

## **9. Las empresas de servicios a domicilio. El caso del Área Metropolitana de Barcelona.**

Una vez estudiada la situación de las mujeres autóctonas e inmigrantes que trabajan en el servicio doméstico tradicional, es hora de analizar y comparar su posición y sus pautas de inserción laboral en la otra cara de los servicios de proximidad: las empresas de servicios a domicilio. La práctica ausencia de investigaciones que hayan tomado dichas empresas como objeto de estudio específico en el ámbito español, obliga a contextualizar previamente los principales rasgos de este sector en auge: su normativa y regulación, descripción de la oferta, grado de profesionalización, etc. Los resultados del trabajo de campo que, como se recordará, ha consistido en la realización de entrevistas y grupos de discusión a gerentes y a trabajadoras de empresas de servicios a domicilio, han permitido rellenar este vacío y aproximarse a la problemática de este sector de tan incipiente desarrollo en España, caracterizado por una fuerte heterogeneidad y por la falta de regulación de las condiciones de prestación de los servicios.

El capítulo se inicia con un apartado que recoge, de manera sintética, la perspectiva metodológica que ha guiado el diseño de la investigación. En dicho apartado se justifican las técnicas escogidas (a saber, la entrevista semiestructurada y los grupos de discusión), las decisiones muestrales adoptadas y el proceso seguido para la obtención y análisis de los datos. A continuación se procede a la descripción de la oferta y de la estructura empresarial, a partir de los resultados obtenidos en las entrevistas semiestructuradas realizadas a una muestra de gerentes de empresas de servicios a domicilio. El análisis permite identificar tres segmentos de empresas claramente diferenciados, cuyas características son desarrolladas a lo largo del capítulo.

### **9.1. Metodología**

#### **9.1.1. Metodología y Técnicas**

Esta investigación se ha desarrollado a partir de la perspectiva metodológica cualitativa. Según RUIZ OLABUÉNAGA (1996), esta etiqueta engloba una serie de técnicas

interpretativas que pretenden captar el significado (procesos, comportamientos, actos), no la frecuencia, de los hechos sociales. Los métodos cualitativos parten del supuesto básico de que el mundo social es un mundo construido a partir de significados y símbolos, por lo que las técnicas cualitativas persiguen la búsqueda de dicha construcción y de sus significados. Se trata de un modo de investigar los fenómenos sociales que está determinado por las características del problema sociológico que se plantea la investigación. Pero no sólo son los objetivos del estudio los que señalan como más adecuada la perspectiva cualitativa, sino también el hecho de que las empresas de servicios a domicilio y su relación con la fuerza de trabajo femenina constituyen un objeto de estudio novedoso, donde los conceptos todavía están por construir<sup>655</sup>. Es conveniente un diseño cualitativo, emergente y con un cierto grado de flexibilidad, que posibilite la exploración del fenómeno en profundidad y de manera intensiva, a partir de los discursos y prácticas que se desprenden de los relatos de las personas entrevistadas<sup>656</sup>.

La perspectiva de las empresas de servicios a domicilio es abordada mediante el uso de entrevistas semiestructuradas, realizadas cara a cara, basadas en un guión flexible, de carácter orientativo, sin un esquema preestablecido de categorías de respuesta<sup>657</sup>. El objetivo de las entrevistas es conocer tanto las prácticas, como los intereses y las representaciones sociales de las empresas en cuanto al objeto de estudio, tomando como referencia el discurso manifestado por sus gerentes. Ante la alternativa de conseguir información sobre las empresas a partir del uso de cuestionarios, la entrevista constituye un instrumento más adecuado, puesto que su estilo abierto y flexible permite obtener una gran riqueza informativa, a la vez que posibilita clarificar y realizar un seguimiento de las respuestas en el marco de la interacción entre entrevistador y entrevistado, así como incorporar nuevas dimensiones en el mismo momento en el que se realiza la entrevista.

Las entrevistas a gerentes son una buena herramienta para acceder a las prácticas y estrategias de las empresas de servicios a domicilio. Ello es de gran utilidad, teniendo

---

<sup>655</sup> Los objetivos de la presente Tesis Doctoral se recogen en el capítulo 1.

<sup>656</sup> Para una aproximación a la metodología cualitativa, véanse: SCHWART, JACOBS (1984); TAYLOR, BOGDAN (1992); VALLÉS (1997).

<sup>657</sup> Sobre la entrevista como técnica cualitativa véanse: ORTÍ (1986); BLANCHET (1989); ALONSO (1994).

en cuenta la imposibilidad de aplicar técnicas cualitativas de observación que permitan observar directamente los escenarios naturales de las empresas, así como la ausencia de estudios previos y de datos estadísticos sobre esta temática. Esta parcialidad puede cuestionar la validez de la información obtenida a través de las entrevistas, dado que impide su contrastación a partir de otras fuentes. Es lícito suponer que sean justamente los gerentes los principales interesados en “falsear” la información, en la medida que sus prácticas puedan dañar o perjudicar la imagen de la entidad que dirigen. Pero las entrevistas no sólo permiten la obtención de datos acerca de lo que las empresas hacen, sino que, al mismo tiempo, posibilitan el estudio de las actitudes y las representaciones sociales personalizadas de los gerentes ante la problemática que nos ocupa y que subyacen, latentes, tras las prácticas cotidianas de las empresas.

La perspectiva de las trabajadoras autóctonas y de las trabajadoras de origen inmigrante es indagada mediante la técnica de los grupos de discusión<sup>658</sup>. Se entiende por grupos de discusión la reunión de un grupo de personas, con unas características determinadas, que ofrecen datos de naturaleza cualitativa a lo largo de una conversación guiada. A través del uso de esta técnica se pretenden recoger datos relativos al imaginario social de las trabajadoras en cuanto a la actividad remunerada que realizan en la empresa, especialmente en aspectos vinculados a su valoración social, los requerimientos de profesionalización, las condiciones laborales, la movilidad social, la relación con las personas consumidoras, así como la relación que se establece entre las trabajadoras autóctonas y las de origen inmigrante. La principal ventaja del uso de la técnica de los grupos de discusión es su enorme flexibilidad a la hora de abordar una gran variedad de temas en un espacio relativamente corto de tiempo, en un contexto grupal de interacción. El grupo de discusión, a diferencia de la entrevista, permite obtener información no derivada de la relación entrevistador-entrevistado, sino de la interacción grupal, de modo que favorece la emergencia de un discurso propio del escenario grupal; es decir, hace posible la re-construcción del sentido social en el seno de una situación grupal de carácter discursivo. La situación de grupo es el marco idóneo para que las respuestas de los participantes surjan como reacción a las intervenciones del resto de participantes, lo que produce un tipo de información que probablemente no surgiría en el transcurso de entrevistas individuales.

Ciertamente, a lo largo de las fases de diseño, de recogida y de análisis de la información se asume que los discursos obtenidos a través de las entrevistas y los grupos de discusión no son preexistentes. La información que se produce en la relación dual entrevistador-entrevistado o dentro del contexto grupal del grupo de discusión, constituye un constructo de la situación de la entrevista o del grupo de discusión, por lo que la construcción discursiva es siempre singular y no reproducible. De ahí se deduce, según BLANCHET *ET AL.* (1989:94), «que todo análisis de contenido, incluso el más riguroso, que ignore este aspecto fundamental de todo discurso, supone el riesgo de imputar a un individuo o a un grupo social unas características que han sido introducidas con ocasión de la entrevista». En definitiva, tanto la entrevista como los grupos de discusión no constituyen un intercambio social espontáneo, sino que comprenden un proceso artificial que, lejos de ser neutral, supone una situación única.

### **9.1.2. Decisiones muestrales: las empresas de servicios a domicilio seleccionadas**

Sin lugar a dudas, el contexto relevante para la investigación es el ámbito urbano, puesto que la todavía incipiente oferta de empresas de servicios a domicilio se está impulsando preferentemente en los lugares en los que se concentra un importante volumen de población. El espacio geográfico escogido para el análisis ha sido el Área Metropolitana de Barcelona. Si bien en la selección ha primado el criterio de que se tratara de empresas con sede en la ciudad de Barcelona, en realidad, el ámbito de intervención de todas ellas no puede circunscribirse a una localidad determinada, sino que engloba el conjunto del Área Metropolitana de Barcelona.

Durante el proceso de selección de las empresas se han tenido en cuenta dos consideraciones fundamentales: la heterogeneidad y la accesibilidad. La confección de una muestra heterogénea se ha conseguido tomando como universo las empresas de asistencia a domicilio que se anuncian en una Guía Comercial privada de la ciudad de Barcelona, en la edición 2000-2001. Dentro de la gran variedad existente de empresas de servicios a domicilio de todo tipo (comida, tintorería, reparaciones, etc.), se han

---

<sup>658</sup> Sobre la técnica cualitativa de los grupos de discusión véanse: KRUEGER (1991); CANALES, PEINADO (1994); ALONSO (1994); MARTÍN CRIADO (1997); CALLEJO (2001).

escogido aquellas empresas que ofrecen servicios de atención del hogar (sobre todo servicio de limpieza a domicilio); servicios de atención a domicilio de personas ancianas, enfermas o con discapacidades, tanto en el ámbito asistencial como en el más estrictamente sanitario y, por último, servicios de atención infantil domiciliaria, tanto habitual como ocasional. La presencia o no de mujeres inmigrantes en la plantilla no ha sido una variable que haya intervenido en la selección, puesto que para los objetivos de la investigación resulta conveniente estudiar tanto las empresas que han reclutado a personal de origen inmigrante como aquéllas que sólo cuentan con personal autóctono o nativo.

El segundo criterio, la accesibilidad, tiene que ver con el pragmatismo y con la posibilidad real de poder estudiar las empresas. En este sentido, se ha procedido a un primer contacto telefónico con la persona que ostenta el cargo de gerente en todas y cada una de las empresas seleccionadas, a la que se han presentado los objetivos del estudio y se ha solicitado su colaboración. Sólo 19 gerentes han accedido a ser entrevistados (E1-E9, E11-E18 y E20-E21) y sus empresas son las que conforman la muestra final; el resto ha alegado tener “exceso de trabajo” o, simplemente, “no estar interesados”. Uno de los principales inconvenientes, ya previstos de antemano, es la reticencia de las empresas de aceptar colaborar en el estudio, a menos que se trate de entidades con voluntad de promocionarse o interesadas en la reflexión académica sobre su campo de acción.

Ciertamente, este procedimiento de obtención de la muestra pone en entredicho su representatividad, una representatividad no entendida en términos probabilísticos sino tipológicos, de calidad y riqueza de la información obtenida, en el sentido de que la muestra final refleje perfiles de empresas máximamente diferenciados, característicos de la población. Es presumible que aquellas empresas cuya situación legal no está “en toda regla” han tenido claros incentivos para no colaborar en el estudio. Sin embargo, a tenor de la heterogeneidad de los resultados que se desprenden del análisis, puede adelantarse que la selección de informantes sí consigue garantizar la heterogeneidad en aquellas variables consideradas analíticamente más relevantes.

Finalmente, otras dos empresas (E10 y E19) fueron incluidas en la muestra final, al tratarse de entidades que, a pesar de ubicarse fuera de la ciudad de Barcelona (en localidades que distan unos 20 kilómetros de Barcelona), ofrecían garantías de autorizar la realización de los grupos de discusión con trabajadoras de sus respectivas plantillas. El CUADRO 1 recoge una ficha de cada una de las empresas entrevistadas, en la que aparece el código, el sexo de la persona que ostenta el cargo de gerente (a la que se realizó la entrevista), el tipo de servicios que ofrece la empresa, el perfil de usuarios al que van dirigidos los servicios y, finalmente, la localidad donde la empresa tiene ubicada su sede. Debe señalarse que todas las entidades seleccionadas cuentan con una parte de su plantilla de origen inmigrante, de proporción variable, salvo el caso de dos (E2 y E4), cuya plantilla es exclusivamente autóctona.

**CUADRO 1**

<b>ENTREV.</b>	<b>SEXO</b>	<b>TIPO DE SERVICIOS</b>	<b>PERFIL USUARIOS</b>	<b>LOCALIDAD</b>
<b>E1</b>	H	Atención de la persona (asistencial y sanitaria) Atención infantil Atención del hogar	Indeterminado	Barcelona
<b>E2</b>	M	Atención de la persona (asistencial y sanitaria)	Indeterminado	Barcelona
<b>E3</b>	M	Atención de la persona Atención del hogar	Ancianos	Barcelona
<b>E4</b>	H	Atención de la persona (asistencial y sanitaria)	Persona con dependencia domiciliaria	Barcelona
<b>E5</b>	M	Atención de la persona (asistencial y sanitaria) Atención del hogar Atención infantil	Indeterminado	Barcelona
<b>E6</b>	H	Atención de la persona (asistencial y sanitaria) Atención del hogar	Ancianos	Barcelona
<b>E7</b>	M	Atención asistencial de la persona Atención del hogar Atención infantil	Indeterminado	Barcelona
<b>E8</b>	M	Atención de la persona (asistencial y sanitaria) Atención del hogar	Persona con dependencia domiciliaria	Barcelona
<b>E9</b>	M	Atención de la persona (asistencial y sanitaria) Atención del hogar	Ancianos	Barcelona
<b>E10</b>	M	Atención de la persona (asistencial y sanitaria) Atención del hogar	Ancianos	St. Cugat del Vallès
<b>E11</b>	M	Atención asistencial de la persona Atención del hogar	Ancianos	Barcelona
<b>E12</b>	H	Atención de la persona Atención del hogar	Ancianos	Barcelona

<b>E13</b>	M	Atención asistencial de la persona Atención del hogar	Ancianos	Barcelona
<b>E14</b>	M	Atención asistencial de la persona Atención del hogar	Indeterminado	Barcelona
<b>E15</b>	M	Atención de la persona (asistencial y sanitaria) Atención del hogar Atención infantil	Indeterminado	Barcelona
<b>E16</b>	M	Atención de la persona (asistencial y sanitaria) Atención del hogar Atención infantil	Persona con dependencia domiciliaria	Barcelona
<b>E17</b>	M	Atención de la persona (asistencial y sanitaria)	Ancianos	Barcelona
<b>E18</b>	M	Atención del hogar	Indeterminado	Barcelona
<b>E19</b>	M	Atención asistencial de la persona Atención del hogar Atención infantil	Indeterminado	Granollers
<b>E20</b>	M	Atención asistencial de la persona Atención del hogar	Indeterminado	Barcelona
<b>E21</b>	M	Atención asistencial de la persona Atención del hogar	Indeterminado	Barcelona

### **9.1.3. Decisiones muestrales: las trabajadoras autóctonas e inmigrantes participantes en los grupos de discusión**

En una segunda fase del trabajo de campo se ha procedido a realizar grupos de discusión con las trabajadoras de las empresas de servicios a domicilio. El número de grupos y su composición, al igual que ha ocurrido en el caso de las entrevistas en profundidad, perseguía inicialmente una representación tipológica, aunque, finalmente, se ha visto determinado por el criterio de accesibilidad. Los grupos de discusión buscan la comparación de discursos procedentes de posiciones sociales más o menos contrapuestas. Ciertamente, las prácticas y discursos empresariales manifestadas a lo largo de las entrevistas van a permitir el diseño de una tipología de empresas que se distinguen, principalmente, a partir de las condiciones laborales que ofrecen a las trabajadoras que se emplean en ellas<sup>659</sup>. Por consiguiente, sería enormemente valioso que la composición de los distintos grupos de discusión reflejara tal heterogeneidad de empresas, en el sentido de contar con participantes con experiencias laborales distintas (dependiendo del tipo de empresa en el que trabajen) y poder comprobar hasta qué punto estas posiciones condicionan o no los discursos de las trabajadoras.

---

<sup>659</sup> Véanse los siguientes apartados del presente capítulo.

A tenor de lo apuntado, para la realización de los grupos de discusión es menester contar con la activa colaboración de las distintas empresas, por cuanto la selección de participantes sólo puede efectuarse si éstas facilitan los datos y el acceso a su plantilla. Tan sólo dos de las empresas entrevistadas (E10 y E19), con parte de su plantilla de origen inmigrante, han accedido a este requerimiento, a las que de ahora en adelante denominaremos A y B, respectivamente. Por consiguiente, en esta investigación no ha sido posible que el tipo de empresa determinara las decisiones muestrales, lo que, aparentemente, dificulta la obtención de los discursos sociales más representativos respecto al tema de la investigación. Ante esta dificultad, la composición interna de cada grupo de discusión se ha configurado, finalmente, a partir de un único eje, el origen étnico, en el sentido de comparar trabajadoras autóctonas con trabajadoras inmigrantes. A tal efecto, en esta investigación se han diseñado cuatro grupos de discusión, dos en cada una de las empresas colaboradoras, uno integrado por trabajadoras autóctonas y otro por trabajadoras inmigrantes.

**CUADRO 2**

GD1: Trabajadoras autóctonas en la <i>empresa A</i>
GD2: Trabajadoras de origen inmigrante en la <i>empresa A</i>
GD3: Trabajadoras autóctonas en la <i>empresa B</i>
GD4: Trabajadoras de origen inmigrante en la <i>empresa B</i>

Partiendo de este perfil, son las propias empresas colaboradoras las que se han ocupado de la selección de las participantes, bajo la supervisión de la investigadora. En el caso de las trabajadoras de origen inmigrante, no se ha llevado a cabo ningún proceso de selección, puesto que su escaso número en cada una de las empresas ha obligado a convocarlas a todas. El proceso de reclutamiento se ha realizado a través de una convocatoria escrita, enviada por correo, en la que el equipo investigador presentaba los objetivos del estudio en términos muy generales y las emplazaba a celebrar la reunión en un día y hora determinados, garantizándoles que su duración no iba a ser superior a una hora y media. Se informaba también que los costes económicos de la participación serían abonados y, además, se les adjuntaba una carta en la que la propia empresa hacía constar la importancia del estudio y animaba a las trabajadoras a participar en él.

A continuación, se presenta un cuadro con los principales datos de las participantes en los cuatro grupos de discusión: nombre, edad, lugar de nacimiento, nivel de estudios, situación familiar y categoría profesional en la empresa<sup>660</sup>. Cuando se trata de trabajadoras de origen inmigrante, se recoge además su estatuto jurídico y su año de llegada a España.

