

Dimensiones sociales y afectivas de las desigualdades de género

MARINA ARIZA
MARITZA CAICEDO
FIORELLA MANCINI
Coordinadoras



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
Instituto de Investigaciones Sociales



Forma sugerida de citar:

Ariza, M., Caicedo Riascos, M. y Mancini, F. (Coords.) (2026). Dimensiones sociales y afectivas de las desigualdades de género. Ariza, M., Villagómez Ornelas, P., Ospina-Escobar, A., Carnes Borrajo, L., Caicedo Riascos, M., Videgain, K.; Mancini, F., López Fernández, R. y Pantoja García, E. M. Universidad Nacional Universidad Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Sociales. <https://ru.iis.sociales.unam.mx>

Excepto donde se indique lo contrario, esta obra está bajo una licencia Creative Commons Atribución-No comercial-Compartir igual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0 Internacional):

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.es>

Con la licencia CC-BY-NC-SA usted es libre de:

- Compartir: copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato.
- Adaptar: remezclar, transformar y construir a partir del material.

Bajo los siguientes términos:

Atribución: usted debe dar crédito de manera adecuada, brindar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante.

No comercial: usted no puede hacer uso del material con propósitos comerciales.

Compartir igual: si remezcla, transforma o crea a partir del material, debe distribuir su contribución bajo la misma licencia del original.

En los casos que sea usada la presente obra, deben respetarse los términos especificados en esta licencia.



Dimensiones sociales y afectivas de las desigualdades de género



**Comité Editorial de Libros
Instituto de Investigaciones Sociales
Universidad Nacional Autónoma de México**

Presidenta

Marcela Amaro Rosales • IIS-UNAM

Secretaria

Karina Bárcenas Barajas • IIS-UNAM

Miembros

Eugenia Allier Montaña • IIS-UNAM

Sofía Ávila Calero • IIS-UNAM

Eduardo Cerdán • IIS-UNAM

Karolina Monika Gilas • FCPYS-UNAM

Lidia Girola Molina • UAM-A

Juan Cruz Olmeda • COLMEX

Teresa Ordorika Sacristán • CEIICH-UNAM

Bruno Felipe de Souza e Miranda • IIS-UNAM

Dimensiones sociales y afectivas de las desigualdades de género

MARINA ARIZA
MARITZA CAICEDO
FIORELLA MANCINI
Coordinadoras



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
Instituto de Investigaciones Sociales
Ciudad de México, 2026

Catalogación en la publicación UNAM.**Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información.**

Nombres: Ariza, Marina, editor. | Caicedo Riascos, Maritza, editor. | Mancini, Fiorella, editor.

Título: Dimensiones sociales y afectivas de las desigualdades de género / Marina Ariza, Maritza Caicedo, Fiorella Mancini, coordinadoras.

Descripción: Primera edición. | Ciudad de México : Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Sociales, 2026. | Serie IIS 95.

Identificadores: LIBRUNAM 2299310 (impreso). | ISBN 9786076470008 (impreso).

Temas: Discriminación sexual contra las mujeres--México. | Discriminación sexual contra las mujeres--Estados Unidos. | Discriminación sexual contra las mujeres--España. | Mujeres--Condiciones sociales. | Interseccionalidad. | Roles sexuales. | Igualdad.

Clasificación: LCC HQ1237.5.M4.D55 2026 (impreso). | DDC 305.420972--dc23.

El Comité Editorial de Libros del Instituto de Investigaciones Sociales evaluó la propuesta para publicar este libro en formato impreso.

Primera edición: junio de 2026

D.R.© 2026, Universidad Nacional Autónoma de México

Instituto de Investigaciones Sociales

Circuito Mario de la Cueva s/n

Ciudad Universitaria, 04510

<https://ru.iis.sociales.unam.mx>

Correo electrónico: repositorio.iis@sociales.unam.mx

Coordinación editorial: Eduardo Cerdán

Edición: Adriana Guadarrama Olivera

Diseño de la serie: Óscar Quintana Ángeles y Cynthia Trigos Suzán, con ilustraciones de Carlos Antonio Sánchez Rodríguez, acrílico/papel, 2025

Diseño de portada y tratamiento de imágenes: Cynthia Trigos Suzán

Formación: Óscar Quintana Ángeles

ISBN: 978-607-647-203-3

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad Nacional Autónoma de México. Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Impreso y hecho en México

Índice

Presentación de la serie

Marcela Amaro Rosales y Miguel Armando López Leyva | **09**

Introducción

El género y las otras desigualdades sociales

Marina Ariza | **13**

Género y desigualdades estructurales

Alimentar: un trabajo desigual

Paloma Villagómez Ornelas | **37**

La barbarie como opción. La participación de las mujeres
en los grupos criminales en México

Angélica Ospina-Escobar | **77**

Género, trabajo e interseccionalidad

Escenarios diversos de las desigualdades intragénero
en la participación económica femenina en México, 1995-2023

Marina Ariza y Lía Carnes Borrajo | **119**

La disparidad salarial entre mujeres en Estados Unidos.
Un análisis interseccional
Maritza Caicedo | **161**

Clase, género y afectividad

Género y bienestar emocional: desigualdades socioafectivas
entre las y los mexicanos
Karina Videgain y Fiorella Mancini | **199**

Ambigüedades emocionales en el empleo de hogar:
desigualdades, tensiones y jerarquías
Rosalía López Fernández | **235**

Entre la confianza y el miedo: relatos socioemocionales
de desigualdad de mujeres migrantes
Erika Marina Pantoja García | **267**

Conclusiones
Maritza Caicedo y Fiorella Mancini | **303**

Semblanzas | **315**

Ambigüedades emocionales en el empleo de hogar: desigualdades, tensiones y jerarquías

ROSALÍA LÓPEZ FERNÁNDEZ¹

Introducción

Las emociones que se manifiestan en las relaciones laborales son, con frecuencia, un reflejo de las estructuras sociales en las que dichas relaciones están inmersas (Barbalet, 1998). En el caso del empleo doméstico, éste se desarrolla en el espacio íntimo del hogar en el que se produce una superposición de roles y expectativas que desdibuja las fronteras entre las relaciones laborales y las personales (Gorbán, 2012). En este ámbito, las emociones suelen situarse en un terreno complejo y, a menudo, contradictorio, en el que confluyen dinámicas afectivas, económicas y de poder (Durin, 2017; Hill Collins y Bilge, 2019; Rollins, 1985). En el marco del empleo doméstico, las relaciones laborales no pueden entenderse plenamente sin considerar la profunda desigualdad social y de género que las atraviesa. Estas relaciones reflejan una estructura social que perpetúa jerarquías históricas y relaciones de

1 Este estudio ha sido realizado durante una estancia en el Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México, supervisada por la profesora Marina Ariza. Se agradecen las correcciones y comentarios que ha realizado durante la elaboración de este texto.

poder en las que las trabajadoras se ven relegadas a un espacio de vulnerabilidad económica y simbólica.

En este contexto, la ambigüedad emocional, definida como la coexistencia de sentimientos contradictorios y difícilmente conciliables o incluso opuestos, se convierte en un concepto clave para analizar cómo las trabajadoras enfrentan las tensiones que surgen en sus interacciones laborales. La ambivalencia emocional, que encuentra su base teórica en la noción de ambivalencia sociológica propuesta por Robert Merton (1980), refleja las contradicciones normativas y emocionales inherentes a un rol social caracterizado por exigencias afectivas como la lealtad o la confianza, pero también marcado por relaciones de poder que operan de manera sutil, a menudo a través de gestos, silencios o expectativas implícitas (Ariza, 2017).

El empleo de hogar se caracteriza por ser un espacio laboral en el que se mezclan relaciones jerárquicas, dinámicas de poder, expectativas de lealtad y afecto, así como relaciones de dependencia económica (Ariza, 2024b; Ariza, 2016) que generan un terreno fértil para la ambigüedad emocional (Ariza, 2024a; Gorbán, 2012; Gorbán y Tizziani, 2014). Las trabajadoras se encuentran en una posición en la que deben equilibrar sentimientos de gratitud y lealtad hacia sus empleadores con experiencias de subordinación y desigualdad estructural. La naturaleza íntima y personal de este trabajo, sumada a dinámicas de pseudo-familia (Canevaro, 2020; Parreñas, 2014; Rollins, 1985; Young, 1987) y a la necesidad de mostrar deferencia y conformidad (Scheff, 1988), produce emociones complejas y contradictorias en las que el “buen trato” y las muestras de reconocimiento coexisten con sentimientos de invisibilidad, humillación o falta de autonomía (Ariza, 2017; Cuéllar, 2019, 2020).

El empleo doméstico remunerado se desarrolla principalmente en el ámbito de la economía informal y se caracteriza tanto por su feminización como por la precarización, que lleva aparejadas jornadas extensas, bajos salarios y la ausencia de derechos laborales consolidados. En México, 97% de quienes trabajan en este sector está integrado por mujeres y 96% lo hace en condiciones de informalidad (INEGI, 2024). Si bien este sector ocupacional ha decrecido secularmente en cuanto al número de personas que emplea, según los datos del Censo de Población y Vivienda de 2020 de México elaborado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el porcentaje de mujeres ocupadas como empleadas de hogar es de 7.7% en la

Ciudad de México y 8.1% a nivel nacional. En lo referente a la modalidad de trabajo, a nivel nacional 96.3% trabaja de entrada por salida, mientras que 3.7% lo hace de planta y, en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México, 91.1% trabaja de entrada por salida mientras que 8.9% lo hace de planta². Esta tendencia se entrelaza con dinámicas de clase, etnicidad y migración que complejizan la situación de desventaja y desprotección de algunas mujeres, dada la importancia histórica de la población de origen indígena en la composición demográfica de las trabajadoras domésticas en México (Durin, 2014, 2017; Rubí Salazar, 2016). Sin embargo, la precarización del empleo de hogar no es únicamente una cuestión económica, sino también simbólica y, mientras que su labor es indispensable para el funcionamiento de los hogares empleadores, su contribución a la reproducción social sigue siendo invisible y desvalorizada en términos estructurales (Federici, 2013).

