llegamos a la agencia de Manolita, en una conocida calle del centro de Madrid. Hay gente en el pasillo esperando, también en la antesala que da al despacho, e incluso en éste, la gente, de pié, rodea la mesa. Hay unos cuatro o cinco hombres, por lo visto ha habido una entrevista y están ahí para ver a quién se ha elegido.

Manolita, una señora española de unos sesenta años, está sentada detrás del escritorio al teléfono con un señor que por lo visto dice que «la chica es muy mandona».

Al mismo tiempo, las conversaciones telefónicas se intercalan con los gritos a la gente que está ahí esperando. Les pregunta cosas del tipo: «¿Quieres de interna? - ¿No? - ¡Pues entonces vas lista, porque sólo hay de interna!» - «Buscan paraguaya, ¿tú de dónde eres?» - En este momento hay una oferta en la que buscan una joven para trabajar con niños, que sea paraguaya y que tenga papeles.

Me agolpo junto al resto de la gente y por un momento parece que Manolita va a ir preguntando de uno en uno qué queremos para ir descartándonos, porque hay demasiada gente. La verdad es que el despacho y la antesala están llenos de gente, ¡y siguen llegando! Le pregunta a unos cuantos, me llama la atención que hay varios hombres, aunque la mayoría son mujeres. Y casi toda la gente parece de América Latina, a excepción de dos mujeres senegalesas y otras dos rumanas que me cruzo al salir y Manolita les pregunta de dónde son, el resto creo que eran todos de países sudamericanos, con seguridad, al menos, de Ecuador, Bolivia, Perú y Paraguay.

Manolita les trata con brusquedad, aunque tiene puntos cómicos, con ironía y cinismo, que hacen estallar la risa de la gente que se agolpa a su alrededor. Detrás de esa brusquedad y el tono autoritario se puede percibir cierta humanidad y simpatía, es más bien un tono de franqueza... Pero bueno, eso lo digo yo porque a mí me ha tratado de una manera diferente que a «ellos». De alguna manera parecía que «me los enseñaba» como en una exhibición, igual que hacen las monjas «de las sirvientas». Me hablaba de «hornadas» de trabajadoras: la «hornada ecuatoriana», la «hornada boliviana» y ahora estamos en la «hornada paraguaya»...

Cuando le he explicado a lo que venía en seguida me ha hecho sentar en la única silla del despacho, donde había una chica a la que ha despachado diciéndole que a tal hora la esperaban para la entrevista. Antes incluso de que le dijera que era socióloga y le diera la tarjeta ya me estaba sonriendo, evidentemente sabía que yo no era «una más». Cuando le he explicado lo del estudio ha abierto los brazos con gesto de mostrarme lo que la rodeaba y diciendo: «¡Pues estás en el sitio indicado! ¡Esto que ves es lo que es!»

Le he dicho que quería hacerle unas preguntas y me ha dicho que adelante, que en ese mismo momento, entonces yo he preguntado: «Así sin más, ¿delante del auditorio?» - Y todos nos hemos reído. Entonces ella ha respondido: «Ya verás que al auditorio lo voy a despachar yo rápido porque no hay nada.» - Y los ha ido invitando a marcharse. Entonces, ya a solas, hemos comenzado la entrevista.

En los fragmentos anteriores del cuaderno de campo se muestra cómo fueron dándose algunas de las entrevistas, algunas de las cuales, como esta de Manolita, tuvieron lugar en circunstancias poco ortodoxas. Durante el proceso de investigación unos contactos me fueron llevando a otros, a través de la técnica de la bola de nieve, y así pude ir eligiendo los perfiles que mejor se adecuaban a mis intereses para entrevistar finalmente a 23 trabajadoras, muchas de las cuales tenían experiencia tanto en el empleo de hogar como en los cuidados formales. Las entrevistas, que por lo general duraban más de una hora, se realizaron en diversos lugares: algunas en espacios públicos, otras en los locales de las bolsas de empleo, muchas en los domicilios de las informantes y alguna incluso en mi propia casa.