**CUADRO 3****GRUPO DE DISCUSIÓN 1  
EMPRESA A. TRABAJADORAS DE ORIGEN INMIGRANTE**

<b>Nombre</b>	<b>Edad</b>	<b>Año llegada</b>	<b>Status Legal</b>	<b>País origen</b>	<b>Nivel estudios</b>	<b>Situación familiar</b>	<b>Categoría profesional</b>
EMILIA	38	1982	PT	Colombia	Medios	Soltera con dos hijos	Aux. geriatría
PAULINA	45	1976	Nac.	Colombia	Medios	Viuda con 1 hijo	Aux. geriatría
REMEDIOS	50	1980	Nac.	Guinea Ecuatorial	Primarios	Viuda con 3 hijos	Trab. familiar
OLIVIA	46	1996	Nac.	Perú	Superiores	Casada con 3 hijos	Trab. familiar

**GRUPO DE DISCUSIÓN 2  
EMPRESA A. TRABAJADORAS AUTÓCTONAS**

<b>Nombre</b>	<b>Edad</b>	<b>Lugar nacimiento</b>	<b>Nivel estudios</b>	<b>Situación familiar</b>	<b>Categoría profesional</b>
CONXITA	37	Lérida	Primarios	Soltera	Aux. hogar
NÚRIA	46	St. Cugat del Vallès	Primarios	Separada con 1 hijo	Trab. familiar
ARANTZAZU	36	Barcelona	Primarios	Casada con 2 hijos	Aux. geriatría
LUCÍA	39	Barcelona	Medios	Casada sin hijos	Aux. geriatría
MARI	35	Barcelona	Primarios	Casada con 2 hijos	Aux. hogar
DOLORS	55	Tarragona	Primarios	Casada con 2 hijos	Aux. geriatría

---

<sup>660</sup> A fin de garantizar el anonimato de las informantes y la confidencialidad de sus respuestas a las preguntas que se les ha formulado, los nombres que a continuación figuran son totalmente ficticios.

**GRUPO DE DISCUSIÓN 3****EMPRESA B. TRABAJADORAS DE ORIGEN INMIGRANTE**

Nombre	Edad	Año llegada	Status legal	País origen	Nivel estudios	Situación familiar	Categoría profesional
AMINA	27	1998	PT en trámite	Marruecos	Primarios	Soltera	Limpieza hogar
ROSALINDA	24	2000	PT en trámite	Ecuador	Superiores	Casada sin hijos	Limpieza hogar
AISSA	28	1996	PT en trámite	Senegal	Primarios	Casada con 4 hijos	Limpieza hogar
MÓNICA	43	1994	PT	Colombia	Medios	Casada con 3 hijos	Limpieza hogar Atención infantil
LEILA	32	1985	PT	Marruecos	Primarios	Casada con 2 hijos	Limpieza hogar

**GRUPO DE DISCUSIÓN 4****EMPRESA B. TRABAJADORAS AUTÓCTONAS**

Nombre	Edad	Lugar nacimiento	Nivel estudios	Situación familiar	Categoría profesional
AURORA	42	Barcelona	Medios	Casada con 2 hijos	Aux. geriatría
JOSEFA	49	Granollers	Medios	Separada con 1 hijo	Atención infantil
PURI	48	Fuera de Cataluña	Primarios	Casada con 3 hijos	Limpieza hogar
ROSA	35	Fuera de Cataluña	Primarios	Soltera con 1 hijo	Limpieza hogar
MERCHE	51	Fuera de Cataluña	Primarios	Casada con 2 hijos	Limpieza hogar

**9.1.4. Obtención y análisis de los datos**

Una vez hechas las apreciaciones pertinentes sobre las decisiones muestrales, es el momento de plantearse las cuestiones referentes a la realización del trabajo de campo. En cuanto a las entrevistas, éstas se han celebrado en la propia sede de las empresas, previa concertación telefónica, durante los meses de junio, julio y agosto del año 2000. Antes del inicio de cada entrevista, se ha presentado al entrevistado el objetivo del estudio, de forma muy genérica con el fin de favorecer la “espontaneidad” de sus respuestas, garantizándose el anonimato y la total confidencialidad de la información. Las entrevistas han durado entre 30 minutos y una hora y media. En el ANEXO I se adjunta el guión o esquema de la entrevista. Como puede observarse, el guión incluye los puntos a tratar, estructurados a partir de áreas temáticas, desglosadas a su vez en subtemas y líneas de indagación específicas, que pretenden obtener información acerca

de las prácticas de las empresas y de las estrategias seguidas por los gerentes para gestionarlas. En ningún caso se trata de un guión cerrado y el orden de los temas se ha seguido con total flexibilidad.

Los grupos de discusión, por su parte, se han desarrollado entre los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2000. El lugar de reunión han sido los locales de las empresas colaboradoras, debidamente dispuesto el espacio y sus componentes (mesa, sillas, etc.) para favorecer la comunicación grupal. A pesar de que no se trate de un lugar neutral, el hecho de que la sede de la empresa no sea el lugar habitual de trabajo de las trabajadoras -puesto que los servicios los prestan en el domicilio del cliente y sólo acuden eventualmente a la empresa-, consideramos que no ha supuesto inhibiciones o reacciones estereotipadas por parte de las participantes a lo largo de la sesión. Por contra, el hecho de ubicar el lugar de reunión en la propia empresa, sí ha contribuido a afianzar ante las trabajadoras la estrecha colaboración de la empresa con la investigación, lo que ha permitido superar cualquier atisbo de recelo y ha aumentado su grado de implicación y motivación durante la reunión. Así lo certifica el hecho de que ninguna de las trabajadoras convocadas haya eludido su asistencia en el día y hora indicadas.

Al igual que en el caso de las entrevistas en profundidad, antes de iniciarse la discusión grupal se ha procedido a presentar el tema del estudio de modo muy general, evitando introducir la idea explícita o implícita del “problema”, y se han garantizado las condiciones de privacidad y de anonimato. Las cuatro reuniones han tenido una duración de aproximadamente una hora y media. El ANEXO II recoge los dos guiones que se han seguido para la realización de los grupos, uno diseñado específicamente para las participantes autóctonas y otro para las trabajadoras de origen inmigrante. Tanto en las entrevistas en profundidad como en los grupos de discusión se ha efectuado la grabación sonora en cinta magnetofónica y la posterior transcripción literal de los componentes lingüísticos. Este tipo de registro recoge el texto en toda su extensión, de modo que el análisis que se deriva puede operar sobre este material bruto, sin ningún tipo de filtraciones intermedias.

El análisis e interpretación de los datos ha consistido, durante una primera fase, en la identificación de los fragmentos de discurso relevantes y en la búsqueda de la posición o posiciones de los entrevistados respecto a los principales temas que configuran la investigación. A continuación, se ha procedido a la validación o refutación de las hipótesis, mediante el diseño de categorías para la clasificación del discurso, que permitan simplificarlo y captar mejor su contenido. A lo largo del análisis se ha profundizado más allá de la situación de interacción de la entrevista o del grupo de discusión o del contenido del texto en sí mismo, puesto que se ha analizado el discurso en función de las condiciones materiales de producción que lo han hecho posible; es decir, a la luz de las variables sociológicas que configuran las estructuras de significación de los sujetos que lo emiten. En definitiva, se trata de partir del contenido del texto para llegar a inferir información relativa a su contexto, a las características sociales de su autor. En otras palabras, se ha procurado llevar a cabo un análisis contextual, que dé sentido al discurso en relación con los autores que lo enuncian, bajo la constricción de los determinantes sociales.

## **9.2. Análisis de resultados. Descripción de los principales rasgos de las empresas de servicios domiciliarios**

### **9.2.1. Algunas cuestiones generales**

Estudiar la situación laboral de las trabajadoras autóctonas e inmigrantes en las empresas de servicios a domicilio exige, previamente, contextualizar el marco en el que se desarrolla esta actividad empresarial y aproximarse al estudio de su normativa, de la oferta y estructura empresarial, así como de los principales obstáculos a los que se enfrenta su desarrollo. La posibilidad que ofrecen las entrevistas a los gerentes de acceder a las características de este sector empresarial es de vital importancia, puesto que apenas existen estudios en España que hayan abordado con anterioridad el estado de la cuestión en torno a este sector empresarial tan novedoso y en constante expansión<sup>661</sup>.

---

<sup>661</sup> Véanse al respecto, para el ámbito de Catalunya, los estudios de la FUNDACIÓ CIREM (1999) y de la GENERALITAT DE CATALUNYA (2001).

El análisis de las entrevistas permite identificar tres segmentos o tipos de empresas claramente diferenciados, cuyos rasgos definitorios van a ser perfilados a lo largo del presente apartado. Estos segmentos se distinguen, principalmente, en función de una serie de variables tales como la estructura empresarial, el grado de dependencia con respecto a la financiación pública, el tipo de relación laboral que la empresa establece con la plantilla, las condiciones laborales, la oferta de servicios, las estrategias de profesionalización de la oferta, la adaptación a las necesidades de la demanda, etc. En base a dichos criterios puede identificarse un primer tipo, el TIPO 1, formado por un número importante de empresas en términos cuantitativos, que se caracterizan por no contratar directamente a su plantilla y ejercer una función de intermediarias entre la oferta y la demanda, a las que denominaremos “empresas intermediarias”. En contraposición, un segundo gran grupo, las “empresas no intermediarias”, lo configuran entidades cuyo personal sí mantiene relación laboral con la empresa y que, a su vez, pueden ser subdivididas en dos segmentos: por un lado, aquellas empresas que sólo ofertan servicios privados, no financiados desde la Administración (TIPO 2) y, por el otro, las empresas que cuentan con un importante volumen de servicios financiados por la Administración (TIPO 3).

**CUADRO 4. TIPOLOGÍA DE EMPRESAS DE SERVICIOS DOMICILIARIOS**

TIPO 1. INTERMEDIARIAS	PLANTILLA CONTRATADA	
	TIPO 2. Sin financiación pública	TIPO 3. Con financiación pública
E1		
E3		
E5		
E6	E2	E10
E7	E4	E11
E9	E8	E13
E14	E12	E20
E15	E16	
E17	E18	
	E19	
	E21	

Antes de iniciar el análisis, deben tenerse en cuenta algunas observaciones generales sobre las características de las empresas estudiadas. El sector más representativo está formado por un tejido de microempresas (con menos de 10 trabajadores) y pequeñas empresas (entre diez y cien trabajadores), que se constituyen habitualmente como empresa mercantil, en el sentido de asociación voluntaria de personas con ánimo de

obtener un beneficio individual. Se observa que el tipo de servicios a domicilio que ofrecen las empresas estudiadas –recogidos en el CUADRO 1-, apuntan hacia el claro predominio de los servicios de atención a las personas mayores, salvando todos los sesgos derivados del diseño muestral. Son muchas las empresas especializadas en la prestación de soporte personal a domicilio a las personas dependientes, tanto en la vertiente sanitaria como asistencial, mientras que los servicios de limpieza a domicilio o de atención infantil domiciliaria se ofertan en menor medida. En consecuencia, puede concluirse que la actual oferta de servicios domiciliarios se dirige preferentemente a satisfacer las demandas de los usuarios con problemas de salud y/o de pérdida de autonomía, mientras que no se atienden en la misma medida las necesidades derivadas de la falta de tiempo disponible para realizar las tareas de infraestructura del hogar (limpieza a domicilio, por ejemplo), o todo lo concerniente al cuidado de los niños.

Esta tendencia a la especialización de la oferta en determinados servicios, sin lugar a dudas, se explica a partir del incremento exponencial de la demanda de cuidados de las personas mayores, consecuencia directa del envejecimiento de la población y del aumento de las situaciones de dependencia y falta de autonomía. Sin embargo, no sólo debe atribuirse a una cuestión de volumen de demanda, sino también al hecho de que tanto los servicios de limpieza como la atención infantil se resuelven preferentemente a través de otras vías que resultan económicamente más rentables para el consumidor (servicio doméstico tradicional, empleadas domésticas no declaradas, “canguros” informales, etc.) y se satisfacen principalmente a través de contactos informales (una vecina que quiere trabajar unas horas, las referencias de una amiga, etc.). Esta situación, por ahora, obstaculiza el desarrollo e implantación de empresas de servicios a domicilio que oferten estos servicios.

Las empresas de servicios a domicilio estudiadas ponen de manifiesto, sin ningún género de dudas, que se trata de un sector de actividad eminentemente feminizado a lo largo de toda la jerarquía laboral. Por un lado, de los veinte gerentes entrevistados, sólo 4 son varones (un 20%), por lo que puede concluirse que el campo de la atención a domicilio está siendo impulsado y gestionado principalmente por mujeres. Este dato revela que son las mujeres las que más se percatan de las posibilidades de emprender iniciativas empresariales y de creación de ocupación alrededor de la nueva demanda de

externalización de una serie de tareas cotidianas, surgida, fundamentalmente, a consecuencia de la mayor participación de la mujer en el mercado de trabajo y de la dificultad de compatibilizar la vida laboral y la vida familiar.

Pero esta feminización no sólo afecta a los cargos directivos, sino que se extiende al conjunto de la plantilla. El perfil de la persona que presta los servicios es claramente el de una mujer, ya sea autóctona o de origen inmigrante. Los trabajadores de sexo masculino constituyen una clara excepción y, por lo general, los escasos varones que desarrollan estas actividades son de origen inmigrante. Esta flagrante feminización, según los gerentes entrevistados, no obedece a una política de empresa, sino que tiene mucho que ver con las rígidas preferencias del usuario. Todos los gerentes señalan la negativa de los clientes a recibir un trabajador masculino en la privacidad de su hogar, al presuponer que no van a saber desempeñar el servicio correctamente, sobre todo si las destinatarias del mismo son mujeres. Sólo se solicitan los servicios de un hombre en el caso de ancianos varones que se sienten intimidados si es una mujer quien realiza su higiene personal, o bien cuando se trata de servicios de cuidado de personas con problemas de movilidad que, por sus características físicas, deben ser atendidas por alguien que tenga una considerable fuerza física.

*“Sólo en el caso de que el enfermo sea un hombre y sea alto y fuerte, luego es evidente que sólo puede atenderle un hombre, porque tiene fuerza; si no, no lo aceptan” (E5).*

*“Los hombres tienen problemas para encontrar trabajo. Si es un matrimonio, aunque se tenga que atender al señor, prefieren siempre que sea una mujer para que así ayude a la señora a prepara la comida. Se imaginan que un hombre no sabrá hacerlo” (E11).*

*“Las abuelas no quieren hombres. Yo tengo currícula de hombres, pero el problema es que los acepten (...). Una mujer limpia a un hombre y no pasa nada, porque la mujer siempre lo ha hecho. Pero al revés no se acepta” (E11).*

Aún así, parece ser que empieza a detectarse una mayor predisposición entre los usuarios a aceptar un trabajador varón cuando se trata de servicios de carácter sanitario (higiene personal, medicación, compañía, etc.), mientras que el rechazo sigue siendo muy acusado para las tareas de limpieza o de logística del hogar (preparar la comida o realizar la compra), todavía fuertemente asociadas a la figura femenina.

*“En cambio, en Barcelona ya va cambiando la mentalidad y los hombres son más aceptados. Les cuesta menos aceptar que un hombre pueda hacer la higiene igual que*

*una mujer, pero no acaban de entender que un trabajador pueda hacer la compra igual que una mujer” (E10).*

*“En temas de limpieza ni tan solo puede plantearse tener a hombres” (E5).*

A pesar de la heterogeneidad de empresas de servicios a domicilio, la mayor parte de gerentes entrevistados coinciden a la hora de identificar las ventajas que esta modalidad ofrece a los usuarios con respecto al servicio doméstico tradicional o a la economía sumergida. Potenciar estos elementos diferenciadores constituye la principal estrategia de captación de clientes para las empresas y, a su vez, justifica el mayor coste de los servicios que ofrecen. Es habitual que los usuarios que optan por los servicios de una empresa, con anterioridad hayan vivido experiencias negativas en el servicio doméstico tradicional (al que los gerentes denominan “particular”), o que carezcan de canales informales (contactos personales) que les proporcionen personas con buenas referencias y de suficiente “confianza” como para tener acceso a la privacidad de su domicilio.

*“Las personas que demandan el servicio cada vez tienen más confianza si lo hacen a través de una empresa y no con un particular. Ven que hay muchas ventajas. Pero lo que pasa es que se dan cuenta de que los precios son más caros que contratando a un particular. Pero lo que ocurre es que a la larga no es que sean más caros, porque una empresa ofrece más prestaciones que un particular” (E20).*

*“Cuando llaman a la agencia es porque ya han probado normalmente a un particular. Y cuando el particular no ha funcionado...” (E19).*

El hecho de que cuando se recurre a una empresa el cliente o usuario contrata un servicio y no a una persona (es la empresa y no el particular quien posee la condición jurídica de empleador) es una de las ventajas más esgrimida por los directores entrevistados; por cuanto ello ofrece al cliente la garantía y seguridad de que siempre va a contar con alguien que cubra el servicio, con independencia de las circunstancias personales de la trabajadora (enfermedad, baja laboral, período vacacional, cambio de horario, cese, etc.). Desde esta perspectiva, se asume que es la empresa la que adquiere un compromiso con el usuario y no la persona que ejecuta el servicio.

*“Porque da una garantía de servicio, de siempre tener gente disponible y de tener gente seleccionada (...) Una empresa como la nuestra, a diferencia del servicio doméstico tradicional, supone una importante diferencia: cuando la trabajadora enferma hay automáticamente una suplencia” (E6).*

*“Otra es la disponibilidad, si una mujer se pone enferma automáticamente tienen otra, no se quedan nunca sin mujer” (E18).*

*“Si la familia quiere cubrir los servicios por su cuenta, sin ir a una empresa, eso normalmente no se hace y va a tener problemas si un día la trabajadora no va. En cambio, si está en una empresa y la trabajadora no puede ir un día, siempre tiene cobertura” (E8).*

*“Si el personal por algo enferma, tienen la substitución inmediata. Siempre queda cubierto el servicio y eso es una garantía. Si una persona quiere contratar el servicio por su cuenta, si esta persona se pone enferma se queda sin servicio” (E2).*

*“Por otro lado, el hecho que nunca les va a faltar personal. Si tú tienes una persona que cuida a otra persona y se pone enferma, se le va a enviar otra. Por lo tanto, no les va a faltar jamás el personal que necesitan” (E5).*

*“La seguridad, tanto desde el punto de vista de que la persona que nosotros le enviamos sabemos quién es y damos un respaldo, como el hecho de que si esta persona se pone enferma nosotros le enviamos otra, de modo que el servicio siempre está cubierto. En el momento en que una persona quiere hacer vacaciones o una variación de horario, nosotros siempre estamos para mantener el servicio, cosa que en el caso particular no siempre ocurre” (E1).*

Otras de las ventajas a favor, según los gerentes entrevistados, es la responsabilidad legal que asume la empresa ante los riesgos derivados de la relación laboral, tales como accidentes laborales o negligencias por parte de la persona que presta el servicio. Muchos clientes valoran esta “tranquilidad” de manera muy positiva, ya que son conscientes de que cuando se opta por recurrir a un “particular” en la economía informal, todas estas eventualidades corren a cargo únicamente del usuario.

*“Las ventajas para los clientes son que nosotros tenemos un seguro de responsabilidad civil” (E18)*

*“Porque tendrá una póliza de responsabilidad civil que le va a cubrir cualquier cosa que pueda suceder, desde que se caiga la trabajadora en el domicilio o bien que se rompa alguna cosa. La seguridad que le da la empresa no la tiene cuando se contrata a alguien a través de otras vías” (E10)*

*“Supongamos que una chica ha robado algo o lo que sea, nosotros nos hacemos responsables” (E14).*

### 9.2.2. TIPO 1. Las empresas intermediarias

Este segmento está constituido por empresas con ánimo de lucro, caracterizadas por ofrecer servicios a domicilio con carácter de intermediarias, en el sentido de que se ocupan de todo el proceso relativo a la selección de la persona adecuada para realizar un servicio que solicite un cliente (y, en algunos casos, también asumen el seguimiento del mismo), pero sin establecer relación laboral con los trabajadores. Se trata de una vinculación laboral externa, que para la persona que presta el servicio supone carecer de contrato de trabajo ordinario y no cotizar en el Régimen General de la Seguridad Social. Tal como se verá a continuación, las condiciones laborales que ofrecen estas empresas no se alejan substancialmente de la modalidad del servicio doméstico tradicional, aunque los trabajadores gozan de una serie de ventajas de las que carecerían si trabajaran por su cuenta.