Como he expuesto, las relaciones laborales en el empleo doméstico están marcadas tanto por la desigualdad estructural como por tensiones afectivas, de forma que el estudio de las emociones permite abordar la complejidad de dichas relaciones, ofreciendo una comprensión más detallada de las tensiones inherentes y de las dinámicas de poder que las configuran. En el presente capítulo he propuesto como objetivo analizar algunas de las ambigüedades emocionales que caracterizan las relaciones laborales del empleo doméstico remunerado en la Ciudad de México, explorando cómo estas tensiones se manifiestan en la coexistencia de normas y contranormas (Merton, 1980) que desdibujan los límites entre el ámbito *laboral* y *familiar* y en la paradoja que la *confianza* genera en las trabajadoras que deben transitar entre el reconocimiento y la sospecha.

Este capítulo está estructurado en cuatro secciones. En la primera he desarrollado el marco teórico en el que exploro, por un lado, los conceptos de ambivalencia sociológica (Merton, 1980) y ambigüedad emocional, y, por otro, cómo la noción de economía socioemocional descrita por Schmitt y Clark (2006) permite, por un lado, entender que las emociones y los bienes

2 Los datos del Censo de Población y Vivienda de 2020 que aparecen en este texto han sido amablemente proporcionados por la maestra Lía Carnes Borrajo, recogidos en su tesis doctoral en Demografía, “Interdependencia y reproducción de desigualdades en las relaciones del trabajo doméstico remunerado en México” (en proceso).

simbólicos son recursos estratégicos que los actores ponen en juego en las interacciones laborales, y, por otro, sistematizar los intercambios socioemocionales que se producen en dicha relación laboral. En la segunda sección describo el perfil de las 19 participantes y detallo el procedimiento metodológico utilizado que, en el caso de este estudio, ha sido el análisis dimensional (Bowers y Schatzman, 2009; Schatzman, 1991). En la tercera sección desarrollo el análisis de las ambigüedades emocionales desde los discursos de las propias participantes. Finalmente, en la conclusión, sintetizo los hallazgos principales y reflexiono sobre el papel de las emociones en la reproducción de las desigualdades estructurales y en las estrategias de resistencia simbólica que caracterizan al empleo doméstico remunerado.

Marco teórico

De la ambivalencia sociológica a la ambigüedad emocional

El concepto de ambivalencia, aunque frecuentemente asociado a la psicología y a la teoría psicoanalítica (Merton, 1980), ha encontrado un amplio desarrollo dentro de la sociología que ha permitido abordar las tensiones y contradicciones inherentes a las relaciones sociales y estructurales. Mediante este concepto se hace referencia a la presencia simultánea de sentimientos, normativas o valores opuestos en relación con un objeto o situación. Desde la sociología se ha utilizado el término para analizar cómo las tensiones entre orientaciones normativas y los conflictos de roles afectan la organización de la vida social mediada, en mayor o menor grado, por relaciones de poder. A partir de la obra de Robert Merton de 1976, con la colaboración de Elinor Barber, *Sociological Ambivalence and Other Essays* (*Ambivalencia sociológica y otros ensayos*, 1980, versión en castellano), el concepto de ambivalencia se consagró como una herramienta analítica que permitía entender las dinámicas sociales no sólo dicotómicas, sino esencialmente complejas, que posteriormente se emplearon en diferentes disciplinas con variaciones y matices propios.

Merton (1980) introduce la noción de *ambivalencia sociológica* para referirse a la coexistencia de orientaciones normativas contradictorias en una misma posición social. A diferencia de la ambivalencia psicológica, centrada principalmente en dilemas internos del individuo, la ambivalencia sociológica es estructural y se manifiesta en las expectativas conflictivas que recaen sobre un mismo rol social. Estos autores ponen como ejemplo que el rol de un profesional de la salud implicaría, de forma simultánea, la obligación de ofrecer atención emocional y la de mantener una distancia objetiva para garantizar decisiones médicas imparciales (Merton, 1980). Este conflicto refleja las tensiones inherentes a las estructuras sociales. La propuesta de Merton establece que la ambivalencia es un resultado inevitable entre la superposición de roles y el choque de normas, lo cual genera dilemas que los actores deben gestionar cotidianamente. Merton y Barber (1980) rechazan la idea de que la ambivalencia sea meramente disfuncional, argumentando que su presencia revela la complejidad de la organización social y las expectativas en competencia. A colación de estas ideas podemos afirmar que la ambivalencia se convierte en un fenómeno a ser analizado en lugar de un problema a ser resuelto, proporcionando una nueva lente epistémica y analítica que permite entender los conflictos normativos en contextos laborales y familiares.

Dentro del marco de la ambivalencia sociológica propuesto por Merton (1980), las normas y contranormas representan un eje central para entender las tensiones que surgen en las relaciones sociales. Las normas establecen expectativas positivas y deseables en un rol social como la confianza, el respeto o la deferencia. En contraste, las contranormas actúan como fuerzas que contradicen o limitan dichas expectativas, introduciendo dinámicas que producen tensiones y contradicciones dentro de un mismo rol. La alternancia entre normas y contranormas no es disfuncional, sino que refleja la complejidad estructural de las relaciones sociales y la necesidad de los actores de gestionar simultáneamente expectativas opuestas. Desde esta perspectiva, las normas y contranormas no sólo coexisten, sino que se influyen mutuamente, configurando un espacio dinámico que estructura las interacciones y las emociones de las relaciones sociales.

En el marco del estudio de la ambivalencia sociológica, las normas representan las expectativas sociales que dictan comportamientos aceptables

y deseables dentro de un contexto específico como es el empleo de hogar, mientras que las contranormas se manifiestan como expectativas *secundarias* que limitan o incluso contradicen dichas normas (Merton, 1980). Ambas, lejos de ser excluyentes, coexisten y configuran las dinámicas sociales de este sector laboral. Esta interacción da lugar a la ambivalencia sociológica en el sentido propuesto por Merton (1980), que resalta la tensión entre expectativas de carácter normativo opuestas dentro del estatus o rol social que define las posiciones de la empleada de hogar y de la empleadora. Si bien el valor analítico de estos dos conceptos es indudable, debemos tener en cuenta que, cuando estas dinámicas se observan en contextos laborales atravesados por desigualdades de género y clase —y las relaciones de poder que estas implican—, como en el caso del empleo de hogar, las normas y contranormas no sólo configuran tensiones estructurales, sino que también suscitan emociones ambiguas experimentadas por las trabajadoras. En este sentido, podemos ver que emociones tales como la gratitud mezclada con la frustración o la lealtad combinada con el resentimiento, revelan que las tensiones vividas en estas relaciones laborales pueden trascender los conflictos normativos planteados por Merton y que, para ser explicadas, es necesario integrar otros elementos relacionales y afectivos que permiten comprender las experiencias subjetivas de las trabajadoras. De acuerdo con esta idea vemos que, en el empleo de hogar, las normas pueden dictar un trato respetuoso y colaborativo entre empleadoras y trabajadoras, mientras que las contranormas permiten comportamientos unilaterales que ignoran las necesidades emocionales y laborales de las empleadas. Estas dinámicas de alternancia no sólo muestran las tensiones propias de un rol social, sino que también evidencian cómo las desigualdades estructurales impregnan las relaciones laborales, intensificando la ambigüedad emocional. Así, la noción de normas y contranormas es una herramienta útil para analizar estas dinámicas, aunque su aplicación requiere considerar las especificidades de los contextos sociales y las desigualdades estructurales que marcan estas relaciones.

La propuesta de Merton y Barber, si bien establece los cimientos teóricos de la ambivalencia sociológica, ha sido considerada, por un lado, como una noción principalmente centrada en la dimensión estructural y, por otro, como un estado estático y normativo que surge del conflicto de roles

(Hillcoat-Nallétamby y Phillips, 2011). A partir de estas consideraciones, se ha tratado de ampliar la noción de ambivalencia sociológica enmarcándola en una perspectiva relacional en la que la ambivalencia no sólo es un producto de expectativas normativas, sino de dinámicas transformadoras de carácter temporal dentro de redes de relaciones interdependientes. De esta forma, la ambivalencia no se limita a la coexistencia de normas contradictorias en un rol social, sino que debe entenderse como un proceso que es el resultado de interacciones y negociaciones que cambian en función del tiempo y de la evolución de las relaciones y, en particular, de relaciones de poder. Por tanto, la ambivalencia sociológica incluye tanto la dimensión relacional como la capacidad de transformación en respuesta a los cambios en las interacciones y en las expectativas afectivas entre actores sociales.

Tras la propuesta de Merton y Barber (1980), Neil Smelser (1998) retoma el concepto desde una perspectiva más amplia, abarcando no sólo las tensiones normativas sino también las contradicciones entre racionalidad y emoción en las ciencias sociales. Este autor destaca que la ambivalencia se arraiga en las decisiones que los actores sociales toman cuando desean alcanzar objetivos o albergan en sí mismos valores contradictorios. Según Smelser (1998), la ambivalencia es tanto una característica de la interacción microestructural, como un fenómeno que permea la estructura cultural y la racionalidad misma. Este autor analiza la ambivalencia como un cruce entre la acción racional y los afectos, sugiriendo que este estado no debe ser interpretado, al igual que señala Merton, como una deficiencia. Por el contrario, la ambivalencia es parte integral de la acción humana y de las dinámicas de poder en las relaciones sociales.