En enero de 2012 (y como parte de mi colaboración en el proyecto «Women *in Transit*» dirigido por María Caterina La Barbera) organicé dos entrevistas grupales con mujeres cercanas a la asociación, una en la que predominaban empleadas de hogar y otra con cuidadoras profesionales. Estas dos reuniones, grabadas en vídeo y dirigidas mediante un guión semiestructurado, me permitieron captar elementos discursivos colectivos que no aparecían con tanta facilidad y dinamismo en las entrevistas individuales. Además, en las sesiones de observación en las bolsas de empleo realicé también tres entrevistas colectivas, esta vez de manera informal y accidental, pues me lancé a realizarlas siguiendo el azar de la situación, en las que participaron animadamente quienes estaban allí presentes esperando ser llamadas para una posible entrevista. Si bien estas personas estaban allí buscando un empleo de hogar, en ocasiones también tenían experiencia en cuidados formales y la falta de alternativas las había hecho recurrir a este medio para conseguir un empleo. Asimismo, tuve también acceso a las entrevistas entre demandantes de empleo y quienes dirigían las bolsas de empleo, y en ocasiones también a consultar las pilas de currículums que se amontonaban sobre sus escritorios.

Además, también llevé a cabo un intenso trabajo de búsqueda de contactos con informantes «privilegiados» que pudieran ofrecerme una visión más general acerca del funcionamiento del sector: por un lado, con técnicos de los servicios de mayores tanto del Ayuntamiento como de la Comunidad de Madrid; por otro lado, con responsables de las empresas gestoras de estos servicios; por último, con dirigentes y representantes de asociaciones de inmigrantes. Todos estos informantes clave se encontraban en situaciones privilegiadas para poder completar y complementar los discursos y experiencias de las empleadas.

A través de estos contactos también intenté conseguir el acceso a residencias y servicios de ayuda a domicilio para acompañar a las trabajadoras

durante sus jornadas laborales y así poder «ver de cerca» la realidad de su trabajo y poder contrastarla con lo que me decían en las entrevistas. Así, tras varios intentos fallidos donde me cerraron las puertas después de entrar en contacto con los centros, por fin conseguí que me dejaran acceder a dos residencias. En el primero de estos centros tuve acceso a las salas comunes y a las habitaciones, pudiendo mantener conversaciones informales con personal, residentes y las familias –algunas de ellas registradas en mi grabadora– pero sin poder estar presente en los momentos de más carga de trabajo, como por las mañanas a la hora de levantarse, ni en los lugares donde había más contacto íntimo, como en los baños. Sin embargo, en el otro centro pude hacer un seguimiento completo de los turnos de trabajo de las auxiliares y me dieron permiso para acompañarlas en todo momento y moverme libremente por la residencia. En ambos casos la acogida fue muy buena y las trabajadoras estuvieron dispuestas a hablarme de su trabajo y a mostrarme cómo lo hacían, sin parecer turbadas por mi presencia. Al contrario, parecía interesarles la oportunidad de que les vinieran a preguntar cómo era trabajar en una residencia pues consideraban que a menudo se las juzgaba como «los ogros de la sociedad» desde el desconocimiento de la dureza de su trabajo.

Menos suerte tuve con los servicios de ayuda a domicilio. A pesar de que conseguí entrevistarme con las responsables de dos de las tres empresas que llevan los servicios en Madrid capital y que también contacté personalmente con el responsable de recursos humanos de la tercera empresa, ninguna de ellas accedió a facilitarme el acceso. Me remitían a los responsables del Ayuntamiento de Madrid, pero allí, donde entrevisté a dos de las personas al cargo, devolvían la pelota a la empresa. Finalmente, en febrero de 2014, me entrevisté también con una responsable técnica de distrito, quien se ofreció a interceder por mí en este tira y afloja, pero aunque probablemente este hubiera sido el contacto con el que hubiera conseguido mi objetivo, éste llegaba demasiado tarde. Esa entrevista, que realicé el cinco de febrero de 2014, justo ahora hace un año, fue la última, la que puso el punto y final al trabajo de campo y dio lugar a que me centrara de lleno en el análisis y la escritura.