La ausencia de relación laboral con la empresa se concreta de dos formas distintas. En algunos casos, es la empresa la que se ocupa de pagar a sus empleados y establece con ellos contratos mercantiles. La entidad no tiene obligación de dar de alta en la Seguridad Social, ni tiene gasto alguno por este concepto; es el propio trabajador quien debe cursar su alta en el Régimen Especial de la Seguridad Social para el servicio doméstico e ingresar las correspondientes cotizaciones. Dado que el pago de las cuotas supone una ostensible disminución de los ingresos, es habitual que las personas empleadas eludan hacerlo, por lo que estas empresas contribuyen claramente a potenciar la economía sumergida en este sector.

*“Nosotros ejercemos de intermediarios, seleccionamos el personal. Nuestros trabajadores son autónomos” (E17)*

*“Nuestra plantilla la contrata directamente la persona que demanda el servicio, o bien son trabajadoras autónomas. Nosotros supervisamos el servicio y tenemos una comisión” (E6).*

*“La Seguridad Social debe pagársela el propio trabajador si quiere. Ahí nosotros no entramos. Es como el electricista que viene a casa, él viene y si no se está pagando la Seguridad Social no tienes ningún tipo de obligación de comprobarlo (...) Si la gente se está pagando sus autónomos o no, no lo sé, no lo comprobamos, la verdad, porque tampoco tenemos obligación de comprobarlo. No entramos ni salimos” (E1).*

*“Las trabajadoras son autónomas. Nosotros hacemos de intermediarios. Algunas se pagan el seguro de autónomas del servicio doméstico, hagan lo que hagan (...). Pero la mayoría no lo hace” (E6).*

En estos casos, las empresas cuentan con unas tarifas de precios prefijadas, innegociables, a las que debe atenerse el cliente. Es la empresa la que cobra directamente los servicios. Del total percibido, la empresa se queda con una comisión mensual y, el resto, lo recibe la persona que presta el servicio, que queda eximida de la ardua tarea de negociar directamente los precios y los contenidos de las tareas. En algunos casos, además, la empresa realiza un seguimiento del servicio prestado, lo que justifica su comisión y garantiza a ambas partes, trabajador y usuario, la correcta evolución del servicio.

*“El cliente nos paga a nosotros. Hay más seguridad por ambas partes. El cliente tiene la tarifa a su alcance y tiene la seguridad de que todos los servicios se tratan por igual y que seguimos las mismas normas para todo el mundo. Y nosotros nos quedamos una comisión. Lo que hacemos nosotros es una labor de intermediación. No sólo de intermediario en el sentido de me ocupo y me olvido. Le damos una continuidad y un seguimiento a ese servicio que nosotros hemos resuelto” (E1).*

*“Para la trabajadora le da mucha tranquilidad. No tiene que negociar precios. Ella va a una casa, que tú ya le has explicado con qué se encontrará, y ella sabe que tantas horas trabaja, con una lista de precios, tanto cobrará. Es mucho más fácil que tener que ir a la casa y empezar a regatear, ya que siempre saldrá perdiendo” (E9).*

Pero lo más habitual es que la empresa simplemente actúe como intermediaria (como una agencia de servicio doméstico tradicional) entre la oferta y la demanda, de manera que sólo se ocupe de seleccionar a la trabajadora y ponerla en contacto con el cliente, para después desentenderse del tipo de relación laboral que ambos establezcan, así como del desarrollo futuro del servicio; corresponde al trabajador y al cliente negociar las condiciones de prestación del servicio y fijar los precios. Esta situación favorece enormemente la asimetría en las relaciones de poder entre empleador y empleada y, por consiguiente, las situaciones de abuso, no sólo a nivel salarial, sino también a la hora de concretar las tareas que incluye el servicio. En estos casos, la empresa factura al cliente un único pago o comisión a cuenta del proceso de selección y percibe una cuota mensual o trimestral fija, procedente de la trabajadora que quiere formar parte de su

bolsa de trabajo. Es habitual que las trabajadoras se inscriban simultáneamente en más de una agencia, con el fin de tener mayores probabilidades de encontrar trabajo<sup>662</sup>.

*“Nosotros intentamos poner el precio del servicio, aunque después lo negocian con la trabajadora (...) Intentamos incidir pero, al final, quien tiene la última palabra es el cliente y la persona que va a trabajar”* (E17).

*“Normalmente recomendamos los precios de mercado, pero luego lo cierran (el precio) las trabajadoras con el cliente”* (E5).

*“Nosotros no intervenimos. Sólo somos intermediarios. Le cobramos la comisión al cliente, las mujeres nos pagan una cuota mensual, de 500 pts. [3 €], de gastos de papeles”* (E14).

Cuando se trata de demandas específicas para el servicio doméstico interno, la empresa, tanto si es intermediaria (TIPO 1) como si contrata a su plantilla (TIPO 2 y TIPO 3), actúa como una agencia de servicio doméstico tradicional y simplemente se ocupa de la selección de la trabajadora candidata, por lo que es el cliente quien debe contratar a la trabajadora bajo el régimen especial del servicio doméstico y pagar las oportunas cuotas de su Seguridad Social. Por lo general, la propia empresa supervisa que se concrete un contrato entre cliente y trabajadora y que éste tenga lugar dentro de la legalidad, aunque algunos gerentes reconocen que raramente los usuarios cumplen la normativa.

*“Nosotros ofrecemos también gente que pueda ir de interna y esto entraría dentro del servicio doméstico (...). En este caso nosotros exigimos que se cumplan estrictamente las condiciones del convenio del servicio doméstico, totalmente: el pago de la Seguridad Social a cuenta del empleador, su mes de vacaciones, dos medias pagas al año, las 36 horas libres a la semana...”* (E1).

*“Nosotros mayormente pedimos a las señoras que hagan su contrato de trabajo (...). Muchas clientas no tienen consideración de que tienen que pagar la Seguridad Social y no lo hacen o, si lo hacen, dejan de pagar las cuotas al cabo de poco tiempo”* (E14).

*“No contratamos a la persona. Al cliente la mandamos la persona más idónea. La casa es la que se hace cargo de la persona que tiene, la contrata la casa directamente. Se hace un contrato de servicio doméstico cuando son muchas horas y si no son suficientes horas trabajan como autónomas”* (E7).

---

<sup>662</sup> Las agencias de empleo para el servicio doméstico siempre han existido, oscilando desde las más profesionales y elitistas hasta las que operan desde la ilegalidad. Barcelona es una de las ciudades europeas en la que existe un mayor número de agencias (ANDERSON 1999).

*“Cuando se trata de servicios de 24 horas, la familia se encarga de contratar a la trabajadora y nosotros hacemos el seguimiento (...) Al cliente le sale más barato contratar directamente a alguien a través del servicio doméstico” (E3).*

Excepcionalmente, algunas empresas intermediarias prestan servicios domiciliarios que son financiados a través de compañías aseguradoras, lo que les exige contratar a las trabajadoras que los realizan. En estos casos, la empresa opta por la modalidad de contratos de obra o servicio determinado<sup>663</sup>, cuya vigencia está totalmente supeditada a la duración del servicio financiado a través de la compañía aseguradora.

*“También tenemos unas 7 u 8 trabajadoras contratadas por obra y servicio que trabajan para compañías de seguros. Sólo las tenemos contratadas mientras dura el servicio. Si un enfermo sólo dura dos días, el contrato sólo dura dos días” (E6).*

En lo que concierne al precio de los servicios que se ofertan, los gerentes entrevistados coinciden en señalar que existen unos precios de mercado que varían muy poco de una empresa a otra. Se trata de tarifas más o menos compartidas, que se sitúan muy por debajo de los precios medios de las empresas que contratan a su plantilla, tal como se verá en los siguientes apartados.

*“Existen unos precios de mercado (...) No somos nosotros directamente, son unos precios de mercado. Todo el mundo, más o menos, paga lo mismo” (E7).*

De hecho, las empresas intermediarias “venden” servicios de mayor duración diaria que el resto de empresas de servicios domiciliarios analizadas, fluctuando, generalmente, desde las 3 horas hasta las 24 horas diarias, en el caso de la modalidad del servicio doméstico interno. Puesto que las empresas intermediarias cuentan con costes laborales fijos inferiores, ello posibilita que estén en disposición de ofertar a los clientes un mayor número de horas de servicio por el mismo precio. Si el cliente se rige por una lógica estrictamente económica y no valora otras dimensiones, como la calidad del servicio prestado o la profesionalización del mismo, es natural que prefiera recurrir a las empresas que le resultan más baratas.

---

<sup>663</sup> Esta modalidad contractual está regulada por el artículo 15 del Estatuto de los Trabajadores, el Real Decreto 2720/1998, regulación que se ha visto modificada por el RDL 5/2001. El contrato de obra o servicio determinado se concierne para la realización de una obra o servicio determinado, con autonomía y sustantividad propia dentro de la actividad de la empresa y cuya ejecución es, en principio, de duración incierta, aunque limitada en el tiempo. Tiene que celebrarse necesariamente por escrito y en el contrato deberá especificarse con precisión y calidad el carácter de la contratación, así como la obra o servicio que

En cuanto a los ingresos de la plantilla, puede estimarse que una persona que preste servicios durante 4 horas diarias percibe un salario de alrededor de 60.000 pts. (360 º) mensuales, mientras que la que realiza jornadas de 8 horas diarias llega a alcanzar las 90.000 pts. (540 º). En cualquier caso, el poder adquisitivo de las trabajadoras se reduce ostensiblemente si se dan de alta en la Seguridad Social, por lo que muchas veces prefieren trabajar de forma no declarada. En el servicio doméstico interno, con jornadas laborales que a menudo requieren una disponibilidad de 24 horas diarias, los salarios son más elevados, oscilando entre las 100.000 pts. (600 º) y las 120.000 pts. (720 º) mensuales.

Según los gerentes entrevistados, el precio/hora de los servicios prestados depende del tipo de servicio y de su duración. Los servicios de cuidado de niños y de personas mayores están peor remunerados que los de limpieza. Mientras que las personas cuidadoras de niños o ancianos perciben una media de entre 800 pts. (4,8 º) y las 1.200 pts. (7,2 º) por hora, los servicios de limpieza se pagan entre 1.200 pts. (7,2 º) y 1.600 pts. (9,6 º) por hora. Esta diferencia apenas es perceptible en el volumen total de ingresos de las trabajadoras, puesto que, por término medio, las que se ocupan en las tareas de limpieza acostumbran a prestar servicios durante menos horas diarias que las cuidadoras.

*“Las canguros cobran menos y las asistentes más. Una persona que tenga que cuidar a personas ancianas, si sólo tienen que vigilarlas, ir a paseo o al médico, se considera que son canguros y cobran menos; si deben hacer las tareas de limpieza cobran más” (E7).*

Uno de los gerentes señala que los ingresos de las mujeres cuidadoras de ancianos y enfermos son más variables a lo largo del año y están sujetos a mayores riesgos, puesto que no puede predecirse la duración del servicio. De ese modo, el fallecimiento de la persona a la que se cuida, por ejemplo, puede conllevar para la trabajadora un periodo de inactividad más o menos largo, antes que la empresa le asigne un nuevo servicio. Los servicios de limpieza, en cambio, son más constantes y conllevan menos fluctuaciones a lo largo del año.

---

constituya su objeto. La duración del contrato será la del tiempo exigido para la realización de la obra o servicio en cuestión.

*“El sueldo de las cuidadoras es muy variable. Durante un mes pueden ganar 300.000 pts. [1802,8 ¢], durante otro mes no tener ningún servicio y durante otro mes sólo ganar 40.000 pts. [240,3 ¢]. Tienen mucho riesgo. Es por eso que es difícil que se paguen las 37.000 pts. [222,3 ¢] del autónomo. No saben cuántos días trabajarán. Las trabajadoras de la limpieza tienen unos ingresos más constantes y les resulta más fácil pagarse el autónomo” (E6).*

En cuanto a la duración del servicio, se parte del presupuesto de que cuantas más horas diarias de servicio demande el cliente, más se reduce el precio/hora. Tal directriz de las empresas se sustenta en el hecho de que el precio del servicio debe cubrir los costes y el tiempo que la trabajadora invierte en el desplazamiento. Estos costes fijos, en términos económicos, reducen el precio/hora del servicio para el cliente o usuario de manera inversamente proporcional a su duración. En general, a tenor de las tarifas recogidas en las empresas intermediarias entrevistadas, el precio hora medio de un servicio se sitúa aproximadamente en las 800 pts. (4,8 ¢); esta cifra oscila entre las 1.300 pts. (7,8 ¢) por un servicio de sólo una hora diaria, hasta las 700 pts. (4,2 ¢) si se trata de tareas cuya duración es de 7 horas o más.

*“Los precios son muy movibles. No es lo mismo tres horas que seis horas, ir a limpiar un día a la semana o cada día. Cuantas más horas se trabajan el precio hora baja” (E5).*

Puesto que se trata de trabajadores que tienen una vinculación laboral externa con la empresa, su salario depende exclusivamente de las horas trabajadas, por lo que no perciben vacaciones ni pagas extras, las bajas laborales sólo quedan cubiertas si se han dado de alta en la Seguridad Social y dejan de percibir ingresos en el momento en que un servicio concluye. Hasta aquí, se describe una situación que es compartida por las empleadas domésticas que trabajan por su cuenta. Sin embargo, pueden detectarse una serie de diferencias. Según los gerentes entrevistados, una de las principales ventajas que estas empresas ofrecen a las trabajadoras, a diferencia del servicio doméstico tradicional, es la seguridad de que van a tener siempre empleo, al margen de las eventualidades de los clientes o usuarios, en el sentido de garantizarles que los períodos de inactividad entre un servicio y otro serán inferiores a los que padecerían si trabajaran por su cuenta. Lógicamente, dichos períodos varían en función del volumen de la cartera de clientes que disponga la empresa y de la temporada del año (es habitual que durante el verano la demanda disminuya).

*“Nosotros garantizamos a la persona trabajadora que si pierde su trabajo le vamos a encontrar otro. Hay veces que se está esperando a que una trabajadora acabe un trabajo para empezar el siguiente; otras veces tardan tres, cuatro o cinco días, a lo mejor; hay meses del año que pueden tardar más tiempo, porque el trabajo es muy discontinuo” (E17).*

*“Nuestra empresa les asegura siempre servicios” (E6).*

*“Nosotros les damos la seguridad de que cuando se acaba un servicio inmediatamente les vamos a dar otro” (E1).*

*“Las ventajas para la trabajadora es que si nosotros estamos contentos con ella y vemos que responde bien al trabajo, pues, a ver, en un plazo breve se la puede colocar en otro trabajo. A lo mejor por cuenta de ella tardaría mucho más tiempo” (E3).*

Otra de las ventajas esgrimidas es que la empresa ofrece a sus trabajadoras una total flexibilidad horaria. Es la trabajadora la que conviene con la empresa los días que le interesa trabajar, el número de horas diarias y el horario que más le interesa (mañanas, tardes, noches, fines de semana, etc.). La empresa se adapta a su disponibilidad a la hora de asignar los servicios. Según los gerentes, tal flexibilidad no sería posible si las trabajadoras estuvieran contratadas directamente por la empresa.

*“Con nosotros las trabajadoras saben que, más o menos, siempre tienen trabajo. Si está muy cansada por estos trabajos que ha hecho ahora y nos dice que en cinco días no las llamemos, nosotros lo respetamos” (E17).*

*“Cada trabajadora trabaja las horas que quiere y hace vacaciones cuando quiere” (E6).*

*“Nos adaptamos a la disponibilidad horaria de la trabajadora” (E3).*

*“La trabajadora nos dice cuál es su horario, entre las 9 y las 6 de la tarde, por ejemplo, e intentas buscar eso. Nunca le darás noches a esta persona (...).Ella te puede decir que ahora sólo le interesa un servicio de 4 horas, porque su situación ha cambiado o por lo que sea. O bien, mira, ahora preferiría hacer noches. Es un trabajo muy flexible” (E9).*

Cuando es la empresa la que se ocupa directamente del cobro de los servicios al cliente, la trabajadora tiene mayor seguridad en el terreno económico, ya que ésta le garantiza el cobro haya o no haya pago del servicio por parte del usuario. En cambio, si la trabajadora trabaja por su cuenta, especialmente si lo hace en la economía sumergida, está indefensa ante la posibilidad de que la persona para la que trabaja se niegue a pagar la cifra estipulada o bien se demore en el pago.

*“De cara al auxiliar, nosotros le garantizamos el cobro, haya o no haya pago por parte del cliente en el momento en que el auxiliar cobra el servicio. Y nosotros nos quedamos con una comisión” (E1).*

Otro de los beneficios destacados por los gerentes se menciona en los casos de empresas que no se limitan a la selección de personal, sino que también se responsabilizan de realizar un seguimiento de los servicios. De ese modo, la trabajadora es respaldada en aquellas situaciones en las que el cliente le exige o le pide realizar tareas que no habían sido acordadas previamente o que no se corresponden con su categoría profesional. Lamentablemente, son pocas las empresas intermediarias que ofrecen este tipo de protección.

*“Nosotros les damos la seguridad de que hay unas condiciones marcadas por el servicio. Por decir algo, es que me han pedido esto, es que me han dicho que me suba a la escalera y descuelgue las cortinas. Si lo quieres hacer hazlo, pero no es tu obligación. Nosotros marcamos el mínimo. Hasta aquí nuestra obligación. De aquí en adelante si quieres lo haces, si no quieres no lo haces. No te lo pueden exigir. Y estamos un poco también para dar la cara y decir al cliente que descolgar las cortinas no entra en el servicio de cuidado, que no es un profesional de la limpieza (...) Nosotros tratamos de mantener a cada uno en su sitio” (E1).*

*“Nosotros controlamos los servicios un poco. Haces un poco de árbitro. Ey, que con eso no habíamos quedado. Siempre procuro aclararlo antes. Porque, por ejemplo, un auxiliar de geriatría se ocupa de la higiene de la persona anciana, no de la limpieza de la casa” (E5).*

La mayor parte de los gerentes entrevistados intentan justificarse ante el hecho de no contratar directamente a su plantilla, aduciendo que es resultado de la falta de poder adquisitivo de los clientes, por lo general insolventes a la hora de asumir el pago de las tarifas que permitirían a las empresas cubrir el salario y la Seguridad Social de las trabajadoras.

*“Muchas veces tú no puedes contratar a las trabajadoras, porque realmente el cliente no puede pagar el servicio para tú poder cubrir el salario y la Seguridad Social de la trabajadora y tú realmente quedarte con algún beneficio” (E3).*

Otro de los motivos por los que la empresa no puede contar con personal contratado, según algunos de los gerentes, es por el hecho de contar con un volumen inestable de servicios a lo largo del año (extremadamente bajo durante los meses de verano), sujeto a la inestabilidad del mercado. La contratación de la plantilla, ante la incertidumbre de la

duración de los servicios y la discontinuidad de la demanda, supone correr un riesgo excesivo<sup>664</sup>.