Smelser (1998) retoma y desarrolla el concepto de ambivalencia, destacándolo como una lente fundamental para entender las tensiones entre la acción racional y las emociones. Este autor sostiene que, aunque la racionalidad ha sido dominante en las ciencias sociales, es insuficiente si no se consideran las tensiones emocionales y los conflictos afectivos que influyen en las decisiones y relaciones sociales. En este sentido, Smelser amplía el marco de análisis al mostrar que la racionalidad humana,³ lejos de ser un

3 Smelser aborda el concepto de racionalidad humana como un término multifacético que incluye diferentes interpretaciones en las ciencias sociales. Este autor identifica tres formas princi-

ideal puro, está profundamente moldeada por estas tensiones emocionales. Desde esta perspectiva, la ambivalencia se convierte en un componente necesario para comprender los dilemas morales y éticos a los que se enfrentan los actores en la vida cotidiana, ya que las formas de racionalidad, advierte Smelser (1998), tienden a minimizar el papel de las emociones y de los afectos en las acciones y las relaciones sociales.

A partir del desarrollo teórico de la ambivalencia sociológica podemos avanzar hacia la idea de ambigüedad emocional, ya que ambos conceptos capturan diferentes dimensiones de las tensiones y de los conflictos en las relaciones sociales y ambas nociones pueden actuar como elementos analíticos cuando se aplican a distintos niveles de la experiencia humana. Mientras que la ambivalencia sociológica se centra en los dilemas normativos y las expectativas contradictorias que emanan de las estructuras de roles y posiciones sociales, la ambigüedad emocional introduce una dimensión relacional y afectiva que pone de relieve la experiencia subjetiva de las trabajadoras en contextos de desigualdad. Este enfoque permite conectar las tensiones normativas con las emociones y contradicciones que surgen en el ámbito laboral y permite incorporar las emociones no sólo como efectos colaterales de las dinámicas estructurales, sino como elementos centrales para comprender cómo las trabajadoras gestionan y resisten las desigualdades que enfrentan.

La ambigüedad afectiva (Brites, 2007; Gorbán, 2012) recoge la dimensión relacional de la ambivalencia sociológica (Hillcoat-Nallétamby y Phillips, 2011) y se manifiesta en las situaciones en las que las emociones se entremezclan y dificultan la interpretación teórica del vínculo afectivo, así como de la posición del sujeto dentro de la estructura social. Esto es especialmente relevante en contextos en los que las relaciones de poder y subordinación no se articulan de manera explícita, sino a través de otras formas *sutiles* de expresión (Ariza, 2017; Kemper, 2006). La ambigüedad afectiva, si bien en el sentido literal y literario del término “ambigüedad” podría denotar una

pales de racionalidad: la racionalidad en la elección, centrada en la maximización del bienestar individual o colectivo; la racionalidad como una estrategia de las organizaciones que implica la sistematización de recursos y personas para alcanzar eficiencia instrumental, y la racionalidad científica, que guía el conocimiento mediante valores y métodos coherentes con la lógica científica.

mera incertidumbre o falta de claridad, permite, por el contrario, reflejar la complejidad de las relaciones de dominación que se expresan en gestos de deferencia y reconocimiento (Scheff, 1988) que, a su vez, pueden ir acompañados de dinámicas de explotación y control. Una situación que puede suscitar ambivalencia emocional en las trabajadoras es aquella en la que deben mostrarse deferentes y serviciales, y, al mismo tiempo, ser capaces de negociar su propio espacio de autonomía y límites. En este caso, las emociones experimentadas en el marco de una relación de poder pueden abarcar una mezcla de agradecimiento, resentimiento y/o afecto. Así tenemos que, mientras que la ambivalencia sociológica se ocupa del conflicto entre expectativas normativas (por ejemplo, el deber de mostrar agradecimiento frente a la exigencia de respeto), la ambigüedad afectiva aborda cómo este conflicto se experimenta subjetivamente. En otras palabras, la ambigüedad afectiva es una dimensión subjetiva, de otras muchas posibles, de la ambivalencia sociológica, manifestándose como un estado emocional que refleja la tensión entre normas y valores contradictorios que los actores deben enfrentar.

En la literatura sobre empleo de hogar, podemos encontrar que el vínculo entre empleadas de hogar y empleadores está atravesado por ambigüedades que surgen de la coexistencia de relaciones afectivas y laborales en un contexto de desigualdad estructural (Brites, 2000; Gorbán, 2012; Rollins, 1985; Turner, 2010). Débora Gorbán (2012) destaca que la ambigüedad afectiva es una dimensión estructurante en las relaciones entre empleadas y empleadores del trabajo doméstico en la que los límites entre lo personal y lo laboral se vuelven porosos. Esta autora resalta que la ambigüedad se origina de la convivencia en el espacio privado y de la realización de tareas que se prestan a una implicación emocional (limpieza de entornos personales, elaboración de alimentos, cuidado de niños) que genera un tipo de relación en la que lo laboral y lo afectivo se entrelazan constantemente, produciendo tensiones en la delimitación de roles. La ambigüedad se manifiesta en la tensión entre proximidad afectiva y distanciamiento social que define la naturaleza de estas relaciones. Desde esta perspectiva, el cruce de lo emocional y lo laboral se convierte en un mecanismo que invisibiliza la explotación y mantiene a las trabajadoras en una posición subordinada (Gorbán, 2012; Gorbán y Tizziani, 2014).

Por su parte, Brites (2007) considera que la ambigüedad afectiva es un aspecto que contribuye a mantener la distancia social entre empleadores y empleadas. En su análisis, esta autora resalta que las relaciones de afecto que se desarrollan en el entorno doméstico, caracterizadas por intercambios de gestos de cuidado, las muestras de cercanía e incluso ciertas formas de inclusión simbólica en el núcleo familiar, pueden enmascarar la desigualdad estructural y perpetuar la subordinación de las trabajadoras, tal y como también muestran los trabajos de Young (1987), Helma Lutz (2002) o Canevaro (2014, 2018, 2020). Este tipo de ambigüedad se manifiesta particularmente en la forma en que se gestionan las expectativas emocionales de las trabajadoras, lo que puede dar lugar a una relación de pseudofamilia que, aunque genera lealtad, no proporciona beneficios reales de seguridad o autonomía. Mientras las trabajadoras deben ajustarse a las expectativas afectivas de sus empleadoras, enfrentan límites claros que refuerzan su posición subordinada dentro de las relaciones laborales, lo que refleja normas que consolidan la distancia social en estos vínculos (Brites, 2007). Esta dinámica de cercanía y distancia estructural, que Brites denomina *didáctica de la distancia social* (2007: 106), ilustra cómo las trabajadoras pueden aceptar su posición subalterna a cambio de reconocimiento afectivo y un sentido de pertenencia simbólica, sin que esto implique un desafío a la estructura jerárquica de la relación.

A la luz de estas reflexiones, en el presente trabajo entiendo la ambigüedad emocional como un estado en el que las emociones se presentan de manera contradictoria, generando una serie de sentimientos que reflejan tensiones y discrepancias en las relaciones laborales que no pueden resolverse de forma simple debido, precisamente, a la tensión estructural en la que están insertas. Estas ambigüedades no son meras contradicciones internas, sino un campo de lucha simbólico en el que se negocia el estatus, el valor personal, los roles como trabajadora o el reconocimiento de su propio desempeño (Brites, 2007; Gorbán y Tizziani, 2014), entre otros aspectos. El recurso conceptual que permitirá sistematizar los tipos de intercambio socioemocionales entre empleadas y empleadoras en su dimensión propiamente relacional, es la noción de economía socioemocional de Schmitt y Clark (2006). Este concepto se define como un sistema informal pero estructurado que regula los intercambios *asimétricos* de bienes socioemocionales y

simbólicos junto con bienes materiales (Schmitt y Clark, 2006: 475). Dentro de este sistema, las emociones y los gestos simbólicos adquieren un valor estratégico, ya que actúan como “monedas” de intercambio que organizan las interacciones entre las partes. Este enfoque permite visibilizar cómo los aspectos emocionales, más allá de lo meramente instrumental, se convierten en herramientas que consolidan o desafían las relaciones de poder subyacentes en contextos laborales, especialmente en aquellos marcados por la cercanía y la intimidad.

Metodología y muestra

Para la realización de este estudio he empleado el análisis dimensional como enfoque metodológico para examinar las ambigüedades emocionales en las relaciones laborales de mujeres empleadas de hogar. El análisis dimensional⁴ desarrollado por Leonard Schatzman (Bowers y Schatzman, 2009; Schatzman, 1991), permite captar la complejidad y los matices de las experiencias humanas al identificar y organizar *dimensiones*⁵ relevantes desde la perspectiva tanto de los informantes como de los investigadores. Esta metodología resulta particularmente adecuada para explorar fenómenos complejos como la interacción entre emociones y desigualdades estructurales en contextos laborales, ya que permite mantener la apertura analítica necesaria para comprender las ambigüedades emocionales como un fenómeno emergente de las relaciones laborales y afectivas.

- 4 Esta metodología de análisis forma parte de la segunda generación de estudios derivados de la teoría fundamentada (*grounded theory*) desarrollada por Glaser y Strauss (1967). El análisis dimensional surge como una alternativa que amplía los principios de la teoría fundamentada clásica al incorporar un enfoque de corte constructivista que permite, además de la sistematización de los datos, realizar un análisis flexible y *natural* de los datos al enfocarse en las relaciones dinámicas de los mismos.
- 5 *Dimensión*, en el marco del análisis dimensional, hace referencia a un concepto abstracto acuñado o seleccionado por el investigador, que representa un aspecto del fenómeno estudiado y que se define a través de una o más características o propiedades. Estas características proporcionan parámetros tanto cuantitativos como cualitativos para describir y explicar el fenómeno o situación en cuestión. Cada dimensión puede descomponerse en subdimensiones que abarcan aspectos más específicos.