Cuidadoras en París: una difícil experiencia a pie de obra

En mi primer viaje de investigación a París, en enero de 2012, realicé una aproximación piloto al terreno: por un lado, me dirigí a una asociación de cuidados a domicilio y me entrevisté con dos trabajadoras y con el director, quien se mostró dispuesto a prestarme su colaboración más adelante; por otro lado, me acerqué a la realidad de los cuidados informales a través de varios contactos personales. En febrero de 2013 volví a París para iniciar la fase intensiva del trabajo de campo en Francia. Al día siguiente de mi llegada me entrevistaba, por segunda vez, con Helena Hirata, quien me alertaba del difícil camino que tendría que recorrer para realizar en tan sólo unos pocos meses una investigación de terreno comparable a la que había desarrollado en Madrid. Por ello, me aconsejaba comenzar cuanto antes a bus-

car contactos y a utilizar aquellos que ya tenía. Puesto que la circulación de las trabajadoras por las diferentes formas de empleo era bastante menos frecuente que en Madrid, la estrategia de dividir el terreno en tres sectores de análisis sería más eficaz para asegurarme de poder abarcar el empleo de hogar, la ayuda a domicilio y las residencias. Además, era necesario que fuera directamente a los centros de trabajo –o a dónde se organizan los empleos a domicilio– a buscar a mis informantes de una manera más directa que como lo había hecho en Madrid.

Así lo hice y al día siguiente de mi entrevista con Helena me dirigí a la Iglesia Española, donde sabía, por la obra de Laura Oso⁸ *«Españolas en París: estrategias de aborro y consumo en las migraciones internacionales»* (2004), que la comunidad migrante española solía dirigirse, en los años sesenta y setenta, a buscar trabajo. Según lo que describía Oso en su libro, alrededor de la iglesia y de un convento cercano, se organizaba toda una comunidad de mujeres migrantes que acudía a las monjas, que eran para mí sorpresa de la misma congregación que las «monjas de las sirvientas» que yo había frecuentado en Madrid, para que estas les buscaran trabajo como empleadas de hogar para la burguesía parisina. Así, me dediqué a hacer observación en la bolsa de empleo de la Iglesia de la Rue de la Pompe, donde también me entrevisté con la monja que atendía el servicio de empleo y que tenía un registro de todas las personas que pasaban por allí. No tardé en darme cuenta de que el ambiente, tanto allí como en la residencia Saint-Didier, era diferente al que se respiraba en el entorno de «las monjas de las sirvientas» en Madrid. Aquí yo era «una española», estudiante, pero sobre todo española, que venía a integrar una comunidad migrante, hispanohablante, que se encontraba en minoría con respecto a la comunidad nativa y francófona. Lejos quedaba aquella distinción entre «chicas» y «señoras» pues aquí, en un contexto de comunidad en el exilio, las monjas tenían más distancia con las «señoras» parisinas que con las «sudamericanas» y menos aún con las «españolas», que ahora eran las voluntarias que asistían a las recién llegadas.

Frecuentar estas dos instituciones dio muchos frutos y una vez roto el hielo conseguí entablar contacto fácilmente con siete mujeres y un hombre que cuidaban personas mayores y a quienes pude entrevistar, bien en sus casas, muchas veces *«chambres de bonne»*, o bien en los locales de la iglesia. Para ello fue fundamental el papel de Diana, una mujer paraguaya que me invitó a una fiesta de Carnaval organizada por la Iglesia en la que me presentó a todo el mundo como «una chica española que está haciendo una tesis».

De manera paralela también intenté otra vía de acceso a los cuidados en empleo de hogar a través del sindicato de trabajadores en casas particulares, gracias a que Helena Hirata me había presentado a su secretaria general Zita Obra, sin embargo, esta estrategia no fue tan fructífera como la anterior y se vio rápidamente bloqueada por la dificultad de encontrar trabajadoras

⁸ Esta autora, que tanto me había inspirado con su pionera obra *«La migración hacia España de mujeres jefas de hogar»*, publicada en Madrid en 1998, era además autora de una investigación, su segunda tesis doctoral, sobre las experiencias de las mujeres inmigrantes en París (2004).

que cuidaban mayores. Las permanencias eran el único momento en que podía tener la oportunidad de cruzarme con posibles informantes y éstas tenían lugar sólo dos tardes al mes, y acudía poca gente, por lo que las posibilidades eran escasas.