*“Tendríamos que estar haciendo altas de dos y tres días, como hacen las ETT ahora. ¿Cómo puedes hacer un contrato si no sabes si una persona va a vivir 3 horas o cinco semanas? ¿Cómo una empresa va a dar de alta a una persona por 3 horas? Si tienes la seguridad de que el 40% lo vas a tener cubierto, entonces sí puedes tener personal fijo (...) Nosotros podríamos contratar a 2 personas, pero una empresa de este tipo no puede funcionar con 2 personas asalariadas” (E17).*

Uno de los gerentes entrevistados considera que la discontinuidad de la demanda sólo podría subsanarse mediante una financiación pública, ya sea de la oferta o de la demanda, que permita garantizar a las empresas un volumen estable de servicios.

*“Nosotros pensamos que una empresa con personal fijo tiene que estar completamente segura de que va a tener trabajo para todas las personas que tenga contratadas, durante todo el año. Si no tiene esta seguridad, yo creo que no se puede hacer este tipo de empresa, a no ser que esté subvencionada. No es que estén subvencionadas, tienen que tener contratos con la administración” (E17).*

Una de las gerentes entrevistadas, que a su vez había estado empleada en distintas empresas de servicios a domicilio intermediarias con anterioridad, menciona el hecho de que muchas de las trabajadoras prefieren estar sin contrato de trabajo y cobrar un precio/hora más elevado que el que percibirían si la empresa tuviera que asumir el pago de la Seguridad Social. Se trata, por lo general, de mujeres casadas, que dependen de los derechos sociales de su cónyuge y que no se plantean los beneficios que entraña, tanto a corto como a medio y a largo plazo, cotizar en la Seguridad Social.

*“Yo fui a dos empresas que te contrataban, pero me resultaba el precio hora muy bajo, a 400 ó 500 pts. [2,4 ó 3 €] Ellos pagan lo mínimo y eso a mí no me interesaba. Después trabajé en una agencia que no me contrataba y me salía más bien la hora. Yo no me pagaba el seguro. Ahora yo hago lo mismo con mis trabajadoras, porque a mí también me interesa que la gente que trabaja conmigo esté contenta y les resulte bien la hora” (E15).*

---

<sup>664</sup> Los gerentes no mencionan en las entrevistas el hecho de que este riesgo podría ser perfectamente cubierto mediante el uso de la modalidad de contratación por obra o servicio determinado.

### 9.2.3. TIPO 2. Las empresas con contratación de la plantilla sin financiación pública

Este segundo grupo está integrado por un tejido de microempresas, tanto lucrativas como no lucrativas, que ofrecen servicios de carácter privado (sin financiación de la demanda) y que conciertan contratos de trabajo con todos sus trabajadores (la empresa asume la condición jurídica de empleadora). Se trata de un segmento de empresas con una fuerte heterogeneidad en lo que concierne a tamaño, condiciones laborales, oferta de servicios y grado de profesionalización. Dentro de este grupo se incluyen tanto empresas de carácter generalista, con una oferta de servicios a domicilio dirigida a la satisfacción de necesidades de todos los miembros de la familia (“canguros”, limpieza, atención a la tercera edad, hacer la compra, peluquería, etc.), como empresas especializadas en un segmento concreto de la población (personas ancianas) o en un tipo de actividades (tales como las tareas de limpieza y plancha o los servicios de carácter sanitario). Su cartera de clientes suele configurarse a partir de personas con un nivel adquisitivo elevado; aunque son cada vez más habituales los usuarios con menos recursos, especialmente cuando se trata de servicios esporádicos o de servicios de atención al hogar.

En la actualidad existe un inmenso vacío legal en Catalunya a la hora de regular las condiciones laborales de este sector. El único precedente es el Convenio colectivo de trabajo para el sector Trabajadoras Familiares de Cataluña para los años 1999-2000, publicado en el DOGC el 16 de septiembre de 1999 y que fue impugnado antes de finalizar su primer año de vigencia. Quedaban afectadas por este convenio todas las empresas de carácter privado y de iniciativa social que prestaran el Servicio de Atención Domiciliaria (SAD) en Catalunya<sup>665</sup>. Mientras no concluya la negociación de un nuevo texto legal, el mencionado convenio sirve de orientación a las empresas a la hora de fijar las condiciones que deben regir las relaciones laborales dentro del sector domiciliario.

---

<sup>665</sup> Subprograma dentro de los servicios de atención primaria, que comprende una serie de servicios que se realizan en el propio domicilio de la persona o familia que los solicita, con la finalidad de prevenir o aminorar el deterioro de las condiciones y la calidad de vida habitual. La mayor parte de sus usuarios son personas mayores, cerca del 80%. Paralelamente a la prestación del SAD desde la atención primaria, existen otros servicios domiciliarios de diversa titularidad: la prestación del SAD del *Institut Català d'Assistència i Serveis Socials* (ICASS), destinado exclusivamente a mayores de 60 años, y el PADES, modalidad iniciada en 1990, que consiste en equipos sociosanitarios de atención domiciliaria de ancianos

El artículo 8 del convenio establece un precio/hora de 840 pts. (5 º), incluidas pagas extras. En general, los gerentes entrevistados coinciden en señalar que se tiende a cumplir el convenio y que las trabajadoras perciben un precio/hora que se sitúa alrededor de las 800 pts. (4,8 º), lo que se traduce en ingresos mensuales que oscilan entre las 80.000 pts. (480 º) y las 100.000 pts. (601 º), con jornadas laborales de una media de unas seis horas diarias. En comparación con el precio/hora de otros sectores de actividad, buena parte de los gerentes entrevistados consideran que estos sueldos no son en absoluto bajos.

*“Las trabajadoras, en general, cobran unas 100.000 pts. [601 º] al mes netas” (E8).*

*“Se sacan unas 85.000 pts. [510,8 º] al mes por 4 horas diarias. En una fábrica, a tiempo parcial, ganarían la mitad” (E19).*

Sin embargo, los gerentes denuncian que el convenio colectivo establece un precio/hora excesivamente elevado para la empresa, ya que el salario y la Seguridad Social de la trabajadora supone alrededor de 1.200 pts. (7,2 º) por hora de servicio, cantidad a la que debe añadirse el margen empresarial. Los gerentes afirman que se trata de un convenio pensado para aquellas empresas financiadas por las corporaciones locales para llevar a cabo el Servicio de Atención Domiciliaria (SAD), por lo que debería ser adaptado a las empresas de servicios a domicilio que no prestan el SAD y que se han especializado en servicios de carácter privado. Por todo ello, aseguran que cuando es el usuario quien debe sufragar el 100% del coste, los precios que estipula el convenio no son asequibles y el cliente opta por otras alternativas más económicas, tales como las empresas intermediarias o la economía sumergida.

*“Con el convenio sale muy caro el precio hora de los servicios domiciliarios (...). El convenio está contribuyendo a crear ocupaciones de calidad, pero el problema es que eso encarece demasiado el precio” (E8).*

*“Con este convenio las tarifas se disparan. Está pensado para las empresas que trabajan para el Ayuntamiento. (...) Nosotros pagamos el pato en el sentido de que el margen que nos llevamos es muy bajo” (E12).*

Según los gerentes entrevistados, el volumen de servicios acostumbra a ser fluctuante y su evolución incierta, por lo que las empresas se ven obligadas a eludir la contratación

---

enfermos, enfermos crónicos con dependencia y enfermos terminales. En el capítulo 6, apartado 6.4.3., ya se ha señalado la lógica claramente asistencial y subsidiaria de dichos servicios (CRESPO, RIMBAU 1998).

indefinida<sup>666</sup>, o bien a optar por contratar bajo esta modalidad sólo a un pequeño núcleo de personal (generalmente no alcanza el 10%), por lo que se acoge a alguna de las modalidades previstas de contratación temporal para el resto de la plantilla (tales como contratos eventuales<sup>667</sup>, contratos en prácticas<sup>668</sup> o contratos de obra o servicio determinado).

*“Nosotros hacemos contratos de prácticas y contratos temporales”* (E12).

*“Tenemos un par de trabajadoras fijas que nos sirven para ir tapando agujeros, pero no podemos tener más porque sale muy caro y no siempre tenemos un volumen suficiente de servicios. Si una persona que tiene un contrato fijo, durante un mes no trabaja porque no hay trabajo, para nosotros el coste es muy elevado, ya que aquella persona es totalmente improductiva”* (E4).

*“Tenemos seis trabajadoras fijas y otras por obra y servicio, las contratamos por unas horas determinadas”* (E18).

*“Sólo tenemos 15 trabajadoras fijas, que son las que siempre están trabajando. El resto lo contratamos según los servicios que tengamos, con contratos de obra y servicio. No podemos tener un personal fijo establecido. No podemos porque a lo mejor sólo trabajaría 4 días al mes. No puedes tener una plantilla muy grande, de 100 personas indefinidas, si no sabes si tendrá servicios”* (E2).

Esta situación está muy alejada de lo que estipula el Convenio colectivo de trabajo para el sector de Trabajadoras Familiares de Cataluña, en su artículo 9, donde se exige que un 30% de los componentes disfruten de contratos con carácter indefinido. Sólo dos de los gerentes entrevistados mantienen que, a corto plazo, la política de la empresa prevé convertir todos los contratos eventuales en indefinidos, bajo el argumento de que una empresa que quiera ofrecer una imagen de calidad debe contar con una plantilla profesional y estable.

---

<sup>666</sup> De no acogerse a alguna de las modalidades previstas de contratación temporal, existe la presunción de que el contrato de trabajo se suscribe por tiempo indefinido. El contrato indefinido es el que se concierta sin que las partes pacten un término final, de modo que las prestaciones de ambas partes se prolongan de forma indefinida.

<sup>667</sup> Los contratos eventuales están regulados en los artículos 8.2. y 15 del Estatuto de los Trabajadores, Real Decreto 2720/1998, regulación que se ha visto modificada por el RDL 5/2001. Se concierta para atender exigencias circunstanciales del mercado. La duración máxima de este contrato será de seis meses, salvo que por Convenio Colectivo se establezca otra duración dentro de los límites legales.

<sup>668</sup> El contrato en prácticas se regula por lo dispuesto en el Real Decreto 488/1998 y el artículo 11 del Estatuto de los Trabajadores según Ley 63/1997. Tiene por objeto la obtención de la práctica profesional adecuada a nivel de estudios cursados por los trabajadores que estén en posesión de un título universitario o de formación profesional de grado medio o superior. Es necesario que no haya transcurrido un período de cuatro años desde la finalización de los estudios correspondientes a la titulación de que se trate. La duración del contrato no podrá ser inferior a seis meses ni exceder los dos años.

*“Aquí en la empresa todos los que podemos los pasamos a contratos indefinidos de 6 horas de jornada” (E8).*

*“Iremos evaluando a este trabajador y cuando ya sepamos que funciona, si nosotros podemos, le daremos una estabilidad, ya no será un contrato por horas sino un contrato temporal y, finalmente, indefinido (...) Pensamos que si el trabajador está bien en su puesto de trabajo, eso repercute en un servicio de calidad y, por lo tanto, en una satisfacción del usuario” (E16).*

En la mayoría de casos, la contratación, sea cual sea su modalidad, se concierta a tiempo parcial<sup>669</sup>, con jornadas que oscilan entre las 4 y las 6 horas diarias. Se trata de jornadas laborales que están por debajo de la jornada máxima que estipula el convenio, que en su artículo 7 establece las 37 horas semanales.

*“Tenemos 6 ó 7 mujeres trabajando con contrato y trabajan a media jornada, hacen 80 horas al mes” (E19).*

Una de las empresas opta por contratar a sus trabajadoras a través de contratos de trabajo en prácticas, ya que le resultan más rentables en relación con otras modalidades de contratación. Dicha empresa sigue la política de sólo reclutar a personas que tengan el título de auxiliar de clínica, dado que las titulaciones de auxiliar de geriatría y de trabajadora familiar no habilitan para poder contratar en prácticas (se requiere como mínimo un título de técnico medio de formación profesional). La empresa prefiere renovar constantemente a su plantilla antes que transformar los contratos en prácticas en contratos indefinidos (la duración máxima de un contrato en prácticas es de dos años).

*“Nosotros cobramos 1.350 pts. [8,1 ¢] por hora, por debajo del convenio colectivo. ¿Cómo lo hacemos? Muy fácil, con contratos en prácticas (...) Yo no puedo coger a una trabajadora familiar en prácticas porque no es un título académico. Por eso me decanto más hacia las auxiliares de clínica, porque con ellas sí puedo hacer un contrato en prácticas” (E12).*

Los contratos de obra o servicio determinado son la modalidad más extendida. En estos casos, la trabajadora es contratada justo en el momento en que se demanda un servicio y

---

<sup>669</sup> Los contratos a tiempo parcial vienen regulados en el artículo 12 del Estatuto de Trabajadores, modificado por el RDL 15/1998, regulación que se ha visto modificada por el RD 5/2001. Un contrato de trabajo podrá ser a tiempo parcial cuando se haya acordado la prestación de servicios durante un número de horas al día, a la semana, al mes o al año inferior a la jornada de trabajo de un trabajador a tiempo completo comparable. Los trabajadores a tiempo parcial tienen los mismos derechos que los trabajadores a tiempo completo, pero sus derechos se reconocerán de manera proporcional en función del tiempo trabajado. El contrato a tiempo parcial podrá concertarse por tiempo indefinido o por duración determinada, en los supuestos que legalmente se permita la utilización de esta modalidad de contratación.

la relación laboral con la empresa finaliza en cuanto éste concluye. Según los gerentes, puesto que la empresa desconoce si va a tener un volumen estable de servicios, esta modalidad proporciona la flexibilidad que precisan. Además, el hecho de no tener que restringirse a una plantilla más o menos estable a la hora de distribuir los servicios encomendados, les garantiza la rotación del personal y, en consecuencia, poder escoger en cada caso a la persona más idónea.

*“Nosotros hacemos contrato de obra y servicio. Las condiciones del último convenio son muy duras y por eso debes mirar muy bien a quién contratas y de qué manera. Debes tenerlo muy claro a la hora de incluir a alguien en tu plantilla(...). Los contratos son por hora y servicio y están en función de un servicio concreto” (E4).*

Muchos gerentes reconocen que incumplen la normativa por el hecho de no estar dispuestos a asumir el riesgo de contratar a una persona tan pronto como se inicia el servicio. Es una práctica frecuente que el cliente, por los motivos que sean, rechace durante los primeros días a la persona seleccionada que le ha sido proporcionada (sobre todo en el caso de ancianos que demandan tareas de cuidado); cuando esto ocurre, es la empresa quien debe asumir todos los gastos burocráticos derivados de la sustitución de la persona. Por ello, es habitual que durante los primeros días de prestación de un servicio la empleada carezca de contrato de trabajo.

*“El problema que tienen estos servicios es que el cliente tiene el derecho a pedir que se le cambie la trabajadora en cualquier momento. Entonces nos encontramos que si contratamos a la persona antes que empiece a realizar el servicio, aunque nosotros tengamos total certeza de que es una buena profesional, el cliente puede rechazarla y nosotros tenemos que correr con todos los gastos. Puesto que habitualmente trabajamos con personas dementes, a lo mejor porque es una mujer gruesa nos pueden decir que no la quieren y tenemos que contratar a otra y despedir a la primera. Lo que prima por encima de todo es que el cliente se encuentre a gusto con la persona que se le envía. Por lo tanto, nosotros no podemos contratar a la trabajadora antes de que el cliente no la haya aceptado (...). La Administración sabe que es así, pero la ley no lo contempla y obliga a contratar a la persona antes de iniciar un servicio” (E4).*

En algunos casos, la práctica de no contratar a la persona que realiza un servicio desde el momento en que éste se inicia, se justifica por la falta de tiempo, al tratarse de demandas esporádicas y muy urgentes, que deben satisfacerse en cuestión de minutos o de unas pocas horas.

*“Los servicios esporádicos los hacemos sin contrato, porque no siempre hay tiempo de hacerlo. Si una mujer te dice que quiere una mujer para esta tarde durante tres horas,*

*es evidente que yo no puedo ampliar el contrato de una trabajadora. Ella cobrará las tres horas, pero no quedarán reflejadas en su contrato” (E18).*

*“Si es para una hora o dos y es de urgencia, por ejemplo, un niño que se pone enfermo, no tienes tiempo de hacer contrato ni de hacer nada. Si te avisan un jueves para el sábado por la noche cinco horas, haces contrato y haces seguro. Si es un viernes por la noche para el domingo, lo pasamos por fax y también se hace. Siempre que se puede se hace” (E19).*

Este segmento de empresas, a tenor de sus tarifas de precios más elevadas en comparación con las empresas intermediarias, suele especializarse en servicios de poca duración (1-2 horas diarias por término medio), de modo que el traslado de las trabajadoras de un domicilio a otro y las jornadas laborales partidas son muy habituales. El citado convenio colectivo, en su artículo 7, considera como tiempo efectivo de trabajo los desplazamientos entre servicio y servicio. Cuando se trata de trabajadores con contratos indefinidos, el tiempo invertido en el desplazamiento hacia los domicilios acostumbra a reflejarse en los ingresos que percibe la trabajadora. Sin embargo, en otros casos, sobre todo cuando se contrata a la persona por obra o servicio determinado, esta normativa no se cumple. En consecuencia, las trabajadoras realizan jornadas laborales mucho más largas que las que en realidad refleja su contrato.

*“Hay trabajadoras que trabajan dos horas y media diarias, de lunes a domingo, no seguidas, y pueden llegar a ganar unas 80.000 pts. [480,7 €] al mes, casi lo mismo que gana un trabajadora que trabaje 30 horas a la semana, pero más seguidas. En el primer caso, la persona debe desplazarse muchas veces al domicilio diariamente y no dispone de tiempo para hacer otras cosas. Nosotros lo tenemos en cuenta” (E4).*

*“Los servicios que estamos haciendo son entre 1 hora y 2 horas diarias” (E12).*

Según los gerentes, la principal ventaja que ofrece la empresa a las trabajadoras es la posibilidad de cotizar en el Régimen General de la Seguridad Social, lo que les supone el derecho a goce de periodo vacacional, a pagas extras y a bajas laborales remuneradas cuando procedan; al mismo tiempo, les asegura una pensión para su jubilación. Ciertamente, todos coinciden en afirmar que para la trabajadora supone una disminución en sus ingresos mensuales directos, en comparación con lo que percibirían si trabajaran por su cuenta en la economía sumergida o a través de algunas de las empresas intermediarias, puesto que una parte de sus ingresos se convierten en “salario diferido”.

*“Las trabajadoras cobran menos, les compensa porque tienen las vacaciones y la Seguridad Social. Pero ellas por su cuenta cobrarían mucho más. Muchas no son conscientes de la mejora que supone tener la seguridad social pagada, pero las trabajadoras que tenemos están muy contentas”* (E18).