La técnica de producción de datos ha sido la entrevista semiestructurada. Estas entrevistas se centraron en explorar las experiencias laborales y emocionales de las participantes, con especial atención a las tensiones y contradicciones afectivas en sus relaciones laborales en el ámbito del empleo de hogar.

El análisis dimensional lo he realizado siguiendo los principios básicos del mismo, que comprenden: la identificación y organización de dimensiones y sus propiedades a partir de los datos; la asignación de valor a cada dimensión; la inferencia sobre las relaciones entre ellas, y la consideración de las perspectivas desde la cual se observa un fenómeno que orienta el análisis y que influye en la selección, valoración y organización de las dimensiones contenidas en las experiencias de los informantes (Bowers y Schatzman, 2009; Schatzman, 1991).

Como primer paso antes del análisis, en esta investigación realicé una primera codificación empleando el software NVivo 15 de las emociones que emergían en el ámbito del empleo de hogar, así como de las formas en que las empleadas experimentaban y manejaban dichas emociones en su entorno laboral. Esta primera codificación, aunque no es preceptiva en el análisis dimensional dado que esta metodología no cuenta con un procedimiento estandarizado (Estrada-Acuña *et al.*, 2021), me permitió identificar tanto emociones contradictorias como ciertas dinámicas de afecto, subordinación y desigualdad presentes en la relación laboral entre empleadas y empleadoras.

Entre las dimensiones que integré en el análisis estaban aquellas que, en cierto modo, conservaban cierta literalidad con respecto al discurso de las participantes, tales como las dinámicas de confianza y control; el sacrificio personal y los logros familiares; la tensión entre afecto y subordinación, o la gratitud y la precariedad. Y también incluí otras dimensiones definidas por las necesidades de la investigación, como las expectativas personales y familiares; el desgaste físico y emocional; las relaciones afectivas y la distancia jerárquica; la vulnerabilidad económica y el futuro incierto, o el control emocional y las negociaciones internas, por mencionar algunos ejemplos.

Posteriormente, asigné un valor relativo a estas dimensiones en términos de su relevancia y saliencia para comprender las ambigüedades emocionales e hice una descripción tanto de sus propiedades como de las relaciones

entre las distintas dimensiones⁶ (Bowers y Schatzman, 2009; Schatzman, 1991). Para ello tuve en cuenta los elementos contextuales y estructurales, como las desigualdades de poder y las condiciones laborales que determinan dichas perspectivas. Por tanto, en el análisis traté de apreciar cómo las experiencias emocionales de las trabajadoras son moldeadas por las desigualdades estructurales y las expectativas afectivas que permean el trabajo doméstico.

En total entrevisté a 19 mujeres empleadas de hogar en la Ciudad de México entre los meses de septiembre y noviembre de 2024. Realicé los contactos principalmente mediante el método de bola de nieve, utilizando como punto de partida tanto a empleadores como a empleadas de hogar. A siete mujeres las contacté a través de un mensaje en una red social al que respondieron, en su mayor parte, empleadoras que hicieron el contacto con sus empleadas, aunque también una empleada respondió tras un reenvío. A tres empleadas las contacté a través de mis redes personales (amigos y

6 Con el fin de ejemplificar el tipo de propiedades, de relaciones e integración de las distintas dimensiones, se exponen las siguientes.

Dimensión	Desgaste físico y emocional	Gratitud y precariedad	Tensión entre afecto y subordinación
Propiedades	Intensidad y tipo de tareas realizadas (cuidado, limpieza, cocina). Impacto en la salud física (dolores musculares, agotamiento). Impacto en la salud emocional (estrés, ansiedad, insatisfacción).	Sentimiento de gratitud hacia los empleadores por oportunidades laborales. Percepción de precariedad económica o laboral. Dependencia del empleo actual para el sustento.	Grado de apego afectivo hacia los empleadores o personas cuidadas. Sentimiento de desigualdad en la relación laboral. Expectativas de reciprocidad emocional o material.
Relaciones	Relación entre carga laboral y bienestar general.	Convivencia de gratitud y vulnerabilidad.	Oscilación entre cuidado afectivo genuino y sensación de explotación.

Integración de dimensiones: las emociones contradictorias, como la coexistencia de aprecio y resentimiento hacia las empleadoras, emergen en la intersección de la gratitud por el trabajo y la percepción de precariedad laboral. Este choque emocional también se ve alimentado por la “tensión entre afecto y subordinación” en la que el cuidado afectivo hacia los empleadores entra en conflicto con las dinámicas de explotación y desigualdad que estructuran la relación laboral. Esta complejidad emocional no sólo refleja las desigualdades estructurales del empleo de hogar, sino que también condiciona las respuestas y estrategias emocionales de las empleadas.

conocidos), una empleada era trabajadora de zonas comunes en mi lugar de residencia y contaba con experiencia como empleada de hogar. A una empleada la contacté a través de una compañera de trabajo. Una empleada era trabajadora de un restaurante y, al preguntar si conocían a alguien que hubiera trabajado como empleada de hogar, ella misma se ofreció para realizar la entrevista. Seis empleadas fueron contactadas gracias a otras empleadas de hogar que habían sido entrevistadas. El perfil sociodemográfico de estas mujeres podemos verlo en la tabla 1.

Las mujeres participantes, procedentes de siete estados distintos, tienen una edad comprendida entre 36 y 80 años, siendo la edad mediana de 51 años. Estas mujeres, en su mayoría casadas o solteras, tienen cargas familiares que generan en ellas una responsabilidad añadida.

En el caso de México y, según los datos del Censo de Población y Vivienda de 2020, el nivel de escolaridad medio en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México (ZMCDMX), es de 7.6 años y la mediana es de nueve años, lo que equivale a estudios de secundaria. En el caso de la muestra, tenemos que la media es de ocho años, por lo que se sitúa ligeramente por encima del promedio de la ZMCDMX, y la mediana es de siete años, por lo que es menor que en la ZMCDMX. Estos datos apuntan, por un lado, a que una proporción significativa de las trabajadoras de la muestra no ha completado estudios de secundaria y, por otro, a una menor uniformidad en los niveles de educación dentro de la muestra, con algunos casos atípicos (trabajadoras con mayor escolaridad) que elevan la media.

En relación con la experiencia laboral, la mínima ha sido de tres años y la máxima de 54 años, siendo la experiencia más frecuente en torno a los 40 años y la mediana en 26 años. En el momento de la entrevista todas las mujeres trabajaban de entrada por salida, aunque cinco tenían experiencia en la modalidad de planta. Igualmente, debemos señalar que 13 de las 19 mujeres entrevistadas trabajaban por horas, mientras que el resto lo hacía a jornada completa. En el caso de 15 mujeres, además de su trabajo como empleada de hogar, tenían otras experiencias laborales como trabajo en fábrica, en restaurantes, puestos de comida informales (taquería, cocina económica), limpieza de oficinas y zonas comunes, secretaria, afanadora, cuidado de carros, costura, comercio o enfermería.

Tabla 1. Perfil sociodemográfico de las mujeres entrevistadas

Nombre ^a	Edad	Estado civil	Hijos	Estado de nacimiento	Escolaridad alcanzada	Experiencia laboral	Salario mensual
Nieves	55	Separada	2	Oaxaca	Secundaria	10 años	\$8 600
Dolores	59	Viuda	2	Estado de México	Primaria	40 años	\$3 600
Mayra	50	Casada	4	Veracruz	Secundaria incompleta	13 años	\$7 200
Agustina	68	Soltera	2	Hidalgo	Primaria	40 años	\$2 800 ^b
Paulina	53	Divorciada	3	Veracruz	Primaria incompleta	43 años	\$6 400
María del Carmen	41	Soltera	2	México	Primaria	28 años	\$9 200
Gina	68	Soltera	2	Ciudad de México	Preparatoria	24 años	\$6 000
Blanca	32	Casada	0	Morelos	Secundaria	3 años	\$3 200
Yadira	44	Casada	3	Ciudad de México	Secundaria	26 años	\$9 600
Gaby	47	Separada	1	Ciudad de México	Secundaria	14 años	\$10 800
Daniela	36	Soltera	0	Oaxaca	Preparatoria	7 años	\$6 000
Hermelinda	80	Viuda	6	Estado de México	Primaria	49 años	\$8 000 ^c
Laura	35	Casada	2	Puebla	Primaria	18 años	\$12 000
Ángela	29	Soltera	2	Ciudad de México	Preparatoria	3 años	\$9 600
Jessica	50	Casada	0	Ciudad de México	Secundaria	32 años	\$6 000
Reina	61	Casada	3	Oaxaca	Primaria	18 años	\$2 800
Amelia	53	Casada	5	Puebla	Primaria	39 años	\$4 200
María José	60	Soltera	1	México	Preparatoria	54 años	\$7 600
Valeria	51	Soltera	1	México	Primaria	44 años	\$5 400

(^a) Los nombres de las participantes son pseudónimos. Antes de iniciar el trabajo de campo se les informaba el proceso a seguir, la finalidad del estudio y el tratamiento de los datos. Se les pedía que ellas mismas eligieran un pseudónimo con el que figurarían en la investigación. Adicionalmente se les daba la oportunidad de participar en unos talleres sobre identificación emocional específicos para empleadas de hogar, con la finalidad de que pudieran desarrollar herramientas de gestión emocional adecuadas a las necesidades de su empleo. En total, se impartieron seis talleres en la Ciudad de México y cinco en la ciudad de Monterrey.

(^b) El salario que se refleja en la tabla es el que recibe como empleada de hogar en el que sólo trabaja un día a la semana cocinando y planchando, mientras que cinco días a la semana trabaja como cocinera en un restaurante. En su caso, estuvo 29 años trabajando de planta con una misma familia.

(^c) En la actualidad, Hermelinda lleva siete años sin trabajar debido a problemas físicos, por lo que esta referencia es a su último salario recibido en 2017.