En cuanto a los servicios de ayuda a domicilio el contacto establecido en 2012 con el director de una asociación fue decisivo. Un año después le escribí y para mi sorpresa se acordaba de mí y se mostró abierto a colaborar en todo lo posible. Así, solicité realizar 15 entrevistas de una hora de duración con algunas de sus trabajadoras. Para ello planteé la necesidad de que la selección de estas personas se realizara con arreglo a unos criterios de heterogeneidad en cuanto a su situación laboral y la antigüedad en la asociación, pero también en cuanto a edad, origen nacional y étnico y estatus profesional. Por motivos de organización y de privacidad no era posible que fuera yo quien, directamente, seleccionara a las personas o estableciera un contacto inicial con ellas antes de las entrevistas. Esta manera de contactar supuso una novedad con respecto al trabajo de campo realizado hasta el momento, y si bien podía generar algunos sesgos en las informaciones, también era el único medio para acceder de manera directa y eficaz a este sector en el poco tiempo del que disponía. Las entrevistas se llevaron a cabo en los locales de la asociación, en un pequeño despacho en el que cada informante fue citado para encontrarse conmigo, a solas. Previamente, se les había informado de que habían sido seleccionados para colaborar, de manera voluntaria, con una estudiante que hacía su tesis doctoral en España. Si bien en la mayoría de las entrevistas las informantes estuvieron relajadas y confiaban en el anonimato e independencia del estudio y en que no tendría ninguna repercusión sobre su relación laboral con la asociación, sí hubo tres personas que estuvieron tensas durante las entrevistas, una de ellas me dijo que le había recordado a una entrevista de trabajo y las otras dos parecían estar reviviendo el examen oral de la formación profesional que habían realizado, algo que para nada me había sucedido en Madrid y que a mi juicio era bastante significativo.

Todas estas entrevistas fueron realizadas en francés, algo que suponía también una diferencia con las entrevistas realizadas en castellano, mi lengua materna. A la hora de transcribir estas entrevistas me di cuenta de que mis intervenciones en la conversación con los informantes eran mucho más escasas que en las entrevistas realizadas en castellano. Esto se debía tanto a la lengua como al contexto, pues el hecho de realizar las entrevistas en un despacho de oficina les confería un marco de formalidad que las entrevistas realizadas en domicilios o en la iglesia no tenían. En este caso, mi escucha y dominio emocional como investigadora variaba enormemente, tomaba una actitud silenciosa, pero de escucha activa y relanzando hilos repitiendo las frases dichas por las informantes o simplemente asintiendo o permaneciendo en silencio. Al contrario, las entrevistas realizadas en castellano tenían un estilo mucho más conversacional, de diálogo, en las cuales mis preguntas podían ser directas o complejas, y mi participación mucho más activa. Además, por primera vez desde que había comenzado el trabajo de campo, las entrevistas debían tener una duración limitada, pues no era recomendable que duraran más de una hora. En cuanto a las consecuencias

de un contexto diferente no se puede decir que son negativas, sino simplemente distintas pues las primeras daban origen a una información más «informal» y éstas más «formal»; pero esto es concordante con el contexto en el que cada tipo de informantes se enmarcaba –las empleadas de hogar contactadas en la iglesia y las auxiliares a domicilio en la oficina– y difícilmente podría haberse logrado a la inversa o en condiciones similares.