*“Nosotros les damos, primero, seguridad y estabilidad. Y, luego, la Seguridad Social, porque la gran mayoría que trabaja para particulares no se paga un seguro, no se paga nada. No puede coger la baja, ir al médico, lo que sea”* (E19).

Una de las ventajas más esgrimida es la flexibilidad horaria que este tipo de servicios ofrece a la trabajadora. Puesto que, en general, las distintas demandas de servicios no se concentran en unas determinadas franjas horarias, sino que cubren las 24 horas del día, siempre que la empresa cuente con un volumen importante de clientes/usuarios es posible distribuir los servicios procurando adaptarlos al máximo a las distintas disponibilidades horarias de las empleadas. Esta flexibilidad, según los gerentes, no la ofrecen otro tipo de ocupaciones, donde la jornada laboral es mucho más rígida y resulta más difícilmente compatible con las responsabilidades familiares.

*“La trabajadora nos dice de cuánto tiempo dispone. Sobre esto nosotros vamos adaptando los servicios. Este trabajo tiene la ventaja de que permite adaptar horarios, en otros servicios no ocurre. Al cubrir 24 horas, 7 días a la semana, podemos admitir distintos horarios”* (E2).

*“Nosotros pactamos siempre el horario con el trabajador en función de su disponibilidad”* (E16).

Otras ventaja para la trabajadora es el hecho de que la morosidad del cliente sea asumida por la empresa, que es la que se ocupa directamente del cobro de los servicios. Además, es en todo momento la empresa quien negocia con el usuario los contenidos del servicio, lo que protege al personal que presta el servicio ante toda clase de abusos mientras trabaja en el domicilio del cliente o usuario, en el sentido que se incumpla el horario o que se le exija la realización de tareas más allá de lo convenido inicialmente.

*“Si nosotros recibimos una queja, tanto por parte de la trabajadora como de cliente, nosotros explicamos exactamente en qué consiste el servicio, qué tiene que hacer y qué no tiene que hacer. Si se hace a través del servicio doméstico, no se sabe dónde empieza y dónde acaba”* (E2).

Cuando se trata de trabajadoras contratadas por obra o servicio determinado, a pesar de la inestabilidad laboral que esta modalidad de contratación supone, los gerentes

entrevistados manifiestan que la empleada tiene la seguridad de que siempre va a contar con algún servicio, cosa que no ocurre cuando trabaja por su cuenta.

*“Si ella está trabajando en un sitio y éste le falla, al día siguiente tiene otro. Nunca se queda sin faena. O sea, que es más difícil encontrar trabajo por un particular que por nosotras. Tienen más o menos trabajo seguro siempre” (E19).*

Los gerentes entrevistados coinciden plenamente a la hora de identificar los principales obstáculos a los que se enfrentan las empresas de servicios a domicilio. Las entidades se enfrentan al dilema de ofrecer unas condiciones laborales dignas a sus empleados y, al mismo tiempo, hacer frente a la inestabilidad e insolvencia de la demanda, así como a la competencia “desleal” de precios que se ejerce desde el servicio doméstico tradicional, tanto formal como sobre todo informal, o desde las empresas intermediarias, que, al no contratar a su plantilla, pueden ofrecer precios muy por debajo de los que establece el convenio. Esta situación obliga a las empresas no intermediarias a reducir sus tarifas al máximo, lo que sólo se consigue en detrimento de los salarios y a través de la desregulación de las condiciones de empleo.

*“Un problema es que lo poco que se conocen estos servicios son de tipo informal, ya sea una vecina o empresas que ofrecen pseudo-contratos a los trabajadores. Empresas que ofrezcan todo el proceso correcto, tanto el contrato con el usuario como con el trabajador, no las hay. Eso hace que nuestros precios sean más altos (...) El precio se dispara y la gente no entiende muy bien por qué pagar un precio x si en todas partes se ofrecen otros precios” (E16).*

*“Al final tú, como empresa, debes pensar en el personal y en el usuario, porque, si no, no trabajarías. El problema es que el usuario no lo quiere pagar, pero quiere pagar las 6.000 pts. [36,1 €] que le cobran por el Audi a la hora de reparar el retrovisor de un coche. El problema es que tú llevas el coche cada seis meses al mecánico, pero los servicios sanitarios los pagas a diario. Si cobráramos 1.600 pts. [9,6 €] la hora, lo que dice la ley, y trabajáramos 8 horas diarias en un domicilio, le tendríamos que cobrar casi 300.000 pts. [1803 €] mensuales. ¿Qué usuario puede pagar eso?” (E4).*

Ante esta situación, algunas de las empresas abandonan la idea de competir en precios con el sector informal o con el servicio doméstico tradicional y se plantean la competencia en cuanto a calidad, credibilidad y profesionalización. Sin embargo, se lamentan que, a menudo, el usuario no entiende cuáles son las diferencias que distinguen la oferta de ambos tipos de empresa. El problema, según los gerentes, radica en que muchas veces el cliente no está dispuesto a pagar más por lo que él cree que es “un mismo servicio”. Por este motivo, las empresas no intermediarias acaban

especializándose en clientes con poder adquisitivo elevado o que precisen pocas horas diarias de servicio (alrededor de 1-2 horas). Ante este futuro tan poco prometedor e incierto que se desprende de las entrevistas, dos de las entidades se están planteando muy seriamente abandonar la asistencia a domicilio a corto plazo. Parece ser que este subsector de los servicios de proximidad se enfrenta a graves dificultades para expandirse.

*“Nosotros no nos hemos planteado entrar en el mercado en competencia con los precios. Es absurdo. No queremos competir en precios porque no podemos, queremos competir en calidad”* (E19).

*“Tal vez seamos más caros, o no, porque a veces yo he visto precios de empresas que son caros y trabajan con personal sin preparar, que antes limpiaban suelos, como dicen ellas, y ahora limpian culos, y sólo te atienden por teléfono y no van a visitar a la persona”* (E4).

*“Nos estamos planteando dejar la asistencia domiciliaria” (...) Si la situación no cambia, el futuro de estas empresas es muy complicado. De hecho, nosotros nos estamos planteando dejar estos servicios”* (E8).

La solución, según algunos de los gerentes estriba en una mayor implicación por parte de la Administración, en términos de instrumentos de financiación, que permita estimular una demanda con mayor solvencia económica. Sólo así se puede garantizar a las empresas un volumen estable de servicios.

*“La gente está dispuesta a pagar si hay una parte que la cubre la Administración. La gente sí quiere estos servicios, pero lo que no quiere es pagar lo que tiene que pagar ahora, trabajar para pagar”* (E8).

*“A nosotros la ganancia nos viene por el volumen. Si a mí el Ayuntamiento me diera 1.300 pts. [7,9 €] por hora, yo ya lo tendría muy asegurado. Nosotros no tenemos mucho capital detrás y eso hace difícil poder recibir subvenciones. Primero preferirán a las empresas fuertes y grandes”* (E19).

Sin embargo, algunos gerentes se lamentan de que cuando la Administración sólo actúa financiando a la oferta, como en el caso de los concursos públicos para prestar el Servicio de Atención Domiciliaria (SAD)<sup>670</sup>, las pequeñas empresas compiten en inferioridad de condiciones. Por ello, se aboga por los “cheques-servicio”, con carácter

---

<sup>670</sup> La Administración financia parcialmente (en función de la renta del usuario) los servicios a domicilio. Pero los servicios son adjudicados a una empresa concreta –mediante un concurso público–, por lo que el usuario no puede escoger la entidad que debe prestárselos.

universal e ilimitado en el tiempo, que sufragen, como mínimo, el 50% del coste real del servicio y que permitan que el cliente escoja libremente la empresa que prefiera. Los “cheques-servicio” incrementan la renta disponible necesaria para aumentar la demanda de los servicios y, al mismo tiempo, no intervienen en su provisión, de manera que la oferta sigue actuando desde la lógica de la competencia (COLLADO, MARTÍNEZ 1995).

*“La solución de cara al futuro pasa por la Administración. Pero la solución no es que la prestación de determinados servicios se ponga a concurso público, ya que después competimos con empresas con características muy distintas. La solución pasa por ofrecer cheques-servicio a los usuarios y que ellos puedan escoger qué empresa les tiene que ofrecer el servicio. Pero los cheques-servicio no tienen que ser como los que hay ahora, de 400 pts. [2,4 €] y con una duración de tiempo que nunca sobrepasa los seis meses, deberían sufragar como mínimo el 50% del servicio” (E4).*

Pero no todas las empresas de este segmento juzgan la situación del sector domiciliario de forma tan pesimista y desalentadora, ni todas consideran que la solución obligatoriamente deba pasar por la actuación del sector público. Una de las empresas (E19) está totalmente convencida de que los servicios a domicilio son rentables, tanto para el sector lucrativo como el no lucrativo, y que, a medio plazo, pueden llegar a aportar grandes beneficios empresariales. De hecho, dicha empresa ha sido creada por una multinacional con una fuerte tradición en el sector de la limpieza industrial y que, en estos momentos, está apostando decididamente por invertir en el sector domiciliario, convencida de su inmenso potencial económico. Según su gerente, la clave está en conseguir un volumen de servicios estable que elimine los riesgos de contratar a la plantilla de manera indefinida y permita invertir en un personal cualificado y estable, con condiciones laborales dignas. En su opinión, contar con personal satisfecho es condición indispensable para mejorar la calidad de los servicios y la imagen de la empresa, lo que repercute positivamente en la captación de nuevos clientes.

*“Nosotros nos planteamos tener un volumen muy importante de contratación y así los números salen. Si no lo tienes, las fluctuaciones del mercado te afectan más, puedes pasar de 52 clientes a 2 (...) También hay pequeñas cooperativas que, sin ningún interés por crecer, con 10 ó 15 trabajadores, se están manteniendo. Hay grandes multinacionales que están buscando mercado, que están dispuestas a invertir mucho dinero, porque es un mercado que dará dinero. El mercado da cabida a las empresas no lucrativas, pero también es factible obtener elevados beneficios económicos, sobre todo en un futuro. Es un proyecto a largo plazo” (E19).*

#### **9.2.4. TIPO 3. Las empresas con contratación de la plantilla y con financiación pública**

Este segmento está formado por grandes empresas, tanto mercantiles como no lucrativas, que consiguen un volumen estable de servicios y de plantilla gracias a la financiación procedente de la Administración y que, además, disponen de una clientela privada propia en expansión. Generalmente, se trata de empresas a las que se les ha adjudicado el Servicio de Ayuda Domiciliaria (SAD) en distintos Ayuntamientos de Cataluña o en otras instituciones (Cáritas, Asociación Española contra el Cáncer), por lo que la mayor parte de su facturación procede de los convenios establecidos con la Administración Local.

Los servicios que ofrecen estas empresas, tanto si son públicos como privados, tienden a especializarse en el campo de las necesidades de las personas ancianas y dependientes. El perfil de los usuarios del SAD es, principalmente, el de personas mayores o discapacitadas con un nivel adquisitivo muy bajo y un entorno familiar desfavorecedor. A diferencia de la oferta pública de los servicios, que es muy concreta y estandarizada, la oferta de servicios privados es mucho más variada e integral (servicios de ayuda en el hogar, servicios personales, servicios de enfermería, servicios de transporte, etc.). Estos servicios privados se dirigen preferentemente a personas con recursos económicos elevados, generalmente a ancianos o a personas que padecen alguna situación de dependencia.

Algunas de estas empresas dependen excesivamente de la clientela procedente de las administraciones públicas y no cuentan con estrategias propias de captación directa de clientes; aunque no es menos cierto que la facturación de servicios privados está en clara expansión, a consecuencia del aumento espectacular de la demanda y de la imagen de calidad y profesionalización que ofrecen estas empresas. El hecho de que estas entidades hayan ganado un concurso público, garantiza el cumplimiento de una serie de requisitos, tales como el respeto a la normativa y a la regulación de las condiciones laborales que se recoge en el Convenio colectivo de trabajo para el sector de Trabajadoras Familiares de Cataluña.

*“Nosotros contratamos al personal. Trabajando con la Administración es imposible no contratar a las trabajadoras” (E11).*

*“Cuando son empresas que realizan servicios privados puede haber irregularidades en la contratación, pero estas prácticas de economía sumergida no son posibles en empresas que trabajan con la Administración” (E13).*

A pesar de que estas empresas desconocen si van a poder renovar sus convenios con la Administración, la posibilidad de contar con un volumen elevado y estable de servicios debería traducirse en estrategias que apuesten decididamente por la contratación indefinida. Sin embargo, la contratación por obra y servicio determinado sigue siendo la modalidad más extendida y parece ser que algunas de las empresas ignoran una de las prerrogativas del convenio que estipula que un 30% de la plantilla debe contar con contratación indefinida.

*“Todo mi personal está contratado por obra y servicios” (E11).*

*“Nosotros tenemos a todo el personal contratado, con contratos laborales normales, de obra y servicio. Nuestra política es pasar los contratos a indefinidos” (E10).*

Según los gerentes entrevistados, la reticencia a aumentar el porcentaje de plantilla con contratos indefinidos se explica por la dependencia de estas empresas de los concursos públicos. La fuerte competencia entre las empresas candidatas dificulta pronosticar si un convenio con la Administración va a poder ser renovado o no. De hecho, una de las empresas estudiadas acababa de perder dos convenios con la Administración pocos días antes de la realización de la entrevista, lo que suponía una grave amenaza para la continuidad de dicha empresa.

*“Nosotros llevábamos cinco años ganando el concurso de Barcelona. Ahora lo hemos perdido. Siempre estás en la cuerda floja. No sé como hacen los baremos para los concursos. Ahora hay empresas muy grandes y muy metidas en el Ayuntamiento. Es muy difícil competir con ellas. También estábamos en el Ayuntamiento del Hospitalet de Llobregat y el convenio finaliza el próximo octubre; no nos volveremos a presentar porque exigen demasiadas cosas” (E11).*

Sin embargo, con la inclusión de la cláusula de subrogación en el convenio, recogida en su artículo 10, el riesgo a la contratación indefinida ha disminuido objetivamente, puesto que en el caso que una entidad finalice sus servicios en una zona o distrito (a consecuencia de la no renovación de un concurso público, por ejemplo) y otra entidad empiece a realizarlos en su lugar, ésta última deberá asumir los contratos adscritos por la primera empresa, sea cual sea la modalidad de contratación.

*“Es cierto que en este sector había antes reticencia a contratar indefinidamente, porque una empresa no sabe hasta cuándo durarán los convenios con la Administración. Desde que entra en vigor el convenio colectivo y establece la subrogación, se rompen mitos y se promueve la contratación indefinida”* (E13).

Al igual que ocurre en las empresas sin financiación pública, las trabajadoras acostumbran a estar contratadas a tiempo parcial, aunque se detecta que los conciertos con la Administración favorecen cada vez más las jornadas laborales a tiempo completo, de 37 horas semanales.

*“En general se trata de mujeres que trabajan a tiempo parcial”* (E20).

*“Tenemos trabajadoras que hacen el tope de 37 horas semanales”* (E11).

Puesto que la Administración exige a estas empresas pagar a su plantilla 840 pts. (5 ¢) por hora de trabajo, tal como establece el convenio, los precio/hora en los servicios privados se sitúan entre las 1.300 pts. (7,8 ¢) y las 1.800 pts. (10,8 ¢). Existe disenso entre los gerentes entrevistados a la hora de opinar sobre la retribución salarial recogida en el convenio valora suficientemente, en términos económicos, el trabajo que las trabajadoras realizan.

*“No es el convenio más bonito y maravilloso del mundo, pero sí es un paso hacia adelante. Pienso que la retribución salarial debería ser más alta. Si comparo esta retribución con el precio de una clase particular de inglés, que me cobran 3.000 pts. [18 ¢] y valoro qué me aporta más (...) Si lo comparo doy más importancia al SAD que a las clases de inglés”* (E13).

*“Suena muy mal este precio hora si sólo trabajas una hora, pero si haces una jornada normal, de 37 horas semanales, alcanzan las 137.000 pts. [823,3 ¢] netas al mes. Es el sueldo que puede tener una persona que trabaje en una oficina. Tampoco es un sueldo muy bajo”* (E11).

A lo largo de las entrevistas aflora con vehemencia la competencia de precios que se ejerce desde la economía sumergida, así como su directa contribución al desprestigio de la imagen profesional del conjunto del sector. Se acusa a las empresas intermediarias de no contratar a su plantilla y de pagar salarios irrisorios que no permiten a las trabajadoras hacer frente a las cuotas de la Seguridad Social. Por ello, los gerentes entrevistados son conscientes de que aquellas empresas que contratan a su plantilla y

sólo realizan servicios privados (TIPO 2), difícilmente pueden ofrecer contratos indefinidos a su plantilla, ya que su precio/hora es poco competitivo frente a las alternativas más baratas que existen en la economía informal.

*“El sector privado siempre revienta los precios. Normalmente, una empresa cobrará al cliente 100.000 pts. [601 ¢] y la trabajadora se llevará 80.000 pts. [480,8 ¢] y la empresa ya tiene ganancia. Son empresas que no aseguran a la gente. Conozco una mujer que trabajaba en una de estas empresas, 6 horas diarias, no la tenían asegurada y cobraba 70.000 pts. [420,7 ¢] al mes. Si cobras 70.000 pts. [420,7 ¢], ¿cómo puedes pagarte el seguro de autónomo si tienes que mantener la casa y vivir?” (E11).*

*“El hecho de que un profesional venga a tu casa para realizar estas tareas y cobre 500 pts. [3 ¢] esta desvirtuando y desprestigiando este servicio” (E13).*

*“Para una empresa que no cuente con el soporte de la Administración, es difícil poder ofrecer estabilidad, porque tampoco hay tanta demanda... No es que haya poca demanda, sino que hay mucha gente dispuesta a satisfacerla a un precio más económico. Si a mí me piden un servicio y yo lo cobro a 1.600 pts. [9,6 ¢] la hora, se van a buscar a la vecina y le pagarán a 1.000 ó 1.200 pts. [6 ó 7,2 ¢]. Cuando una empresa sólo hace servicios privados lo tiene más complicado” (E10).*

Ante esta situación, los gerentes proponen que desde la Administración se persigan las irregularidades y se garantice que todas las empresas que realicen servicios privados cumplan la normativa, análogamente a lo que ya ocurre con las empresas que compiten en los concursos públicos. En definitiva, se reclama a la Administración que regule y haga cumplir los requerimientos mínimos para el desarrollo de las actividades de prestación de servicios domiciliarios.

*“Sería conveniente que las empresas que hacen servicios privados y cumplen toda la normativa del convenio, tengan garantías de que el resto de competidores también cumplen los mismos requisitos y que lo que les distingue es la calidad y no el hecho de que haya empresas que no contratan a su personal. Entre las empresas que se presentan a concursos públicos ya existe esta garantía” (E13).*

Una de las quejas manifestadas por buena parte de los gerentes entrevistados va dirigida a la Administración, puesto que muchos de los contratos que se establecen con las empresas (mediante la adjudicación de concursos) no permiten que éstas puedan pagar a su plantilla el salario que marca el convenio, a pesar de que, paradójicamente, se les exige cumplirlo. Se denuncia que algunas corporaciones locales siguen pagando a la empresa un precio hora por el servicio de SAD que está por debajo de su coste real, lo que obliga a la entidad a asumir la diferencia.