Fuente: Elaboración propia a partir de un cuestionario inicial.

En cuanto al salario, tenemos que la media salarial de la muestra es de \$6 790 mensuales, mientras que, según los datos del Censo de Población de 2020, el salario medio a nivel nacional para una empleada de hogar es de \$4 354 y en la ZMCDMX es de \$4 916 mensuales, por lo que, en comparación, la media salarial de la muestra está notablemente por encima de la media de la ZMCDMX (38% mayor).

Para la muestra, la mediana es de \$6 400, mientras que para la ZMCDMX es de \$4 300, por lo que la mediana de la muestra también es considerablemente superior (49% mayor). Esto indica que, en general, las empleadas de la muestra tienen salarios más altos, posiblemente debido a condiciones laborales más favorables o mayor experiencia acumulada.

En la población femenina ocupada, el salario promedio mensual es de \$8 708 en la ZMCDMX, por lo que la media salarial de la muestra (\$6 790) es significativamente inferior a la de la ZMCDMX (22% menor). Esto refleja que, aunque los salarios de la muestra son altos dentro del sector de empleo de hogar, siguen estando por debajo del promedio general para las mujeres ocupadas.

En términos de la mediana, los salarios de la muestra superan la mediana de la ZMCDMX (\$5 160) en un 24%. Esto sugiere que, mientras las empleadas de hogar de la muestra tienen ingresos altos en relación con su sector, muchas superan incluso los ingresos medianos de la población femenina ocupada en general.

Respecto al seguro social, debemos señalar que tan sólo Jessica Reina y María José contaban con seguro social en el momento de la entrevista. En el caso de la ZMCDMX, de acuerdo con los datos del censo, 7% de las empleadas de hogar estaban registradas como trabajadoras en el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Análisis

En el presente análisis, si bien pondré el foco en determinadas ambigüedades emocionales que he identificado como recurrentes y representativas de la relación laboral entre empleada y empleadora en el ámbito del trabajo doméstico, debemos tener en cuenta que el empleo de hogar es un espacio

laboral en el que las ambivalencias emocionales están profundamente conectadas con elementos sistémico-estructurales (Barbalet, 1998). Por tanto, debe tenerse en cuenta que las ambivalencias emocionales, además de reflejar las tensiones inherentes a la superposición de roles laborales y personales, están directamente condicionadas por un sistema que perpetúa la precarización y la invisibilidad del sector, así como las desigualdades de género. En este capítulo exploraré dos modos de ambigüedad emocional. En primer lugar, analizaré cómo las normas y contranormas regulan la relación entre empleadoras y empleadas, configurando límites difusos entre lo personal y lo laboral, lo que frecuentemente exacerba las desigualdades y genera tensiones emocionales. Y, en segundo lugar, abordaré la paradoja de la confianza, desde la que las trabajadoras transitan entre sentimientos de orgullo y responsabilidad derivados del reconocimiento de su honradez y la vulnerabilidad asociada a la sospecha y la vigilancia constantes.

Normas y contranormas: los complejos límites entre el empleo y el hogar

En el ámbito del empleo de hogar, la ambigüedad emocional emerge, entre otros aspectos, por la coexistencia de normas y contranormas (Merton, 1980) y por la libertad que tienen las empleadoras para transitar entre unas y otras. Este privilegio permite a las empleadoras alternar entre comportamientos marcados por la cercanía afectiva y la comprensión y otros que reflejan licencias, abusos o exigencias unilaterales hacia las trabajadoras. Este fenómeno se encuentra enraizado en las dinámicas de poder que caracterizan estas relaciones laborales asimétricas y que tienen como consecuencia la ambigüedad emocional de las empleadas. Mientras que, por un lado, se espera que la relación laboral esté impregnada de respeto mutuo y trato humano, en la práctica, las empleadoras pueden ejercer su autoridad de manera arbitraria, generando tensiones, inseguridades y ambivalencias en la experiencia emocional de las trabajadoras.

Un ejemplo de esto lo vemos en el relato de Laura (35 años, Huauchinango, estado de Puebla, 18 años de experiencia), quien a los doce años se vio forzada a trabajar como empleada de hogar de planta debido a sus

circunstancias familiares y permaneció en ese empleo durante dos años hasta que, por la sobrecarga laboral, lo dejó para trabajar cuidando carros. Laura se sintió enormemente agradecida por la oportunidad de trabajo ya que, debido a su juventud, no tenía acceso a otros tipos de empleo y por sus orígenes humildes tuvo que mantenerse por sí misma desde temprana edad. En sus inicios, Laura fue tratada como un miembro más de la familia: “como era muy chica cuando comencé me trataron como a una hija [...] con más paciencia”, aunque este trato no desdibujaba las dinámicas de poder y las asimetrías entre ella y las empleadoras (Gorbán, 2012). Esta relación, en apariencia basada en normas de cercanía y familiaridad, estaba atravesada por contranormas que justificaban exigencias laborales desproporcionadas y la extensión de las jornadas más allá de los límites razonables y que configuraban una experiencia de agotamiento físico y emocional:

Es muy muy pesado y pues es una labor que nunca se termina. Siempre hay cosas que hacer [...]. Es trabajar doce o quince horas aproximadamente. Es muy muy pesado. No hay un horario de descanso, sino por ejemplo [...] me tenía que parar a las cinco y media o seis para hacer lunch para los niños que iban al colegio [...] y, como era una niña, me tardaba y en mi descanso me ponía a planchar o a hacer lo que quedaba pendiente. Y a las siete hay que bajar otra vez a preparar la cena, a recoger la cocina y ahora sí, irte a dormir [...] y me acostaba hasta las nueve, diez de la noche, porque estaba de planta.

Laura sentía, por un lado, una gran responsabilidad hacia la familia para la cual trabajaba, acompañada de un sentimiento de estar en deuda por la oportunidad recibida y, por otro, el abuso recurrente en sus condiciones laborales que generaba en ella un sentimiento de ser explotada. Siguiendo a Merton (1980), las normas y contranormas configuran una estructura dinámica en la que las trabajadoras enfrentan demandas contradictorias: se espera que sean parte de la familia (Canevaro, 2020; Young, 1987), pero también que cumplan con un nivel de dedicación que las excluye de derechos básicos como horarios de descanso definidos. En este caso, el compromiso y el sentido de responsabilidad hacia la familia empleadora se ve desbordado por contranormas que exigen una presencia constante que es sólo posible en el marco de relaciones de poder (Guillaumin, 2005; Kemper, 2006), sin

respetar los límites básicos de tiempo personal o descanso. Esta dinámica, como señala Merton (1980), no es casual, sino una respuesta estructurada a las eventualidades que surgen en las relaciones laborales, ya que responde a la ambigüedad inherente al rol de empleada de planta: se espera de ella una cierta competencia que garantice la adecuada realización de sus tareas, pero también una entrega emocional y afectiva que, en el marco de una relación de poder, perpetúa su subordinación. La experiencia de Laura ilustra cómo la arbitrariedad en la aplicación de normas y contranormas hace patentes estas desigualdades. Las trabajadoras de planta, al estar inmersas en el hogar, quedan atrapadas en una dinámica en la que la cercanía afectiva se mezcla con el abuso de su tiempo y esfuerzo, generando tensiones emocionales y laborales que difícilmente pueden ser negociadas.

En el marco de la economía socioemocional, las dinámicas laborales descritas en la experiencia de Laura nos muestran cómo la cercanía afectiva y otros recursos emocionales se convierten en “monedas” de intercambio. Por un lado, el trato inicial “como a una hija” actúa como un capital emocional que busca establecer un vínculo de familiaridad, evocando reciprocidad y lealtad por parte de Laura. Sin embargo, este recurso emocional también es utilizado estratégicamente para justificar la demanda de trabajo desproporcionada, diluyendo así los límites entre la esfera afectiva y la laboral. Las relaciones laborales en el empleo de hogar operan dentro de una economía socioemocional en la que los “dones” emocionales se convierten en instrumentos micropolíticos que generan compromisos afectivos en las trabajadoras mientras perpetúan las desigualdades estructurales. Además, la ambigüedad emocional dificulta a las trabajadoras negociar límites o exigir condiciones más justas, ya que los términos del intercambio no están explícitamente definidos, sino mediatizados por normas culturales que priorizan la deferencia y la gratitud sobre los derechos laborales básicos.

Tal y como vengo comentando, el empleo de hogar se desarrolla en un espacio esencialmente íntimo que se presta a desdibujar las fronteras entre lo personal y lo laboral (Canevaro, 2020; Gorbán, 2012; Lutz, 2002; Young, 1987). Esta particularidad sitúa a las trabajadoras en una posición contradictoria, ya que el contexto del hogar promueve una dinámica de familiaridad que exige una conexión emocional con los miembros de la familia empleadora, a la vez que la naturaleza laboral del vínculo requiere mantener una postura

de distanciamiento que evite la implicación excesiva en las vidas personales de los empleadores y afrontar límites difusos en los que se enfrentan a una constante negociación emocional. Esta dinámica de familiaridad y distancia se refleja en la experiencia de Yadira (44 años, Ciudad de México, 26 años de experiencia), quien describe cómo, mientras trabajó con una familia por un periodo de cinco años, se encontraba constantemente transitando entre estos dos extremos del continuum:

Acá, con el señor que te digo, hasta me puso un uniforme de doméstica y entonces, así como que sí, me sentía en pena porque a veces me, me mandaban a las tortillas, me mandaban al mercado y yo tenía que portar ese uniforme. [...] Igual me invitaban a comer a su mesa, pero sí había cierto límite de que, o sea, toma tu distancia. Pero sí, entonces al principio como que me daba pena porque me decían “ala ¿trabajas de chacha?, ¿trabajas de sirvienta? Y yo les decía ‘pues sí, así se le llama’”.