Además de las entrevistas, también solicité acompañar a dos trabajadoras durante sus jornadas laborales. Dentro de sus disponibilidades y del acuerdo con sus clientes, pude elegir a las dos personas que me parecía serían más interesantes para este propósito. Tanto Karima como Emma tenían una larga experiencia como auxiliares de vida social, por lo que podríamos tener acceso a una gran variedad de problemáticas en las intervenciones a domicilio. Ambas me habían gustado particularmente durante las entrevistas y cada una de ellas tenía aspectos diferentes que eran de particular interés. Por un lado, Emma era una mujer polaca de 49 años que había sido profesora de literatura en Polonia y había emigrado pasando primero por los cuidados informales a domicilio, por la regularización de su estatus migratorio y por el aprendizaje del idioma. A pesar de que no llevaba mucho tiempo en la asociación, era muy apreciada por sus superiores y considerada como una de las mejores profesionales entre todas las trabajadoras, por ello había asumido la función de «tutora» de otras trabajadoras. De esta manera, acompañándola podría tener acceso a las situaciones de trabajo de otras compañeras, generalmente más jóvenes, a quienes Emma acudiría a tutorizar. Por otro lado, Karima era una mujer más o menos de la misma edad que Emma, nacida en Francia y de origen argelino. Se trataba de una veterana que anteriormente había trabajado como secretaria, pero que había reorientado su carrera hacia el trabajo a domicilio siendo muy joven. Karima vivía a más de dos horas de trayectos en transporte público de la zona donde trabajaba y sus problemas de salud habían hecho que se replanteara si podría seguir trabajando como auxiliar de vida o si tendría que buscar un oficio menos demandante físicamente. Al llevar muchos años en el oficio tenía mucha experiencia y podía hablarme de cómo habían cambiado las cosas, a nivel de organización, sistemas de cualificaciones, etc., desde los años ochenta hasta ahora. Por último, cada una trabajaba en un sector diferente de la ciudad, Emma en una zona de clase media alta y Karima en una zona de clase media baja, por lo que podría observar una mayor diversidad en las intervenciones. En total fueron 12 días de acompañamiento durante ocho horas de jornada laboral, que fueron recogidos de manera intensiva en cuadernos de campo, tomando notas mientras estaba en el terreno, y luego volcándolas con todo lujo de detalles en el ordenador una vez llegaba a casa.

Por último, me faltaba tener acceso al sector de las residencias para poder contrastar esta realidad con el caso de Madrid. Esto se presentaba como bastante más difícil pues no tenía contactos preestablecidos y sabía, por la experiencia de Madrid, que no era nada fácil conseguir el acceso a estos centros. A través de un centro local de información y coordinación (CLIC), conseguí entrar en contacto con el médico de una residencia privada y entrevistarme con él. Sin embargo, días después me comunicó que la direc-

ción del centro había denegado mi propuesta y que no podría concederme contactos con trabajadoras ni dejarme realizar observación. Tenía algunos contactos dispersos de personas que trabajaban en residencias pero lograr un número considerable de estos casos en tan poco tiempo iba a ser una tarea difícil. Por suerte, finalmente, ya en el mes de mayo de 2013, un contacto personal me permitió entrevistarme con la directora de una residencia, perteneciente a una gran fundación religiosa. La directora era además enfermera de formación y se interesó mucho por mi proyecto y por el enfoque en torno a la profesionalización. Nos vimos un par de veces en su despacho y después, advirtiéndome que no podría prestarme mucha atención pues su paso por la residencia era esporádico, se encargó de presentarme a los equipos y de hacerme llegar una camisa blanca y una tarjeta para abrir todas las puertas del edificio, dejándome total libertad para organizar mi intervención como quisiera.

En comparación con cómo había sido mi acogida en las residencias que había visitado en Madrid y también la asociación de ayuda a domicilio en París, aquí me habían dejado «sola ante el peligro». Poco a poco fui descubriendo, para mi pesar, que las relaciones entre la dirección —ausente la mayor parte del tiempo— y los equipos de trabajadoras, era bastante tensa. También descubrí cómo, al no haber sido apenas introducida ante una plantilla muy grande de trabajadores y en un contexto de hostilidad latente, especialmente en una de las plantas, muchos de los potenciales informantes iban a tener una actitud reticente hacia mí. Esta fue sin duda la etapa más difícil del trabajo de campo pues tuve que hacer no sólo mis labores de investigadora social sino que tuve que explicar constantemente por qué estaba realizando este trabajo, qué quería conseguir con él y por qué era necesario pasar por un periodo de observación como el que estaba intentando desarrollar.