*“En Barcelona, el Ayuntamiento paga el precio hora bastante bien, a 1.800 pts. [10,9 ¢] (...) Pero yo estoy trabajando fuera de Barcelona y el precio hora es mucho más bajo. Yo estoy cobrando la hora a 1.300 pts. [7,8 ¢] en Terrassa. Me parece que en Sant Cugat también es de 1.300 pts. [7,8 ¢]” (E11).*

*“Creo que lo más importante sería mejorar los contratos con la Administración para poder mejorar el salario de las trabajadoras, que puedan tener un salario más digno. Cuando pagan por debajo del convenio colectivo el margen lo tiene que cubrir la empresa. Es necesario que intenten mejorar las ofertas si queremos que la mujer se incorpore al mercado de trabajo” (E10).*

Dentro de este tercer segmento de empresas, TIPO 3, también se encuentran entidades que reciben financiación exterior de manera indirecta, a modo de empresas homologadas para prestar servicios a domicilio que son financiados a través de “cheques-servicio”, ya sean procedentes de la Administración o bien de grupos empresariales, tales como entidades financieras, mutualidades, entidades aseguradoras<sup>671</sup>, etc. En estos casos, se trata generalmente de servicios dirigidos al conjunto de la familia, no exclusivamente a personas mayores o con alguna dependencia, que incluyen la satisfacción de todo tipo de necesidades cotidianas<sup>672</sup>. Una de las empresas entrevistada, la E20, está participando en una experiencia pionera en Catalunya, impulsada por el Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat (Barcelona), a través de la Fundació Domicilia, entidad no lucrativa que inicia su actividad en diciembre del año 2000<sup>673</sup>. Esta iniciativa pretende combatir la insolvencia de la demanda mediante el reparto de un número determinado de “cheques-servicio” (títulos de pago con valor nominal) a todos los ciudadanos que lo soliciten, con carácter universal e independientemente de la renta, que suponen una bonificación del 25% del precio/hora de servicio consumido. Los servicios domiciliarios que pueden ser objeto de esta prestación son básicamente los servicios de limpieza del hogar, la guarda de los

---

<sup>671</sup> Asistencia Sanitaria Colegial, por ejemplo, pone a disposición de sus asegurados los Servicios Complementarios a la Asistencia (SCA), dentro de los cuales se encuentran servicios a domicilio de todo tipo (tintorería, peluquería, servicio doméstico, teleasistencia, vigilancia y compañía, encargos y gestiones personalizadas, etc.). Asistencia Sanitaria Colegial dispone de un listado de empresas seleccionadas que el usuario o cliente puede escoger a la hora de recibir un servicio.

<sup>672</sup> Francia ha sido pionera en el impulso de los cheques-servicio. El “Titre Emploi Service” es un cheque o título de pago con valor nominal, que puede ser usado exclusivamente para pagar servicios domésticos y de atención domiciliaria en empresas homologadas para esta finalidad. Además, este cheque confiere a su beneficiario la posibilidad de obtener una desgravación fiscal (DEPARTAMENT DE TREBALL).

<sup>673</sup> Actualmente participan en esta iniciativa los siguientes municipios de la comarca del Baix Llobregat: Sant Feliu de Llobregat, Sant Boi de Llobregat, Sant Andreu de la Barca, Martorell, Cornellà, el Prat de Llobregat, Gavà, Viladecans, Molins de Rei, Sant Just Desvern i Sant Joan Despí. Se espera que a medida que se desarrolle el programa se vayan incorporando otros municipios de la comarca.

niños en el domicilio y la atención de ancianos y personas enfermas. Desde la perspectiva de la oferta, la Fundació Domicília gestiona una bolsa de empresas proveedoras de estos servicios, tanto lucrativas como no lucrativas, a la que sólo acceden aquellas entidades que cumplan toda la normativa legal que recoge el convenio ya mencionado (la E20 forma parte de esta bolsa de trabajo)<sup>674</sup>. Es la persona beneficiaria del cheque la que acuerda con la empresa escogida las condiciones de la prestación y las formas de pago de la parte que le corresponde. Sin lugar a dudas, iniciativas como ésta no sólo se limitan a financiar la demanda, sino que, desde la perspectiva de la oferta, garantizan el acceso a servicios regulados y acreditados por el sector público, promueven la mejora de la calidad en el sector, fortalecen la estructura de oferta privada y contribuyen a potenciar la creación de puestos de trabajo de calidad<sup>675</sup> (COLLADO, MARTÍNEZ 1995). En definitiva, se desarrolla un modelo de calidad propio al que deberán acogerse a largo plazo todas las empresas y que resulta beneficioso tanto para los usuarios como para los mismos prestadores de los servicios.

### **9.3. Las empresas de servicios domiciliarios y la profesionalización de la oferta**

Para la mayoría de los gerentes entrevistados, los usuarios/clientes de los servicios a domicilio exigen cada vez más la profesionalización del personal, especialmente cuando se trata de servicios de atención a la persona. Atribuyen esta evolución al hecho de que desde algunas empresas se apueste abiertamente por la fragmentación y compartimentalización de los servicios a domicilio y por la especialización de las trabajadoras, de manera que se supere la imagen de “sirvienta” o “chica para todo”. De ese modo, se pretende distinguir la figura de la trabajadora que se dedica a cuidar a otras

---

<sup>674</sup> La Fundació Domicília estipula cuál debe ser salario mínimo que perciban las trabajadoras que prestan los servicios desde las empresas. A modo de ejemplo, para las trabajadoras familiares, auxiliares de geriatría, auxiliares de clínica y auxiliares de enfermería se establece el que recoge el Convenio Colectivo de trabajo para el sector Trabajadoras Familiares de Cataluña para los años 1999-2000: 840 pts./hora (5.048₧). Para las auxiliares de hogar que se dedican a servicios de limpieza, el precio hora descende a 710 pts. (3.66₧). Si estas mismas auxiliares realizan servicios de acompañamiento o si se trata de canguros habituales, el salario mínimo asociado es de 610 pts./hora (3.66₧).

<sup>675</sup> La experiencia ha sido un éxito, en el sentido de que cada millón de pesetas que ha invertido el Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat ha generado 1.4 puestos de trabajo, tal como reconoce su coordinadora, M<sup>a</sup> Jesús Bono, en el transcurso de una entrevista. Parece ser que esta experiencia catalana se extenderá a otros municipios de la comarca del Baix Llobregat próximamente.

personas de la que se ocupa de las tareas de atención al hogar, asumiendo que ambas ocupaciones requieren habilidades, conocimientos y titulaciones distintas.

*“Yo pienso que cada vez se van valorando más. Se empiezan a valorar desde el momento que se separa la figura de la mujer que va a hacer la faena de la mujer que va a hacer una tarea de higiene, algo más profesional. Cada vez se va avanzando hacia el terreno de decir que una cosa es la persona que va a limpiar y otra cosa es la asistencia a domicilio. Es cierto que los usuarios lo mezclan todo, pero este es el discurso de las empresas. Se les repite que la chica que va a sus casas no va a fregar. Nosotros insistimos mucho. Si contratan a una persona para la limpieza es para la limpieza y, si no, es otra cosa” (E10).*

*“Sí que se valoran. Es muy raro que no nos valoren, porque nosotros ya explicamos antes de entrar cuáles son nuestras tareas y qué es lo que tenemos que hacer. Ya está todo pactado” (E12).*

*“Sí exigen profesionalización. También sabemos que hay otras empresas que son más baratas o que ofrecen más servicios. Tú tienes que dejar muy claro desde el principio lo que vas a hacer y lo que no; si les dices que harás de todo ya no te valorarán, porque ya no eres especialista en nada. Pero tú, como gestor de la empresa, tienes que dejar claras una serie de cosas. Si yo hablo contigo y te propongo realizar un curso formativo y, después, a la hora de trabajar no te defiendo y te hago fregar suelos y limpiar cocinas, como gestor yo te estoy tirando por los suelos; y ¿qué quieres que piense el cliente de ti?” (E4).*

*“A menudo tenemos que explicar que la cuidadora no es una criada, sobre todo si el interlocutor es una persona mayor (...) Intentamos explicar cuáles son las tareas de una cuidadora y cuáles no” (E9).*

A pesar de haberse detectado un incremento de la demanda de profesionalización por parte de los usuarios, los gerentes entrevistados constatan que, en general, los clientes están dispuestos a pagar por estos servicios precios muy por debajo de su coste real. Ciertamente, la falta de solvencia de la demanda es el factor determinante, pero no el único. Curiosamente, esta reticencia no se produce cuando se trata de otros servicios, tales como la reparación del coche o el precio de una comida en un buen restaurante. Tras ello hallamos la falta de costumbre a externalizar determinadas tareas reproductivas, sin olvidar que, al haber sido realizadas tradicionalmente de manera gratuita por parte de las mujeres, todavía resulta más difícil su reconocimiento social y la cuantificación de su valor económico<sup>676</sup>.

---

<sup>676</sup> Véase al respecto el capítulo 2, el apartado 2.3.

*“La verdad es que es muy difícil, muy difícil, porque es un servicio muy caro que la gente no está acostumbrada a pagar. Pagamos 5.000 pts. [30 €] por tener el coche todo el día en zona azul o para ir a buen restaurante, pero en los servicios a la persona no pasa. ¿Cómo puede ser que se paguen estas cantidades y no se acepte pagar 1.600 pts. [9,6 €] por un personal cualificado que cuide a una persona mayor?” (E16).*

*“La profesionalización la demandan, que por pedir no quede. Pero a la hora de la verdad no la valoran, no tienen conciencia de que eso conlleva un trabajo detrás. Entonces ellos no comprenden los precios hora, normalmente las familias encuentran los servicios caros, sea lo que sea. Yo creo que es debido a la desvaloración general de este tipo de servicios (...) Lo que ven es a una persona en casa cuidando y ya está, no ven más allá tampoco” (E8).*

*“En el fondo hay una desvaloración hacia aquello que ellos piensan que deberían hacer las mujeres como obligación. La gente está dispuesta a pagar una guardería igual que lo está a pagar una residencia. Saben que una residencia cuesta tanto y que por menos no van a encontrar residencias que valgan la pena. En cambio, cuando se trata de servicios a domicilio pasa lo contrario. En el caso de las canguros tengo entendido que ocurre algo bastante similar. A menudo cogen a niñas de 15 ó 16 años, porque les pagan poco” (E8).*

*“Es una profesión desconocida y parece que cualquier persona con vocación pueda realizarla” (E13).*

*“Influye el hecho de que estas tareas se hayan realizado siempre sin remuneración en el hogar” (E4).*

*“No son trabajos valorados. La gente piensa que es lo mismo cuidar abuelos que hacer las tareas de limpieza. Yo creo que es por el hecho que lo hacen en casa. Estas tareas antes las han hecho las mujeres de manera gratuita y ahora se hacen pagando, pero sigue siendo en casa (...). Sin embargo, cuando la gente llega aquí tiene muy claro que lo que quieren es necesario y que lo tienen que pagar y no lo discuten” (E5).*

La actitud de las empresas ante la profesionalización de los servicios domiciliarios difiere según actividades y, especialmente, según el tipo de empresa de que se trate (TIPO A, TIPO B o TIPO C).

### **9.3.1. La profesionalización según el tipo de empresa.**

Una vez más, existe una clara ruptura entre las empresas intermediarias y las empresas que contratan a su plantilla, en cuanto a las estrategias que adoptan ante el reconocimiento social y profesional de los servicios. En términos generales, del discurso de los gerentes de las empresas intermediarias (TIPO A) se desprende que la condición

de mujer, gracias al proceso de socialización diferencial de género, garantiza todas las actitudes, aptitudes y conocimientos técnicos que se precisan para llevar a cabo los servicios. Para estas empresas, las buenas referencias de las candidatas y factores actitudinales tales como la honradez o la afectividad, son el único elemento discriminante positivo y no suelen exigir ningún tipo de titulación a las trabajadoras. En este tipo de agencias sigue vigente el imaginario del servicio doméstico tradicional.

*“Y, de preferencia, buscamos que tengan ya una experiencia a la hora de cuidar a alguien, ya sea en una residencia, bien porque a nivel particular estuvo cuidando a un vecino o a sus abuelos” (E1).*

*“Lo que más se les pide es honradez y experiencia. Si tienen título o no, es más entre comillas. Tengo muchas que están tituladas y muchas que no, pero que tienen gran experiencia. Se les hace una entrevista personal y se les pide unos datos, su experiencia, que tengan informes. Depende de para qué prima la humanidad de la persona y la experiencia y para según qué se requiere un título” (E5).*

*“En esta agencia la ventaja es que seleccionamos al personal. Tenemos garantías porque comprobamos las referencias de las chicas. No pedimos título. Miramos que tenga un poco de instrucción cultural. Si es para niños, que tenga paciencia con los niños y que sea muy cariñosa. Si es para personas mayores, pues una chica que tenga paciencia con las señoras mayores o que haya trabajado anteriormente con este tipo de señoras. Valoramos la experiencia. Además, pedimos referencias de las chicas y nosotros llamamos a las señoras con las que han trabajado ellas y pedimos informes de las chicas para comprobar que realmente son buenas personas y que no ha habido ningún problema con ellas” (E14).*

Este tipo de cualidades son vitales para el usuario, puesto que se trata de servicios que se realizan dentro del domicilio privado, muchas veces en su ausencia. Es habitual que el cliente solicite los servicios de una de estas empresas simplemente por el hecho de no conocer a nadie en quien depositar su confianza. De no ser así, probablemente se habría ahorrado la intermediación de la empresa y habría optado por buscarse por su cuenta a la persona “candidata”, en la economía informal, a través de sus contactos personales. Según los gerentes de las empresas intermediarias, su función principal es ofrecer a sus clientes una bolsa de trabajo integrada por personas cuyas “buenas” referencias hayan sido contrastadas. La titulación de los trabajadores queda en un segundo plano.

*“Hay dos cosas que la gente tiene en cuenta: primero la calidad de la empresa y de la gente que envías, que se han comprobado sus informes, que son gente honrada, etc. La tranquilidad que tienen, bueno, que saben que se les ha enviado esta persona porque la conocen y es honrada” (E5).*

A diferencia de las empresas intermediarias, las empresas que cuentan con una plantilla contratada (TIPO B y TIPO C), tanto si son mercantiles como no lucrativas, apuestan abiertamente por la exigencia de una titulación determinada a la hora de contratar al personal. En consecuencia, asumen que los conocimientos adquiridos durante el proceso de socialización del género femenino no son suficientes para desempeñar los servicios domiciliarios y que es menester recibir una formación específica.

*“Somos bastante estrictos. Pedimos que todo el mundo tenga una titulación”* (E8).

*“Partimos que sea gente con titulación, pero trabajamos con distintos perfiles. Principalmente con trabajadoras familiares y auxiliares de geriatría. También hay personas que son auxiliares de clínica o diplomadas en enfermería”* (E16).

*“Trabajamos con auxiliares de geriatría y sobre todo con trabajadoras familiares”* (E11).

*“La titulación es indispensable: o son auxiliares de geriatría, o auxiliares de clínica o trabajadoras familiares”* (E10).

*“Como mínimo les exigimos el curso de auxiliar de clínica o de auxiliar de geriatría”* (E4).

*“Trabajamos con un perfil de auxiliares de clínica”* (E12).

Sin embargo, la titulación, aunque condición indispensable, no es el único requisito que toman en cuenta estas empresas. Las habilidades de tipo vocacional y actitudinal también son valoradas y, lejos de atribuirse de manera automática a la condición femenina, no son dadas por descontado, sino que se evalúan mediante entrevistas cara a cara, o bien mediante tests de personalidad cuya ejecución e interpretación se delega a gabinetes psicológicos. A diferencia de lo que ocurre en otras ocupaciones, la correcta realización de los servicios a las personas no sólo está en función de los conocimientos técnicos de quien los desarrolla, sino que es necesario disponer de otras cualidades profesionales de tipo relacional y afectivo (empatía, paciencia, sentido de la responsabilidad), sin olvidar que la calidad del servicio depende directamente del grado de implicación y motivación por parte de la persona que lo presta.

*“Intentamos que sea gente a quien le guste el trabajo que realiza”* (E8).

*“Con independencia de la titulación y la experiencia, la persona debe ser vocacional; no nos sirve una persona que está buscando trabajo y se lo plantea como un trabajo ocasional hasta que encuentre otro”* (E16).

*“Aparte tenemos dos psicólogas que son las que las entrevistan y les pasan unos tests” (E19).*

La evaluación *ad hoc* de las habilidades vocacionales y actitudinales es una estrategia seguida también por una de las empresas intermediarias analizadas, aunque, en nuestro balance, constituye un caso aislado.

*“Les pasamos un test que prepararon unas psicólogas, que dura un par de horas y ellas los revisan y nos dan una idea sobre cómo es el carácter de esa persona. Porque aunque tengan titulación, sin el test de personalidad pueden ser personas que quieran trabajar en este campo porque saben que tiene salida laboral, pero que carezcan de predisposición humana a realizar este trabajo. Pensamos que es un trabajo que requiere predisposición personal y un carácter especial, de tranquilidad, de no ponerse nervioso, de saber comprender y escuchar. La titulación no es un requisito indispensable. Hay personas con muchos años de experiencia y que aunque no tengan ningún curso son personas que saben mucho y se entregan y pasan el test que nosotros les exigimos” (E9).*

En algunos casos, las empresas del TIPO B y TIPO C consideran que la titulación, la vocación y la experiencia no es garantía suficiente para trabajar en a nivel domiciliario, puesto que es frecuente que las personas candidatas posean una trayectoria laboral orientada hacia fuera del ámbito del domicilio, ya sea en residencias geriátricas u hospitales. Por ello, algunas empresas ofrecen formación específica a las personas que contratan, con la finalidad de que aprendan cuáles son las especificidades de los servicios domiciliarios y las dificultades con las que se van a enfrentar. Estas empresas son conscientes de la necesidad de impulsar acciones de formación ocupacional en especialidades de servicios domiciliarios que contribuyan a cualificar el sector.

*“Nosotros nos planteamos ofrecerles un curso a todas porque nos encontrábamos con que estaban acostumbradas a trabajar en hospitales y residencias y no sabían que trabajar en un domicilio es algo muy distinto, que disponen de menos recursos, que precisan higiene postural, psicología aplicada a la familia.” (E4).*

Muchas de las empresas con la plantilla contratada disponen de una oferta rígida y estandarizada de servicios, que se va configurando a partir de las demandas de los usuarios. Sin embargo, otras van más allá y se diferencian del resto por el hecho de contar con personal capacitado que valora de manera individualizada la necesidad del usuario y adapta el servicio a sus circunstancias personales. Esto es así especialmente en el caso de empresas que perciben financiación pública, a las que las Administraciones

exigen como requisito indispensable disponer de personal especializado que supervise los servicios. Esta infraestructura es aprovechada por la empresa para lograr una mayor calidad en la oferta de servicios privados.