Por un lado, la invitación a sentarse a la mesa con los empleadores parecía un gesto de inclusión y cercanía; por otro, el uso obligatorio del uniforme reforzaba su posición subordinada, marcando una clara diferencia jerárquica incluso dentro de ese espacio de aparente familiaridad. El uniforme, además, trascendía al propio hogar, exponiéndola a situaciones que le suscitaban sentimientos de vergüenza al ser identificada despectivamente como *chacha* o *sirvienta*. Sin embargo, ante los comentarios de las personas que cuestionaban su rol, Yadira respondía con una reafirmación consciente de su trabajo: “Pues sí, así se le llama”, aceptando su posición y defendiendo su identidad laboral frente al estigma social que persiste en torno al empleo de hogar.

El desafío de mantener un equilibrio entre cercanía y distancia se manifiesta de forma particularmente intensa en contextos en los que las trabajadoras deben protegerse frente a la posibilidad de ser manipuladas por la proximidad emocional (Parreñas, 2015). Para evitar conflictos o salvaguardar su privacidad, Yadira optaba por no revelar aspectos íntimos de su vida:

Yo no soy como de que te cuento mi vida, yo aquí hago lo que me toca y ya. Con la señora hablo de lo básico: de su casa, si algo falta o si algo se descompuso. Pero nunca le he contado nada de mi vida y ella no sabe prácticamente nada de mí.

En el marco de la convivencia familiar, otras trabajadoras prefieren no tomar partido en disputas familiares, como es el caso de Gina (68 años, Ciudad de México, 24 años de experiencia), que trabaja para la señora Lupita desde hace más de dos años y con quien ha establecido una relación basada en la confianza y en la complicidad sin perder de vista cuál es su rol y las implicaciones que este tiene:

Entrevistadora: Y esa complicidad que tienes con la señora, ¿cómo te hace sentir?

Gina: Me da confianza, me da gusto. A veces me da temor. Porque, por ejemplo, hoy me dijo que se levantó tarde porque ayer peleó con la sobrina. Y que, bueno, ya me dio las causas por las que pelearon y todo. Y me dice: “y ya le dije a Mati, pregúntale a Gina si ella misma nota eso”. Y yo digo, pues me deja en medio, ¿no?, me deja en medio. Le digo, “ay, Lupita, usted ni se preocupe”, pero no le puedo decir, “oiga, a mí no me, meta en sus asuntos”. Yo nada más me río y ya. Pues trato de ser su cómplice, pero, este, sí, de repente, sí es como, como, pues a ver si no, a ver si no se molesta la sobrina que, a final de cuentas, pues también es la dueña de la casa. Entonces sí, pero este, pero sí, no sé. Tiene uno que hacerse así a las cosas como son, porque yo no puedo decir, “oiga, a mí no me venga a platicar sus cosas”. No puedo.

Como vemos en el relato de Gina, las trabajadoras domésticas enfrentan situaciones en las que la cercanía afectiva que se espera de ellas puede colocarlas en posiciones incómodas o vulnerables. En este caso, Gina se sitúa entre el deseo de mantener una relación de confianza con su empleadora y la necesidad de evitar conflictos con otros miembros de la familia. Aunque intenta afrontar estas tensiones con gestos de complicidad y neutralidad, su relato evidencia el malestar que le genera ser colocada “en medio” de disputas familiares, una situación que, según sus propias palabras, le provoca temor ante posibles repercusiones. Este tipo de experiencias refleja cómo los límites entre la cercanía emocional y la distancia social son constantemente desafiados, dejando a las trabajadoras en una posición complicada, en la

que deben gestionar con cautela su implicación en los asuntos personales de los empleadores. En este contexto, Gina muestra cómo las trabajadoras recurren a estrategias para delimitar su papel y evitar traspasar los límites de lo estrictamente laboral. Su esfuerzo por ser respetuosa y mantenerse dentro de los márgenes de su trabajo es una forma de protegerse frente a posibles conflictos o malentendidos. Como ella misma explica:

Siempre yo, yo soy muy respetuosa porque me gusta que me respeten. Yo, yo, yo he procurado poner mi lugar, ¿no? O sea, yo aquí no, no puedo opinar, no puedo decir, no puedo [...] para cualquier cosa, ¿puedo mover esto? ¿Estaría bien si pusiera esto acá? O, cómo, ¿cómo se vería esto allá? Siempre, ¿no?, porque luego hay veces que mete una mano donde no debe.

Al mismo tiempo, el relato de Gina pone de manifiesto cómo la cercanía afectiva puede evolucionar hacia una relación que sobrepasa los límites de la relación laboral. Gina describe cómo sus empleadores la invitan a actividades como tomar un café o compartir conversaciones personales, lo que genera una suerte de “complicidad”. Sin embargo, esta complicidad no está exenta de tensiones, ya que puede implicar dinámicas que quedan fuera de una relación laboral, como el intercambio de *chismes* o la expectativa de actuar como confidente. Ella relata:

y las otras empleadoras de allá de Pachuca, mis otros empleadores, pues llegamos a ser hasta cómplices, hasta mancuernas,⁷ ¿no? Porque tenían, luego me tenían ahí de, de oreja. Y, ¿y qué dijo Fulanita? “Y esto”, y ya me tenían ahí, este, pero eran buenas personas. Luego se pasaban por mí de repente, “Gina ¿qué, está en su casa?”. “Sí”. “¿No quiere ir a tomar un café? Vamos”, pues ya nada más por el chisme. Porque el chisme es muy fuerte.

Estos fragmentos ilustran cómo las empleadas de hogar, aunque intentan mantener un distanciamiento que les viene dado por su condición de

7 México. Pareja de aliados, s.v. “mancuerna”. Real Academia Española. (2023). Diccionario de la lengua española (23a. ed.). Disponible en <<https://dle.rae.es>>.

trabajadoras, se ven constantemente empujadas hacia un espacio de familiaridad y cercanía emocional que puede complicar su relación laboral. Este tránsito entre límites difusos —de ser respetuosa y no intervenir más allá de lo necesario, a actuar como confidente o cómplice en contextos informales— genera, además de una cierta ambigüedad emocional, una gestión emocional (*emotion work*) que les obliga a identificar qué estados afectivos deben mostrarse en cada situación (Hochschild, 1979, 1983; Ungerson, 2005). Por un lado, la cercanía afectiva puede fortalecer el vínculo con los empleadores y aportar beneficios inmediatos, pero por otro, puede poner en riesgo su neutralidad y privacidad, reforzando la sensación de estar atrapadas en dinámicas de subordinación camufladas bajo gestos de familiaridad.

En los casos narrados, la estrategia de mantener distancia emocional y no revelar detalles personales surge como una forma de protegerse, pero al mismo tiempo, puede ser percibida por los empleadores como falta de lealtad o interés. Esta tensión entre cercanía y distancia profesional se ve agravada por la falta de límites claros en las relaciones laborales del empleo de hogar. La idea de ser “parte de la familia” implica una relación afectiva que difumina las fronteras laborales de forma que la intimidad del hogar puede convertirse en un espacio de explotación (Lutz, 2002). En este contexto, las trabajadoras se ven obligadas a desempeñar un doble rol vertebrado por la incertidumbre: el de miembro simbólico de la familia y el de trabajadora subordinada, aunque la ambigüedad emocional fruto de este doble rol también puede ser vista como una forma de resistencia simbólica mediante la cual las empleadas muestran un afecto calculado que les permite cumplir con expectativas de cercanía sin mostrar debilidad y negociar su posición mediante una manipulación simbólica de la lealtad.

Mediante la noción de economía socioemocional (Schmitt y Clark, 2006), los casos de Yadira y Gina pueden ser analizados como un ejemplo de cómo el trabajo doméstico no sólo opera a través de transacciones visibles, sino también mediante una lógica simbólica que permite un intercambio menos evidente, pero igualmente importante, de responsabilidades emocionales y sociales. A partir de sus experiencias vemos cómo las empleadoras gestionan un “capital afectivo” que, lejos de ser neutro, busca mantener un equilibrio de poder que resulte funcional a las estructuras de desigualdad. En el caso de Yadira, el uso del uniforme trasciende lo material para convertirse

en un marcador simbólico que externaliza su subordinación, no sólo ante la familia empleadora, sino también ante la sociedad debido al carácter estigmatizado del empleo de hogar y de quienes lo desempeñan. Por otro lado, Gina describe cómo la posición que ocupa en las dinámicas familiares la convierte en una mediadora informal donde la complicidad y la confidencialidad no sólo fortalecen el vínculo laboral, sino que también la sitúan en una posición precaria, al quedar expuesta a tensiones y conflictos ajenos a su puesto de trabajo. En este sentido, es posible entender la economía socioemocional como un sistema en el que las trabajadoras deben asumir un doble esfuerzo: por un lado, ofrecer un trabajo físico y emocional que responde a expectativas implícitas de lealtad y disponibilidad, y, por otro, equilibrar su propia identidad personal para no diluirse en la relación laboral, es decir, deben proteger su individualidad y autonomía emocional frente a un contexto que tiende a apropiarse de su tiempo, su afecto y, en ocasiones, de su vida personal (Guillaumin, 2005). Esta lógica introduce una dimensión temporal al análisis: las trabajadoras no sólo intercambian recursos emocionales en el presente, sino que negocian continuamente su posición futura dentro de esta jerarquía afectiva (Ariza, 2017). De esta manera, la economía socioemocional en el empleo del hogar no sólo reproduce desigualdades preexistentes, sino que actúa como un espacio de inscripción social donde se moldean tanto las percepciones del trabajo como las de las relaciones de poder que lo atraviesan.