Sin embargo, la reticente acogida que tuve creo que se debía más a la mala organización, es decir, a que nadie sabía quién se tenía que ocupar de mí ni por qué, pues no habían sido informados, que al hecho en sí de que hubiera un conflicto laboral. De hecho en la residencia municipal en Madrid, donde había un conflicto laboral importante, las trabajadoras me acogieron con total normalidad y hasta con cariño y empatía. En su caso, sí habían sido informadas y sí se sentían parte del centro, consultadas ante los cambios, aunque desde que había empezado la crisis todas las novedades fueran negativas en términos de condiciones laborales. Sin embargo, en la residencia de París, la principal queja de la plantilla era que no se contaba con ellos para nada ni se les informaba de los continuos cambios. Al final, de una manera indirecta me vi inmersa en los conflictos de «falta de cuidado» por parte de las jerarquías hacia las plantillas, tanto en un caso como en el otro.

La duración de la observación consistió en diez días de seguimiento de entre seis y ocho horas diarias repartidas durante tres semanas. A esto había que sumarle los tiempos de transporte para llegar a la residencia y las horas de transcripción de las notas tomadas en el campo. Fue sin duda un proceso agotador. Además, realicé 15 entrevistas individuales a trabajadoras y trabajadores durante los momentos de descanso. Las entrevistas

se realizaron dentro del centro, en la enfermería o en los salones y espacios comunes, y fueron las entrevistas más cortas, de unos 35 minutos de media y las más escuetas y formales en cuanto a contenido. Las restricciones de espacio y de tiempo hicieron imposible que se realizaran de otra manera. Durante esta última etapa intensiva de trabajo de campo experimenté los momentos más duros y estuve al borde del agotamiento físico y psicológico, probablemente debido a la mala acogida en el terreno, algo que no me había sucedido hasta entonces. Ciertamente, fue una etapa en la que cobró sentido la importancia de reflexionar sobre la trastienda de la investigación.

En definitiva, el interés de haber transmitido aquí mis vivencias e impresiones, teóricamente informadas pero no por ello menos subjetivas, del trabajo de campo consiste en llamar la atención sobre el «trabajo invisible» que hay detrás de las tesis doctorales, y de cualquier investigación. A través de estas líneas, he querido expresar la profundidad y complejidad de un trabajo de investigación pensando y llevado a cabo «a pie de obra» desde un compromiso científico, político y emocional con la realidad social de los cuidados y con las personas que forman (formamos) parte de ella⁹.

Bibliografía

- ANDERSON, B. (2009), «What's in a name? Immigration controls and subjectivities: The case of au pairs and domestic worker visa holders in the UK», *Subjectivity*, 29, pp. 407-424.
- CASTILLO, J. J. (1998), *A la búsqueda del trabajo perdido*, Madrid, Tecnos, 213 pp.
- (1999), «Beatrice Webb: la Sociología del trabajo entre dos siglos», *Política y Sociedad*, 32, pp. 195-205.
- (2000), «Un camino y cien senderos. El trabajo de campo como crisol de disciplinas», *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, 11, pp. 21-46.
- (2010), «Del trabajo otra vez a la sociedad: sobre el estudio de todas las formas de trabajo», *Sociología del Trabajo*, 68, pp. 81-101.
- (2015), *La invasión del trabajo en la vida*, Madrid, Catarata, 128 pp.
- GILLIGAN, C. (1982), *In a Different Voice: Psychological Theory and Women's Development*, Cambridge MA, Harvard University Press.
- (2013), «Résister à l'injustice: Une éthique féministe du care», en C. Gilligan, A. R. Hochschild y T. Tronto, *Contre l'indifférence des privilégiés. À quoi sert le care?*, París, Payot, pp. 35-67.

⁹ **Financiación:** Esta investigación doctoral ha sido financiada a través del programa predoctoral (FPI-UCM). Paloma Moré es Personal de Investigación en Formación (2011-2015) en el Departamento de Sociología III de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la UCM, donde realiza su tesis bajo la dirección de Juan José Castillo. Los grupos de discusión se organizaron en el marco del proyecto de investigación «Mujeres en tránsito y transformación de la identidad de género en los procesos migratorios» (n. ref. 06/10) financiado por el Instituto de la Mujer y el FSE y dirigido por María Caterina La Barbera. Paloma Moré es miembro del Grupo de Investigación UCM Consolidado «Charles Babbage en Ciencias Sociales del Trabajo».