*“Pues el hecho de contratarlo a través de una empresa tiene la ventaja que en el caso que haya cualquier problema la empresa siempre responde, porque tiene una infraestructura alrededor, desde los problemas con la trabajadora hasta los problemas con el mismo usuario. Existe una figura intermediaria, la coordinadora, a la que las familias se dirigen al margen de las trabajadoras. Esta figura es la que transmite los mensajes de la familia a la trabajadora. Quieras que no, siempre es mucho más profesional que no que la familia establezca una relación de tú a tú, para entendernos. Cuando las familias tienen algún problema siempre tienen el soporte de la profesional” (E10).*

En estos casos, el compromiso de la empresa con el cliente no se reduce a la selección de una persona para prestar un servicio que ha sido demandado, sino que, previamente, se asiste al usuario a lo largo del proceso de estructuración de la demanda y, a partir de aquí, se diseña un plan de intervención a medida. Para algunas de estas empresas, poder acreditar personal con titulación y contar con equipos de profesionales que realizan el asesoramiento y el seguimiento de los servicios es su tarjeta de presentación y constituye su principal baza a la hora de diferenciarse del resto de empresas. Una vez iniciado el servicio, la empresa realiza una supervisión continuada del mismo, a través de profesionales que planifican y evalúan las tareas que deben desempeñar los trabajadores, así como la evolución de las necesidades del usuario y su grado de satisfacción.

*“Otro aspecto que les puede llevar a recurrir a nosotros es la ansiedad, la inespecificidad de la demanda, mucha gente no sabe exactamente qué es lo que necesita. Sale su madre o su esposo del hospital y no sabe exactamente qué puede necesitar, no tiene clara la demanda. Si esta persona se encuentra con alguien que ha recurrido a una inmigrante o a una persona de aquí, probablemente lo haga; pero si no tiene ninguna referencia cercana sobre cómo solucionar la situación, si esta referencia se la da un profesional le va a enviar a una empresa. Esto hace que mucha gente venga a vernos y nos acabe contratando” (E16).*

*“Nuestra idea es que sea un servicio integral a la persona, por eso le damos mucha importancia a la entrevista previa, para ver qué necesidades tiene, porque a veces vienen con necesidades muy desestructuradas y no saben cómo darles forma (...) Nosotros hacemos un plan de intervención a medida” (E16).*

*“Nosotros damos al cliente garantías, garantías de que la persona que va a ir es una profesional, garantías de que detrás siempre hay un plan de trabajo, que se lleva de*

*manera muy estricta y con un protocolo. Normalmente se atiende al cliente en todo lo que necesita, tanto la demanda explícita como la implícita. Se prepara un plan de trabajo y se presenta a la familia. Entonces se busca a la persona adecuada para llevar a cabo la tarea y se va haciendo un seguimiento y una evaluación en el domicilio y se van supervisando las trabajadoras” (E8).*

*“El motivo básicamente es que nosotros hacemos un seguimiento del caso. Partimos de una visita domiciliaria, enviamos a la persona que nosotros pensamos que es adecuada para el caso y hay un seguimiento permanente. O sea, se va al domicilio, se hace una valoración del anciano (...) se establece un plan de actuación, se marcan unos objetivos” (E3).*

Los gerentes de las empresas no intermediarias (TIPO B y TIPO C) denuncian que todavía no se ha avanzado lo suficiente en la profesionalización de los servicios a domicilio y que los usuarios siguen considerando a la persona que los realiza como una “criada”, no reconociendo ni su titulación ni los conocimientos y aptitudes que estas tareas precisan.

*“Lo que ocurre es que muchas veces las personas mayores creen que una auxiliar de geriatría les tiene que hacer la limpieza de la casa. Confunden las tareas, puesto que estas trabajadoras se ocupan de prepararles la comida y de hacer la compra. Tienen en la mente el servicio doméstico tradicional” (E6).*

*“Nada valorados. En primer lugar porque es un servicio que está poco divulgado. Tal vez ahora empieza a estarlo más. Lo que pasa es que cuando la trabajadora familiar entra en un domicilio lo primero que te dicen es que eres la mujer de hacer las faenas. La tarea de la trabajadora familiar es hacer entender a la persona mayor que tú no estás ahí para hacerle la faena” (E11).*

*“Y también desvalorizan la tarea de la trabajadora a domicilio, piensan que para cuidar a un anciano no hace falta nada. Cuando oyen la palabra médico piensan en un Dios, pero si oyen la palabra enfermera o auxiliar de clínica les parece una chacha” (E8).*

Sin lugar a dudas, no debe olvidarse que la mayor parte de los actuales usuarios de estos servicios son personas mayores. Según los gerentes, una importante “brecha” generacional permite diferenciar los imaginarios respecto a los servicios a domicilio. Mientras las personas de edad avanzada siguen confundiendo la figura del profesional de los servicios a domicilio con la de una “criada” a la que pueden exigir que realice todas las tareas reproductivas del hogar, sea cual sea su titulación, las generaciones más jóvenes son mucho más conscientes de que existe una fragmentación de los servicios y que cada categoría profesional implica la especialización en unas tareas determinadas.

*“Conforme vaya pasando el tiempo, la mentalidad de la gente irá cambiando. La persona que nos pide el servicio hoy, con ochenta años, tiene la mentalidad de una persona de ochenta años. Entonces un poco, entre comillas, vamos a decir que tiene una cierta mentalidad de esclavista. Yo pago, y como pago, pues quiero que haga esto, esto y esto. Con la gente más joven se nota que el cambio de mentalidad existe. Cuando llama una persona mayor notas que espera que la persona que presta el servicio lo cubra todo y, sin embargo, la generación siguiente tiene muy claro que el que es profesional de esto es profesional de esto y hace esto y no limpia. Tienen mucho más clara la compartimentación de los servicios” (E1).*

Por otro lado, es la competencia “desleal” de precios que se ejerce desde la economía sumergida lo que impide, según alguno de los gerentes entrevistados, que el cliente valore los servicios a domicilio en su justa medida.

*“A la gente le cuesta pagar este precio hora, porque todavía existe bastante mercado negro entre comillas” (E10).*

### **9.3.2. La profesionalización según el contenido de los servicios.**

Pero las distintas prácticas en cuanto a la profesionalización de los servicios domiciliarios no sólo vienen determinadas por el tipo de empresa, sino que también difieren en función del contenido de los servicios. En este sentido, las empresas intermediarias exigen la titulación del personal sólo para determinados servicios que consideran que requieren conocimientos técnicos, en especial cuando se trata de servicios de carácter sanitario. En este sentido, la tenencia de una titulación es considerada indispensable por buena parte de los gerentes de empresas especializadas en servicios de cuidado de ancianos y personas dependientes.

*“Nosotros lo que tratamos de buscar siempre es personal que, por supuesto, tenga la titulación, sea auxiliar de clínica o auxiliar de geriatría. Lo único que marcamos es la obligatoriedad que tengan el título” (E1).*

*“Nuestro personal tiene la titulación como auxiliar de geriatría o, en el caso de profesionales con titulación universitaria, tiene que ser un título universitario” (E3).*

*“Trabajamos con auxiliares de geriatría, auxiliares de clínica y enfermeras. Pedimos que tengan título y experiencia” (E6).*

*“Preferentemente busco a personas que tengan el título de auxiliar de clínica o algún tipo de curso que haya ofrecido la Generalitat de geriatría” (E15).*

*“Les pedimos la titulación, alguna titulación de la Generalitat o de Formación Profesional, auxiliares de clínica o de geriatría. Todos estos títulos que hay ahora” (E17).*

Son los propios usuarios de estos servicios los que exigen la cualificación de las personas que prestan servicios de carácter sanitario. Los gerentes atribuyen este fenómeno al exponencial incremento de las personas que padecen enfermedades relacionadas con el envejecimiento (demencias, alzheimer, inmovilidad física) y a los conocimientos técnicos que su correcta atención precisa.

*“Nosotros, puesto que tenemos a gente profesional, los usuarios valoran mucho su trabajo. El tema de las demencias ha hecho cambiar mucho la valoración de esta faena. Una persona formada para tratar las demencias es una cosa y una persona no formada para tratarla es otra cosa. Una profesional siempre tiene más conocimientos y eso se valora mucho” (E10).*

*“El cliente cada vez pide más que la persona extranjera tenga experiencia, ya no sólo que le guste cuidar a ancianos. Porque los ancianos cada vez más requieren determinados cuidados profesionales, determinadas medicinas, inyecciones, curar llagas” (E3).*

*“Nuestros clientes demandan profesionalización. Cuando nos conocen valoran nuestro trabajo” (E2).*

*“Nosotros nos hemos dado cuenta de que con el paso del tiempo la gente pide cada vez más personal profesional. Ya no le vale la persona que, por decir algo muy estereotipado, no sabe qué hacer y se decide a cuidar abuelos. La gente cada vez más quiere una profesionalización, un saber hacer (...) Esta profesión se valorará cada vez más conforme la profesionalización que se dé avance” (E1).*

En cambio, cuando se trata de realizar servicios de compañía a ancianos que no pueden estar solos, pero que no precisan una asistencia sanitaria específica, los usuarios no consideran crucial que se acrediten conocimientos específicos.

*“Piden calidad humana, más que nada. Sí que puntualmente hay alguien que quiere que le manden a una titulada. Depende mucho del tema, porque si sólo es para cuidar a un abuelo no te van a pedir un título, pero si tienes que atender un cáncer terminal sí que te dirán que les mandes a una auxiliar. Depende de lo que se pida prima la humanidad de la persona y la experiencia, o bien un título” (E5).*

*“Cada vez exigen más profesionalización. Para recién nacidos siempre lo han exigido, tener un título de puericultora. Para enfermos, depende de la enfermedad. Atender a un*

*matrimonio mayor durante cinco horas diarias mientras los hijos trabajan, lo que sería un canguro de ancianos, es en lo que se exige menos profesionalización” (E15).*

Los conocimientos técnicos también quedan totalmente al margen cuando se trata de servicios de atención del hogar (limpieza, plancha, etc.). Para la realización de estas actividades, la experiencia y las buenas referencias son los únicos requisitos que los gerentes entrevistados valoran, tanto si se trata de empresas intermediarias como de empresas que conciertan contratos de trabajo con su plantilla.

*“Depende de para lo que sea. Si es para limpieza pedimos experiencia y referencias (...). No siempre exigimos titulación; para el servicio doméstico no se necesita” (E7).*

*“Cuando se trata de servicio doméstico sólo miro la experiencia” (E15).*

*“Depende de cada trabajo. A veces se pide titulación, otras que tengas mucha experiencia. Cuando son tareas de limpieza sólo pedimos la experiencia” (E19).*

En cualquier caso, la profesionalización de la plantilla suele estar garantizada cuando se trata de servicios de atención a la persona, mientras que tiende a no ser tenida tan en cuenta en los servicios de atención al hogar. A tal efecto, algunas empresas están apostando por profesionalizar también las tareas domésticas de atención al hogar y poder proporcionar una vía de inserción laboral más “digna” para aquellas mujeres que han estado trabajando desde siempre en el servicio doméstico, habitualmente no declarado, y que carecen de toda titulación reconocida por el mercado de trabajo. Es en este contexto que surge la figura de “auxiliar del hogar” y que pretende erigirse como un nuevo certificado de profesionalidad.

*“Nosotras tenemos programada una formación para las mujeres que realicen servicios de auxiliares del hogar. Si nos dirigimos a un perfil de mujeres que ya tienen una experiencia que han ido adquiriendo a lo largo de su vida, cuidando a enfermos, lo que pretendemos es que esta experiencia se traslade al mundo laboral y se reconozca, con una formación muy corta, que les dé seguridad y un poco de contenidos” (E20).*

Algunos gerentes entrevistados constatan que los usuarios están más dispuestos a pagar un precio/hora más elevado por la realización de las tareas de infraestructura del hogar (limpieza, lavado) que por las de atención de la persona (canguros, cuidado de ancianos). Una posible interpretación de este fenómeno es el hecho de que, en general, los servicios de cuidado de las personas requieren un número mayor de horas semanales que las tareas de limpieza, por lo que resultan más caros y requieren un mayor poder

adquisitivo por parte del usuario. También debe tenerse en cuenta que, por el momento, existen mayores barreras culturales a la externalización del cuidado de las personas.

*“De hecho valoran más a la mujer de la limpieza y están más dispuestos a pagar por una mujer de la limpieza que por una auxiliar” (E8).*

*“Depende de qué. La limpieza sí que está valorada porque se usa muchísimo, como que se hace más. Aunque a la gente le choca que una agencia te preste una señora de la limpieza. En cambio, para las canguros y el cuidado de ancianos no están dispuestos a pagar tanto” (E19).*

## **10. Las trabajadoras autóctonas e inmigrantes en las empresas de servicios a domicilio. El caso del Área Metropolitana de Barcelona.**

Una vez identificados los principales rasgos de los distintos segmentos de empresas de servicios a domicilio, debe completarse el análisis con el estudio de las prácticas de dichas empresas en relación con la fuerza de trabajo. En primer lugar, como elemento común a todas ellas, se detecta un proceso de marcada feminización de la fuerza de trabajo. El predominio de mujeres en los servicios de proximidad se explica, principalmente, por el hecho de tratarse de actividades económica y socialmente devaluadas, máximamente precarizadas, cuyas tareas han sido atribuidas tradicionalmente al género femenino y, además, por la coincidencia entre su gran potencial de creación de empleo y la incorporación masiva de la mujer en el mercado de trabajo. Esta flagrante feminización se corta transversalmente por un proceso de segmentación en función de la etnia, por cuanto las mujeres inmigrantes son positivamente discriminadas en el acceso a las empresas “intermediarias”, que son las que carecen de relación laboral con sus empleadas y las que ofrecen las peores condiciones laborales; mientras, por el contrario, tienden a ser negativamente discriminadas cuando intentan acceder a una empresa “no intermediaria”, a pesar de la creciente dificultad de reclutar fuerza de trabajo autóctona. El capítulo intenta indagar cuáles son las causas que provocan dicha progresiva etnización, directamente vinculadas a las características de la fuerza de trabajo inmigrante y autóctona, así como a los estereotipos, preferencias y actitudes de los clientes/usuarios y de los propios gerentes.

En la segunda parte del capítulo se aborda la temática desde otro ángulo, la perspectiva de las trabajadoras de las empresas de servicios domiciliarios, a partir de los resultados obtenidos en los grupos de discusión con participantes autóctonas e inmigrantes, empleadas en dos de las empresas no intermediarias que integran la muestra de entidades entrevistadas. En el análisis se toma en cuenta la actitud y el grado de satisfacción de las trabajadoras ante el trabajo remunerado que realizan en la empresa, así como sus estrategias de movilidad laboral, en función de su trayectoria laboral

previa, su nivel educativo, sus condiciones de trabajo en la empresa, su situación familiar y económica, así como su proyecto migratorio en el caso de las participantes de origen inmigrante. En segundo lugar, el estudio se aproxima a los imaginarios sociales que subyacen tras los servicios de proximidad, en concreto, en todo lo referente a su prestigio social y profesionalización. Se pretende observar si a la hora de manifestar dichos imaginarios, las trabajadoras no discriminan entre las distintas actividades (limpieza, cuidado de personas mayores) o, por el contrario, las distinguen e identifican una jerarquía de tareas dentro de los servicios de proximidad en función de su valoración social y económica. Finalmente, el apartado concluye con una aproximación al discurso de las trabajadoras en lo referente a la coexistencia de empleadas autóctonas e inmigrantes en los servicios de proximidad, así como al tipo de relaciones que se configuran entre ambos colectivos, en términos de competencia o sustitución por el recurso trabajo, de las diferencias culturales, de los distintos “niveles de aceptación de un empleo”, así como de la influencia de los prejuicios y estereotipos en la construcción de la figura del “otro”.

### **10.1. Las trabajadoras autóctonas y las trabajadoras inmigrantes en las empresas de servicios domiciliarios. Acción y discurso de las empresas.**

#### **10.1.1. El perfil de las trabajadoras autóctonas.**

El perfil de las trabajadoras autóctonas que trabajan en las empresas de servicios a domicilio es bastante homogéneo, a tenor de las descripciones ofrecidas por los gerentes entrevistados, si bien es posible identificar distintos tipos de trabajadoras. En primer lugar, y por orden de importancia, el principal colectivo de trabajadoras autóctonas está integrado, principalmente, por mujeres mayores de 35 años, la mayoría casadas y con un nivel educativo bajo, que se incorporan al mercado de trabajo después de haber criado a sus hijos. Algunas nunca se habían empleado con anterioridad; otras, por el contrario, habían trabajado principalmente como dependientas o administrativas e interrumpieron su actividad laboral después de casarse, para ejercer de “amas de casa”. Para todas ellas, emplearse en los servicios a domicilio constituye una de las pocas oportunidades laborales a las que tienen acceso y, además, en algunos casos, les ofrece la posibilidad

de conseguir una titulación específica, de la que antes carecían. La oferta de cursos formativos como auxiliares de geriatría o trabajadoras familiares es muy amplia y les permite, en poco tiempo, obtener un título que facilite su inserción laboral.

Generalmente, el hecho de que estos servicios impliquen a menudo una jornada a tiempo parcial no es valorado como sinónimo de precariedad laboral por este primer grupo de trabajadoras, sino como algo positivo que les permite seguir atendiendo sus cargas familiares. La mayoría de ellas no estarían dispuestas a realizar jornadas laborales de ocho horas diarias en una fábrica o en una residencia geriátrica, por ejemplo, aunque ello suponga percibir mayores ingresos y, en muchos casos, lograr mayor estabilidad laboral. Se plantean el salario como un ingreso complementario al de su cónyuge, con el que conseguir una cierta autonomía económica y contribuir a la economía familiar; por lo que, según los gerentes, la actitud de este colectivo de trabajadoras es, en general, poco reivindicativa. Puesto que trabajan por elección y no por necesidad, viven su trabajo remunerado de manera totalmente vocacional. En definitiva, estamos ante mujeres cuyo proyecto de vida está en función del de los demás (esposo e hijos) y que han recibido una escasa socialización hacia el trabajo productivo.