La confianza bajo sospecha: entre el reconocimiento y la vigilancia

En el ámbito del trabajo doméstico, las relaciones laborales están atravesadas por gestos de confianza y actitudes de vigilancia que producen una ambigüedad emocional para las trabajadoras que suelen transitar entre sentimientos de reconocimiento y confianza con otros relacionados con la vulnerabilidad que conllevan la sospecha y la sensación de ser vigiladas y que podríamos identificar como una característica estructurante de las relaciones de poder en general y de los vínculos laborales que se dan en espacios personales y familiares en particular (Gorbán, 2012).

La entrega de llaves del hogar por parte de las empleadoras es un acto simbólico que evidencia la confianza depositada en las trabajadoras, aunque, como veremos, este gesto puede convertirse en un mecanismo que reproduce relaciones de poder. Kemper (2006) y Kemper y Collins (1990) señalan que las emociones en contextos de subordinación son frecuentemente utilizadas como herramientas de control y, en este caso, la confianza que se otorga a las trabajadoras no rebaja o elimina la vigilancia que sigue estando presente tanto en aspectos evidentes como en los detalles más sutiles. Cuando ocurre un incidente como la pérdida de un objeto, esta confianza inicial puede transformarse rápidamente en sospecha, suscitando en las trabajadoras sentimientos de inseguridad y ansiedad. Esta ambigüedad emocional en la que las trabajadoras son simultáneamente depositarias de confianza y objeto de sospecha, revela la tensión entre el acceso y la presencia de la trabajadora en espacios y objetos considerados íntimos y el control estructural que define estas relaciones. En este sentido, las emociones como el orgullo por ser depositarias de confianza, el temor a la acusación injusta y la vulnerabilidad ante determinadas situaciones, son indicadores clave de la ambigüedad emocional que caracteriza estas relaciones laborales. Estas emociones reflejan no sólo el reconocimiento que se les otorga, sino también el peso de las expectativas y la fragilidad de su posición dentro de una estructura que puede cuestionarlas en cualquier momento.

El relato de Gina pone de manifiesto la ambigüedad emocional que surge en las dinámicas de confianza y vulnerabilidad en el empleo de hogar. Gina relata que siempre ha tenido la confianza de sus empleadores, quienes le han dado las llaves de las casas en las que trabaja y que ella interpreta como un gesto que simboliza el reconocimiento de su honradez y su competencia: “Yo tengo llaves, siempre donde he trabajado me han dado llaves”. Sin embargo, esta confianza también genera una carga emocional ya que Gina describe cómo, a pesar de la confianza depositada en ella, siente temor ante la posibilidad de ser señalada injustamente si algo se pierde o sucede en la casa: “Si algún día, ojalá y no, hay un robo o algo [...] ¿y quién tiene llave? ¿quién tiene llave? Eso sí me preocupa”, pues como ella misma señala: “porque mi principal herramienta de trabajo, pues es la honradez, ¿no? [...] sobre todo ellos lo que buscan es la, la confianza, ¿no?, la, la honradez”.

La ambigüedad entre la confianza y el miedo se intensifica en su experiencia diaria, en la que la posibilidad de ser objeto de sospecha genera ansiedad, incluso en situaciones en las que nada ha ocurrido:

por eso es cuando es incómodo, cuando algo falta, porque no sabe uno qué, qué está pasando. Y, y me da mucho, mucho miedo que algún día se, se vaya a perder algo que, que, este, no que tenga que pagar, no, sino que, que, que me deja a mí en, en sospecha, en duda, eso sí, eso sí me, me preocupa, ¿no? Yo, yo voy, rompo un vaso, una taza y ¿qué cree ella? Debo una taza. “Ay, Gina”. O “¿qué cree? Que ya rompió un plato”. “Ay, Gina se los vamos a cobrar”. “Sí” y ya. O sea, pero siempre digo, no, no me gusta, ay, ya, que no lo vea, no ya lo escondí y a ver. Entonces, sí es eso. Sí es eso.

Este miedo muestra cómo las normas de presunción de honestidad se mezclan con contranormas de vigilancia implícita, dejando a las trabajadoras en una posición emocionalmente ambigua. Como comenta Gina, incluso la presencia de cámaras, aunque a ella le aporta cierta tranquilidad, no elimina por completo la tensión: “A mí me da confianza [las cámaras] [...] así como para ellos es seguridad, también para mí, porque saben que no me llevé nada. Pero igual, es una responsabilidad”. El caso de Gina resalta cómo el empleo de hogar, por su carácter íntimo y privado, fomenta relaciones que combinan un reconocimiento simbólico con una forma velada de control. La confianza y la presunción de inocencia otorgada *ex ante* y que suponen una suerte de crédito para la trabajadora (Schmitt y Clark, 2006), no eliminan la inseguridad y la posibilidad de ser cuestionada ante cualquier eventualidad, reforzando la desigualdad inherente a este tipo de relaciones laborales.

En esta misma línea, el relato de María del Carmen (41 años, Dios Padre, Estado de México, 28 años de experiencia) pone de manifiesto este tipo de ambigüedad emocional al destacar cómo la confianza de sus patrones, manifestada en el acceso libre a sus hogares y en la cercanía de la relación, se ve ensombrecida por momentos en los que se cuestiona su integridad. María del Carmen estuvo trabajando de planta durante cinco años en una casa de tres pisos que era “puro quehacer”, inicialmente como única empleada, pero cuando la señora tuvo su primer hijo “ya buscaron, este, a una otra ayudante”. Ella recuerda episodios en los que, tras la pérdida de algún objeto en la

casa, era señalada implícitamente como responsable, a pesar de no haber cometido ninguna falta:

Ah, pues que luego así a veces como que se desaparecen cosas, ¿no?, de pues sí de la casa [...]. Ay, y pues la señora, “Ay, es que no me acuerdo dónde dejé esto, ¿no lo viste?”. Y yo pues “no, no sé”. O sea, como tratando de acusarme de que lo tomase [...] pero no.

Estos momentos de sospecha, aunque no explícitamente acusatorios, tenían un cierto efecto sobre María del Carmen, quien describe cómo debía buscar los objetos con insistencia hasta que la empleadora finalmente los encontraba en un lugar equivocado:

Y ya, este, ahí me tienen buscando y buscando y, pero resulta que lo, ella lo guardaban en otro lugar donde no era y ya aparecía y ya era cuando “Ay, está aquí, estaba [...]”. “Ay, no recuerdo haberlo puesto acá” y, mientras tanto, pues ya la hacían sentir mal a uno, porque pensar que no sé te llevaste eso tú o tomaste esto y así.

Durante este proceso, la incomodidad era evidente:

Pues mal, mal, porque pues, o sea, yo sabía que no, que no había tomado la, o sea, las cosas y, pues yo buscando y pues a dónde está [...] y ahí me tenían buscando, buscando hasta sacando todo hasta encontrarlo.

Este caso refleja cómo la confianza depositada en María del Carmen, basada en años de trabajo en el hogar, puede diluirse rápidamente en estas situaciones o quedar eventualmente en entredicho. La ambigüedad emocional emerge de la coexistencia entre el orgullo por ser consideradas confiables y el malestar por la desconfianza ocasional, situando a las trabajadoras en una posición de indefensión dentro de un sistema que las responsabiliza en situaciones de incertidumbre.

En el caso de la confianza en el empleo de hogar, la lógica social de la *beneficencia recíproca*,⁸ descrita en la economía socioemocional (Schmitt y Clark, 2006: 476), se manifiesta en un intercambio simbólico en el que la empleadora concede su voto de confianza a la trabajadora, como en el acto de la entrega de llaves del hogar o mediante el reconocimiento de su honestidad, esperando a cambio lealtad, compromiso y una conducta intachable por parte de ésta. Sin embargo, este equilibrio aparente está condicionado por las asimetrías de poder inherentes a la relación laboral. Mientras que la trabajadora puede experimentar orgullo y responsabilidad al ser considerada confiable, esta confianza es frágil y puede transformarse rápidamente en sospecha ante cualquier incidente. En este contexto, la lógica de la *beneficencia recíproca* no sólo regula las emociones de confianza y responsabilidad, sino que también sitúa a las trabajadoras en una posición de vulnerabilidad, obligándolas a justificar continuamente su valor y honestidad para sostener la relación laboral.

Conclusiones

En el presente capítulo he tratado de contribuir al análisis de la complejidad emocional inherente a las relaciones laborales en el empleo de hogar en la Ciudad de México, enmarcadas en un contexto de desigualdad estructural. A partir de un análisis dimensional y del concepto de ambigüedad emocional, he tratado de identificar ciertas dinámicas afectivas que trascienden las tensiones normativas descritas por la ambivalencia sociológica (Merton, 1980), para dar cuenta de las experiencias subjetivas de las trabajadoras.

- 8 Siguiendo a Schmitt y Clark (2006: 476), quienes se basan en Davis *et al.* (1941), y a Gouldner (1973), ellos identifican que las lógicas del intercambio socioemocional siguen tres principios: 1) la lógica de la *complementariedad*, que se basa en el cumplimiento de roles complementarios para satisfacer necesidades mutuas; 2) la lógica de la *reciprocidad*, que exige la devolución de bienes o favores en un tiempo razonable, y 3) la lógica de la *beneficencia*, que sigue la regla de oro: “haz a los demás lo que quieres que te hagan a ti”. Estas lógicas, más que principios fijos, son esquemas que se negocian en las interacciones sociales y rara vez aparecen en formas puras, dando lugar a combinaciones como la *reciprocidad complementaria* o la *beneficencia recíproca*, especialmente en contextos de intercambios no económicos.