- GLASER, B. G., y STRAUSS, A. L. (1967), *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*, Nueva Jersey, Transaction Publishers, 284 pp.
- GLUCKSMANN, M. (2006), «Shifting Boundaries and Interconnections: Extending the “Total Social Organisation of Labour”», en L. Pettinger, J. Parry, R. F. Taylor y M. Glucksmann (eds.), *A New Sociology of Work?*, Oxford/Malden, MA, Blackwell Publishing/The Sociological Review, pp. 19-36.
- LYON, D. y GLUCKSMANN, M. (2008), «Comparative Configurations of Care Work across Europe.» *Sociology*, 42 (1), pp. 101-118.
- MILLS, C. Wright (1961), *La imaginación sociológica*, México, Fondo de Cultura Económica, 237 pp. [edición original, 1959].
- MOLINIER, P. (2013), *Le travail du Care*, París, La Dispute «Le genre du monde», 224 pp.
- OSO, L. (2004), *Españolas en París. Estrategias de aborro y consumo en las migraciones internacionales*, Barcelona, Bellaterra, 266 pp.
- PAHL, R. (1991), *Divisiones del trabajo*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- PAPERMAN, P. (2013), *Care et sentiments*, París, Puf «Care Studies», 70 pp.
- y MOLINIER, P. (2013), Préface «Désenclaver le care», en C. Gilligan, A. R.Hochschild y T. Tronto, *Contre l'indifférence des privilégiés. À quoi sert le care?*, París, Payot, pp. 7-34.
- y LAUGIER, S. (eds.) (2006), *Le souci des autres. Éthique et politique du Care*, París, École des Hautes Études en Sciences Sociales, 349 pp.
- THOMPSON, P. y SMITH, C. (2009), «Labour Power and Labour Process: Contesting the Marginality of the Sociology of Work», *Sociology*, 43 (5), pp. 913-930.
- WEBER, M. (1964), *Conceptos sociológicos fundamentales en Economía y Sociedad. Esbozo de sociología comprensiva*, México, Fondo de Cultura Económica [edición original, 1922].

*Cuidados a personas mayores en Madrid y París:
la trastienda de la investigación*

Resumen:

Este artículo relata la metodología empleada en una investigación doctoral. La autora relata en primera persona el «cómo se hizo» o la «trastienda de la investigación» revelando, de manera franca y directa, los entresijos de su aproximación al terreno. Más que una reflexión metodológica «técnica» el artículo es un relato del proceso de la investigación: cómo se gestó la elección del tema, las decisiones clave, el abordaje epistemológico, reflexiones éticas sobre el «objeto» de estudio, y el relato de cómo llevó a cabo el trabajo de campo. Para ello, en el texto se alternan pinceladas teóricas con reflexiones personales y cuadernos de campo, dando lugar a un conjunto integrado que tiene la reflexividad por hilo conductor.

Palabras clave: trabajo, migraciones, género, metodología.

*Care to elderly in Madrid and Paris:
the research making-of*

Abstract:

This article accounts the methodology approach used in doctoral research. The author describes, in a very personal way, the «making-off» of her PhD research. She reveals, in a frank and direct manner, the intricacies of her approach to the fieldwork. More than just a «technical» methodological reflection, this article provides the «storytelling» of the research process: the key decisions, the epistemological approach, ethical reflections on the «object» of study, and the story of the fieldwork. To do this, the text articulates theoretical elements with personal reflections and fieldwork notes, resulting in an integrated assembly, having reflexivity as unifying thread.

Key words: work, migration, gender, methodology.

Recibido: 11-II-2015

Versión aceptada: 8-IV-2015

* **Paloma Moré**, Departamento de Sociología III de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la UCM, 28223 Pozuelo, Madrid. Miembro del Grupo de Investigación UCM Consolidado «Charles Babbage en Ciencias Sociales del Trabajo. Correo electrónico: morecorral.paloma@gmail.com

Reproduced with permission of the copyright owner. Further reproduction prohibited without permission.