En primer lugar, la ambigüedad emocional se ha manifestado en las relaciones laborales como resultado de la superposición de roles y expectativas afectivas, generando tensiones que han oscilado entre la gratitud y la lealtad hacia los empleadores y el malestar asociado a las dinámicas de subordinación y desigualdad estructural. La coexistencia de normas y contranormas permite a las empleadoras alternar entre comportamientos de cercanía afectiva y la imposición de licencias unilaterales, configurando un terreno de incertidumbre laboral y emocional para las trabajadoras. En segundo lugar, las relaciones laborales en el empleo de hogar se sostienen por medio de una economía socioemocional (Schmitt y Clark, 2006), en la que las emociones se convierten en recursos estratégicos de negociación y de control. Esta economía informal legitima dinámicas de desigualdad al intercambiar bienes simbólicos y emocionales, como la inclusión en la familia o el reconocimiento personal, a cambio de un compromiso afectivo que perpetúa la posición subordinada de las trabajadoras. Asimismo, la *paradoja* de la confianza permite ver cómo las emociones de orgullo y reconocimiento por ser consideradas personas confiables pueden transformarse rápidamente en sentimientos de sospecha y en el cuestionamiento de su probidad. Este mecanismo de control simbólico, aunque sutil, refuerza las desigualdades estructurales en el empleo de hogar, exponiendo a las trabajadoras a una vigilancia implícita que limita su autonomía y las coloca en una posición emocionalmente ambigua. Por último, las estrategias adoptadas por las trabajadoras para manejar estas tensiones ponen de manifiesto su capacidad de agencia en un entorno que las sitúa en una constante negociación de límites y roles. Si bien estas estrategias —como mantener una distancia emocional o demostrar un afecto calculado— pueden interpretarse como formas de resistencia simbólica, también reflejan las limitaciones impuestas por las estructuras de poder en las que se encuentran inmersas.

El análisis realizado subraya la importancia de integrar las dimensiones emocionales en el estudio del empleo de hogar, no sólo como un efecto colateral de las desigualdades estructurales, sino como elementos centrales para comprender las dinámicas de poder, deferencia y resistencia en este ámbito (Kemper, 2006; Scheff, 1988). De este modo, podemos comprobar cómo las desigualdades sociales y de género que atraviesan el empleo de hogar no sólo estructuran las relaciones laborales, sino que también se inscriben en

las experiencias emocionales de las trabajadoras, evidenciando cómo estas desigualdades son reproducidas y, al mismo tiempo, cuestionadas a través de las dinámicas afectivas que configuran este ámbito (Turner, 2010).

Bibliografía

- Ariza, Marina (2017). “Vergüenza, orgullo y humillación: contrapuntos emocionales en la experiencia de la migración laboral femenina”. *Estudios Sociológicos* 35 (103): 65-89.
- Ariza, Marina (coord.) (2024a). *Emociones y afectividad. Itinerarios metodológicos*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ariza, Marina (2024b). “Migration, institutions and emotions”. En *Research Handbook on the Sociology of Emotion*, editado por Helena Flam, 312-328. Cheltenham (UK): Edward Elgar Publishing.
- Ariza, Marina (coord.) (2016). *Emociones, afectos y sociología. Diálogos desde la investigación social y la interdisciplina*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Barbalet, Jack (1998). “Emotion, social theory, and social structure. A macrosociological approach”. En *Emotion, Social Theory, and Social Structure*, editado por Jack Barbalet, 8-28. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bowers, Barbara, y Leonard Schatzman (2009). “Dimensional analysis”. En *Developing Grounded Theory. The Second Generation*, editado por Janice Morse, Barbara Bowers, Kathy Charmaz et al., 86-124. Walnut Creek: Left Coast Press.
- Brites, Jurema (2000). “Afeto, desigualdade e rebeldia. Bastidores do serviço doméstico”. Tesis de doctorado en Antropología Social. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- Brites, Jurema (2007). “Afeto e desigualdade: gênero, geração e classe entre empregadas domésticas e seus empregadores”. *Cadernos Pagu* (29): 91-109.
- Canevaro, Santiago (2014). “Afectos, saberes y proximidades en la configuración de la gestión del cuidado de niños en el hogar. Empleadas y empleadoras del servicio doméstico en la Ciudad de Buenos Aires”. *Trabajo y Sociedad* (22): 175-193.
- Canevaro, Santiago (2018). “¿Afectos que jerarquizan y razones que igualan? Repensando el lugar de la afectividad en el servicio doméstico de Buenos Aires”. *Maguaré* 32 (2): 15-49.
- Canevaro, Santiago (2020). *Como de la familia. Afecto y desigualdad en el trabajo doméstico*. Buenos Aires: Prometeo Libros.
- Cuéllar, Tania (2019). “Afectividad y emociones en el servicio doméstico en la Ciudad de México: estudio de caso”. Tesis de licenciatura en Sociología. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.

- Cuéllar, Tania (2020). “El trabajo como vínculo socioafectivo: empleadoras y trabajadoras domésticas inmigrantes en la Ciudad de México”. En *Las emociones en la vida social: miradas sociológicas*, coordinado por Marina Ariza, 255-289. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Durin, Séverine (2014). “Etnización y estratificación étnica del servicio doméstico en el área metropolitana de Monterrey”. En *Trabajadoras en la sombra. Dimensiones del servicio doméstico latinoamericano*, editado por Séverine Durin, María de la O y Santiago Bastos, 399-426. Ciudad de México: Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social.
- Durin, Séverine (2017). *Yo trabajo en casa. Trabajo del hogar de planta, género y etnicidad en Monterrey*. Ciudad de México: Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social.
- Estrada-Acuña, Rosa; María Arzuaga; Clara Giraldo, y Fátima Cruz (2021). “Diferencias en el análisis de datos desde distintas versiones de la teoría fundamentada”. *Empiria. Revista de Metodología de Ciencias Sociales* (51): 185-229.
- Federici, Silvia (2013). *Revolución en punto cero. Trabajo doméstico, reproducción y luchas feministas*. Madrid: Traficantes de Sueños.
- Glaser, Barney, y Anselm Strauss (1967). *The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research*. New Brunswick: Aldine Transaction.
- Gorbán, Débora (2012). “Empleadas y empleadoras, tensiones de una relación atravesada por la ambigüedad”. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas* (140): 29-48.
- Gorbán, Débora, y Ania Tizziani (2014). “Inferiorization and deference: The construction of social hierarchies in the context of paid domestic labor”. *Women's Studies International Forum* (46): 54-62.
- Guillaumin, Colette (2005). “Práctica del poder e idea de naturaleza”. En *El patriarcado al desnudo. Tres feministas materialistas: Colette Guillaumin, Paola Tabet, Nicole Claude Mathieu*, editado por Colette Guillaumin, Paola Tabet y Nicole Mathieu, 19-56. Buenos Aires: Brecha Lésbica.
- Hill Collins, Patricia, y Sirma Bilge (2019). *Interseccionalidad*. Madrid: Morata.
- Hillcoat-Nallétamby, Sarah, y Judith Phillips (2011). “Sociological ambivalence revisited”. *Sociology* 45 (2): 202-217.
- Hochschild, Arlie (1979). “Emotion work, feeling rules, and social structure”. *American Journal of Sociology* 85 (3): 551-575.
- Hochschild, Arlie (1983). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, California: University of California Press.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2024). *Estadísticas a propósito del día internacional de las trabajadoras del hogar*. Disponible en <<https://en.www.inegi.org.mx/app/saladeprensa/noticia/8950>> (consulta: 27 de enero de 2025).
- Kemper, Theodore (2006). “Power and status in the power-status theory of emotion”. En *Handbook of the Sociology of Emotions*, editado por Jonathan Turner, 87-113. Nueva York: Springer.

- Kemper, Theodore, y Randall Collins (1990). "Dimensions of microinteraction". *American Journal of Sociology* 96 (1): 32-68.
- Lutz, Helma (2002). "At your service Madam! The globalization of domestic service". *Feminist Review* 70 (1): 89-104.
- Merton, Robert (1980). *Ambivalencias sociológicas y otros ensayos*. Madrid: Espasa Calpe, S.A.
- Merton, Robert, y Elinor Barber (1980). "Ambivalencia sociológica". En *Ambivalencias sociológicas y otros ensayos*, editado por Robert Merton, 15-48. Madrid: Espasa Calpe, S.A.
- Parreñas, Rhacel (2014). "Migrant domestic workers as 'one of the family'". En *Migration and Care Labour. Theory, Policy and Politics*, editado por Isabel Shutes y Bridget Anderson, 49-64. Londres: Palgrave MacMillan.
- Parreñas, Rhacel (2015). *Servants of Globalization. Migration and Domestic Work* (segunda edición). Stanford: Stanford University Press.
- Real Academia Española (2023). *Diccionario de la lengua española*. Disponible en <<https://dle.rae.es>> (consulta: 28 de enero de 2025).
- Rollins, Judith (1985). *Between Women. Domesticity and Their Employers*. Filadelfia, Pensilvania: Temple University Press.
- Rubí Salazar, Ignacio (2016). *El trabajo doméstico en México. La gran deuda social*. Ciudad de México: Gobierno de la República.
- Schatzman, Leonard (1991). "Dimensional analysis: Notes on an alternative approach to the grounding of theory in qualitative research". En *Social Organization and Social Process*, editado por David Maines, 303-314. Nueva York: Aldine de Gruyter.
- Scheff, Thomas (1988). "Shame and conformity: The deference-emotion system". *American Sociological Review* 53 (3): 395-406.
- Schmitt, Christopher, y Candace Clark (2006). "Sympathy". En *Handbook of the Sociology of Emotions*, editado por Jonathan Turner, 467-492. Nueva York: Springer.
- Smelser, Neil (1998). "The rational and the ambivalent in the social sciences". *American Sociological Review* (63): 1-16.
- Turner, Jonathan (2010). "The stratification of emotions: Some preliminary generalizations". *Sociological Inquiry* 80 (2): 168-199.
- Ungerson, Clare (2005). "Care, work and feeling". *The Sociological Review* 53 (2): 188-203.
- Young, Grace E. (1987). "The myth of being 'like a daughter'". *Latin American Perspectives* 14 (3): 365-380.