*“Las cogemos con más de 25 años, ya que las de 20 no son responsables. Son mujeres que han trabajado en otros sectores de actividad y que ahora quieren incorporarse al mercado de trabajo y no encuentran trabajo. También tenemos mujeres que no han trabajado nunca antes o que han dejado de trabajar durante unos años para tener hijos. En sólo un año pueden hacer un curso de auxiliar de geriatría y, además, está subvencionado” (E6).*

*“Tenemos dos tipos de trabajadoras: por un lado, mujeres jóvenes que han estudiado de auxiliar de clínica y hacen este trabajo por vocación; por el otro, mujeres entre 35 y 45 años que vienen procedentes de otros sectores de actividad, como trabajar en un despacho o en una tienda, y que o bien se han quedado sin trabajo o bien lo han dejado para ocuparse de sus hijos. Cuando quieren volver a trabajar se encuentran con que no las quieren en ninguna parte. Realizan un curso de geriatría y rápidamente encuentran trabajo” (E5).*

*“Nosotros no cogemos a personas demasiado jóvenes. Entre 30 y 60 años. Son mujeres que trabajan por vocación, aunque muchas veces se lo han planteado después de haber criado a los hijos y buscan una ocupación que les permita continuar ocupándose de la casa y ganar unas pesetas” (E9).*

*“La mayoría son casadas y con familia. Yo diría que la mayoría han tenido un espacio de tiempo para criar a los hijos y después se han querido incorporar al mundo del trabajo y no han encontrado el trabajo que hacían antes” (E11).*

*“Son mujeres de una media de 45 años y con estudios poco elevados. Muchas vuelven a trabajar después de haber criado a sus hijos” (E13).*

*“Son mujeres que habían dejado de trabajar para tener hijos y que, ahora, a sus cuarenta años, quieren volver a trabajar y consiguen este trabajo a través de los cursos” (E10).*

Otro subgrupo importante de trabajadoras autóctonas está formado por mujeres separadas, divorciadas o viudas, con cargas familiares, que se ven obligadas a trabajar fuera de casa para poder sostener económicamente a su familia. La falta de experiencia laboral previa y/o su escaso nivel educativo les proporciona un reducido abanico de oportunidades laborales. Es la fuerte demanda de personal en los servicios domiciliarios la que las conduce hacia este sector, por lo que el factor motivacional queda relegado a un segundo plano. Estas mujeres son, generalmente, mucho más reivindicativas que las casadas; su principal objetivo es poder trabajar cuantas más horas mejor. Abandonar los servicios domiciliarios y lograr un puesto de trabajo en una residencia geriátrica constituye, para muchas de ellas, un objetivo a perseguir, por cuanto ello supone disfrutar de horarios laborales más concentrados, mayor estabilidad laboral y unos ingresos mensuales más elevados. Las largas jornadas laborales dificultan enormemente la conciliación de la vida familiar y laboral para estas trabajadoras, problemática que comparten con el resto de mujeres que encabezan familias monoparentales.

*“En segundo lugar están las que han accedido a planes de ocupación o a cursos del INEM y son mujeres que no se lo planteaban como algo vocacional. Normalmente son mujeres separadas, viudas (...)” (E10).*

*“Tengo trabajadoras muy integradas en su trabajo, que hacen muchos cursos y se reciclan constantemente, y tengo la típica trabajadora que trabaja porque quiere ganar dinero y a la que le dan igual los cursos. No tienen vocación, porque trabajan por necesidad, porque son mujeres separadas o viudas, con hijos. Estas son las más problemáticas. Las casadas, como tienen el apoyo de otro sueldo, no están tan pendientes del salario o de las horas que trabajan, porque trabajan como suplemento. En cambio hay muchas que viven de lo que trabajan” (E11).*

*“Muchas son separadas y se han visto obligados a volver a trabajar. Al no tener ninguna preparación específica, empiezan a especializarse en el cuidado de personas” (E13).*

En algunos casos, las trabajadoras autóctonas acceden a las empresas después de haber desempeñado tareas de cuidado y/o de limpieza con anterioridad, bajo la modalidad del servicio doméstico tradicional y, por lo general, de forma no declarada. Muchas veces se trata de mujeres de procedencia rural y originarias de fuera de Catalunya, que emigraron del pueblo jóvenes para trabajar como internas en Barcelona y que, tras el matrimonio, abandonaron la modalidad de internas y han seguido trabajando como externas fijas, o bien por horas en más de un domicilio. El acceso a una empresa de servicios a domicilio del tipo B o C es valorado como un proceso de movilidad laboral ascendente, puesto que les da la oportunidad de obtener una cualificación laboral en la formación no reglada (auxiliar de geriatría, trabajadora familiar<sup>677</sup>, auxiliar del hogar), así como de cotizar a la Seguridad Social y asegurarse una pensión durante la vejez. Para este tipo de trabajadoras, el componente motivacional es muy importante, ya que siempre han desempeñado el mismo tipo de trabajo remunerado y, en general, están plenamente convencidas de que lo realizan por elección personal.

*“Todas tienen unos 40 años. Hay que ya están trabajando y quieren cubrir más horas, otras que han estado trabajando sin contrato en este sector, otras que quieren volver a trabajar y otras que no han trabajado nunca. Suelen ser mujeres con maridos que trabajan y que quieren un poquito de independencia. El dinero les hace falta para comprarse sus cosas” (E19).*

*“Después hay las mujeres de más de 35 años que han accedido a esta profesión (...) porque lo han estado haciendo desde siempre, sin contrato de trabajo, y les gusta, y se han ido reciclando y formando” (E10).*

Finalmente, existe otro perfil de trabajadora autóctona que es diametralmente opuesto a los anteriormente descritos. Se trata de mujeres jóvenes, menores de 25 años, con mejores oportunidades laborales que el resto de trabajadoras, que han concluido estudios de auxiliar de clínica. Se plantean trabajar en el sector domiciliario como una salida profesional temporal, que les permita adquirir profesionalidad y experiencia, a la espera de poder encontrar un empleo en un hospital o, en menor medida, en una residencia geriátrica. Para estas chicas, los bajos salarios o la ausencia de contrato de

---

<sup>677</sup> La titulación de “trabajador familiar”, que hasta ahora era un curso de formación ocupacional que pertenecía a la formación no reglada, se ha integrado dentro de la formación reglada con el desarrollo de la nueva Formación Profesional, concretamente dentro del módulo profesional de Grado Superior de “Técnico superior en Integración social”. Se trata de un título de dos años de duración, cuya vía de acceso exige contar con el título de Bachiller o el COU. Si bien este cambio contribuye a aumentar la

trabajo no suponen ningún impedimento, ya que su objetivo es abandonar los servicios domiciliarios a corto plazo. Este perfil de trabajadoras se encuentra exclusivamente en aquellas empresas de servicios a domicilio especializadas en servicios sanitarios.

*“La mayor parte son mujeres. No siempre son las mismas, va variando. Muchas se van a trabajar a residencias de ancianos, en una clínica. Son esporádicas. Trabajan aquí un tiempo hasta que encuentran un trabajo fijo con el sueldo que ellas quieren” (E17)*

*“Trabajamos con gente joven, entre 18 y 26 años. Es difícil encontrar personal porque la gente prefiere un hospital. Es como un lugar de paso” (E12).*

*“Las trabajadoras trabajan aquí de paso. Es un trabajo duro y poco reconocido. Para ellas es un paso para coger experiencia y después poder ir a las residencias o a un hospital. Quieren un trabajo más estable, con horarios menos variables. Se acaban cansando” (E8)*

*“Tenemos trabajadoras entre 25 y 45 años. Las más jóvenes han escogido esta profesión. Muchas son auxiliares de clínica” (E10).*

### **10.1.2. Las trabajadoras inmigrantes en las empresas de servicios domiciliarios.**

La mayoría de las empresas con contratación de la plantilla (TIPO B y TIPO C) cuentan mayormente con personal autóctono. En algunas conviven, además, un pequeño grupo de trabajadoras extranjeras que cuentan con un período de larga estancia en Catalunya (muchas de ellas incluso han accedido ya a la nacionalidad española), con mucha experiencia en el sector y con una titulación (auxiliar de geriatría, trabajadora familiar, etc.) obtenida en la sociedad receptora. En estos casos, los gerentes manifiestan que no existe ningún tipo de discriminación laboral por razones de etnia a la hora de seleccionar al personal, siempre que se trate de candidatas inmigrantes tituladas, que no sean recién llegadas y que estén en situación regular, preferentemente naturalizadas.

*“La mayoría son gente del país. También tenemos a inmigrantes nacionalizados, que han trabajado durante muchos años en el sector y que tienen formación, sobre todo latinoamericanas” (E16)*

*“Tenemos pocas mujeres extranjeras porque cada vez les exigimos más. Les exigimos permiso de trabajo y de residencia. Las que tenemos nosotros ya llevan tiempo en España y casi todas ya tienen la nacionalidad española” (E17)*

---

profesionalización y la valoración social de esta profesión, excluye a buena parte de las personas que se dedican a ella, las mujeres sin estudios.

*“Tenemos trabajadoras extranjeras, pero con la titulación obtenida aquí” (E8)*

*“Tenemos unas 6 trabajadoras inmigrantes. Las mujeres extranjeras que están formadas tienen las mismas oportunidades que las autóctonas en este sector, pero, claro, hay un volumen importante de inmigrantes que no están formadas. Una mujer inmigrante que trabaje en el servicio doméstico coge experiencia y después debe plantearse hacer cursos y adquirir una titulación. Es entonces cuando puede empezar a pensar en hacer el salto hacia una empresa como la nuestra. Si no hace algunos años que están en el país no valoran las ventajas que supone estar en una empresa” (E10).*

*“A veces me llaman [las extranjeras] para ofrecerse y nunca tienen título. Sólo dicen que tienen experiencia pero a mí no me sirve. La Administración sólo acepta personas con título, me obligan a ello” (E11).*

*“Lo que ocurre es que muchas son recién llegadas, ilegales, y tú no las puedes contratar” (E21).*

*“No tenemos mujeres inmigrantes. Ya me gustaría, porque trabajan muy bien. Pero las que vienen aquí, que son casi siempre ecuatorianas, no tienen papeles y si no tienen papeles no las puedo contratar” (E18).*

El hecho de que las mujeres inmigrantes hayan residido durante muy poco tiempo en la sociedad receptora es valorado negativamente por las empresas, puesto que muy a menudo significa no compartir las mismas pautas culturales en cuanto a la higiene, las costumbres culinarias, etc. Para muchas de estas empresas, el requisito de exigir una titulación obtenida en la sociedad receptora no sólo sirve para excluir a las candidatas recién llegadas, sino que garantiza que la trabajadora inmigrante haya adquirido los mismos referentes culturales del usuario.

*“Ahora ya no cogemos a personas extranjeras, a no ser que vengan con el título de auxiliares formadas aquí. Si vienen sin título y hace poco tiempo que están en España, desde luego que no. No saben cocinar, no saben limpiar. No saben ni hacer una cama con sábanas, hasta este punto llegan. No las podemos coger en esta situación. Nosotros lo que hacemos es mandarlas a un centro de estudios y cuando tienen el título vuelven”*

*“Tenemos personal extranjero, sudamericanas, marroquíes. Pero con titulación. Son mujeres que ya llevan bastante tiempo aquí, que ya tienen una trayectoria legal normalizada. Para este trabajo es necesario compartir el mismo referente cultural que el usuario, por lo que una mujer inmigrante que acaba de llegar no puede realizar este trabajo” (E13).*

*“No exigimos una cualificación profesional, pero si está el tema de que hay una diferencia cultural, la manera que nosotros consideramos que es normal hacer aquí*

*una limpieza de la casa, por ejemplo, no es lo mismo que en Ecuador, sobre todo si proceden de ámbito rural” (E21).*

Sólo en dos de las empresas entrevistadas que contratan directamente a su plantilla (TIPO B y TIPO C) se ha detectado la estricta norma de no proporcionar empleo, en ningún caso, a personal extranjero. Uno de los gerentes justifica tal decisión por las malas experiencias anteriores que parece ser que ha vivido su empresa con este tipo de trabajadoras, a las que define como no cualificadas, manipuladoras y extremadamente conflictivas.

*“Mujeres inmigrantes no tenemos, porque nuestra experiencia nos ha dado resultados muy negativos. Preferimos trabajadoras nacionales. Acostumbran a tener títulos no homologables. Pero no es sólo un problema de cualificación. Es un personal muy conflictivo. Primero lo aceptan todo y después cogen unas costumbres que no son las que nosotros aprobamos. No es lo mismo ser educado que empalagoso. Se traen visitas a la casa del enfermo. Alguna de ellas ha intentado pactar con el cliente para que despida a la trabajadora española. No quiero decir que todas sean iguales, pero mi experiencia no ha sido positiva. Incluso hay trabajadoras autóctonas que se niegan a hacer turnos con extranjeras. Siempre quieren dominar el servicio” (E2)*

En las empresas intermediarias, en cambio, se produce el fenómeno contrario, la selección preferente de la fuerza de trabajo inmigrante, por cuanto la mayor parte de la plantilla está constituida por mujeres inmigrantes. Algunas de estas empresas intermediarias sí toman en cuenta el estatuto jurídico y la formación de las trabajadoras a la hora de admitirlas, aunque ésta no sea la práctica más habitual.

*“Hay muchas mujeres extranjeras. Son todas sudamericanas. Lo único que marcamos es la obligatoriedad que tengan el título y sus papeles de residencia en España totalmente en regla. La titulación, que esté convalidada en España. Y si no tienen, tenemos contactos con gente que da cursos de formación. Haz el curso y cuando acabes vuelve. No te cerramos la puerta, pero ahora no tenemos mercado para ti” (E1).*

La mayor parte de empresas intermediarias, por lo general, no “pueden” ser selectivas. Muchas admiten a mujeres indocumentadas que necesitan con urgencia ganar dinero, ya que de otro modo no encontrarían fuerza de trabajo dispuesta a aceptar las pésimas condiciones laborales que ofrecen. Las empresas intermediarias optan por emplear a mujeres inmigrantes (y, en menor medida, también a hombres inmigrantes) de origen latinoamericano, magrebí o procedentes de Europa del Este. En el caso del servicio

doméstico interno, todos los gerentes entrevistados coinciden en señalar que se trata de una modalidad ocupada exclusivamente por personal extranjero.

*“La mayor parte de los trabajadores que tenemos son mujeres inmigrantes. La mayoría son indocumentadas, no pueden ir a una empresa de servicios que contrate al personal porque están indocumentadas. Trabajan en el servicio doméstico porque no se les da otra oportunidad. Las que van a regresar a su país no quieren cotizar a la Seguridad Social. La mayoría quieren regresar. También hay hombres ilegales. Hacen todo lo que hace una señora en casa: cocinar, planchar, lavar.... Los que yo tengo colocados hacen todo lo que es de casa, también tengo a jardineros y chóferes. Se cogen a lo que hay: el servicio doméstico. Lo hacen porque tienen que comer” (E14).*

*“Para ir de internas sólo tenemos a extranjeras. Ganan un sueldo y ahorran, porque no pagan los gastos de una casa. Igual se han dejado a su familia en el país de origen y necesitan enviar una parte importante de su sueldo a su país” (E1)*

*“Tenemos muchas trabajadoras latinas, en mayor proporción que mujeres españolas. Un latino se coloca muy rápido como cuidador, no tarda más de un mes en encontrar trabajo cuando llegan, si tienen los papeles en regla. Todos los servicios de 24 horas los cubre personal latino” (E3)*

*“Tenemos muchas extranjeras. Básicamente son peruanas, aunque también tenemos alguna cubana, ecuatoriana, chilena. También tenemos hombres cuidadores, pero todos son inmigrantes. Son arquitectos, ingenieros, abogados, médicos. Son hombres que se han ocupado de cuidar a alguien en su país de origen” (E9).*

Tales prácticas de las empresas intermediarias favorecen la presencia de mujeres inmigrantes en la economía sumergida y son juzgadas muy críticamente por parte de los gerentes de las entidades que contratan directamente a su plantilla. Por un lado, acusan a estas empresas (y, por extensión, a las trabajadoras que aceptan sus condiciones) de acentuar, con sus bajas tarifas, la poca valoración tanto social como económica de los servicios domiciliarios y, en consecuencia, de devaluar las condiciones de empleo del resto de trabajadores. Por el otro, denuncian el hecho de que se sirvan de personal poco cualificado, cuyas negligencias en los domicilios en los que trabajan inciden negativamente en la percepción del usuario sobre la profesionalidad del conjunto del sector.

*“El hecho de que la profesión no esté valorada y el hecho de que se recurra a la economía sumergida con mujeres sudamericanas explica que este trabajo esté mal pagado” (E17).*

*“No se puede competir con las otras empresas, porque están todas estas mujeres extranjeras colombianas, que vienen de fuera. Les pagan 60.000 ó 70.000 pesetas al mes y para ellas es mucha cantidad, porque en su país cobran cuatro duros. Hay empresas que ofrecen servicios a 500 pesetas la hora. En estas empresas van a parar muchas mujeres extranjeras” (E11).*

*“Deberían definirse y asumir lo que les toca. No deberían explotar precios ni trabajar más horas de las que deben, ni asumir tareas que no pueden asumir. Están contribuyendo totalmente a devaluar estos servicios, no porque sean extranjeras, sino por lo que hacen en los domicilios. La semana pasada fuimos a cambiar una sonda y el paciente había sido mal sondado por una mujer inmigrante. El cliente me dijo, ah, es la chica que tenemos” (E4).*

En definitiva, la presencia de fuerza de trabajo inmigrante en las empresas de servicios a domicilio no se distribuye de manera homogénea a lo largo de los distintos tipos de empresa que se han detectado (A, B y C); lejos de ser así, el discurso de los gerentes entrevistados permite identificar un proceso de etnoestratificación, por cuanto las mujeres inmigrantes son reclutadas principalmente en las empresas intermediarias (Tipo A), donde se ofrecen, por lo general, las peores condiciones laborales y salariales, mayor tiempo presencial (máxime en el caso del servicio doméstico interno), la no diferenciación de tareas (cuidar de un niño o de un anciano a la vez que realizar las tareas de limpieza) y, además, la trabajadora carece de contrato de trabajo a través del Régimen General de la Seguridad Social. Este mercado, en estos momentos, está prácticamente saturado por personal extranjero y, por lo general, la empresa no exige ningún requisito a la trabajadora en el momento de admitirla, salvo -aunque sólo en algunos casos-, el de no ser irregular y contar con un permiso de trabajo en vigor. El hecho de que no existan candidatas autóctonas dispuestas a emplearse bajo estas condiciones de empleo ha acelerado enormemente este proceso de sustitución de fuerza de trabajo autóctona por inmigrante.

En cambio, cuando se trata de empresas con la plantilla contratada (Tipo B y Tipo C), las candidatas extranjeras concurren con las autóctonas a la hora de obtener un puesto de trabajo; compiten en igualdad de condiciones en el mejor de los casos, o, en el peor, son directamente rechazadas por la empresa por razones de etnia. En estas entidades, por lo general, las trabajadoras realizan actividades que exigen algún tipo de titulación (ayudantes de geriatría, trabajadoras familiares, etc.) y que suponen la realización de una tarea especializada. Los requisitos que se exigen en el proceso de selección reducen

enormemente, hoy por hoy, el potencial de trabajadoras extranjeras con posibilidades reales de acceder a estos puestos de trabajo, por cuanto deben acreditar experiencia en el sector, una larga trayectoria en la sociedad receptora –mejor si ya han conseguido la nacionalidad española- y una titulación específica.

Para las trabajadoras inmigrantes, acceder a una empresa del Tipo B o Tipo C constituye prácticamente la única estrategia de movilidad laboral ascendente a medio o a largo plazo que les permite la sociedad receptora (aparte de establecer un negocio por su cuenta). Aunque este tipo de movilidad no supone un cambio de actividad, sí conlleva abandonar el servicio doméstico tradicional, así como mejorar su status social y el tipo de relación que se mantiene con el usuario, más alejada del servilismo y la dependencia. Sin embargo, este proceso es apto sólo para aquellas mujeres inmigrantes cuyo proyecto migratorio sea establecerse de manera más o menos definitiva en la sociedad receptora con su familia, ya que implica hacer frente a los gastos de la vivienda (a diferencia de lo que ocurre en el caso del servicio doméstico interno) y, muchas veces, ver menguar el salario debido al pago de las cotizaciones en el Régimen General de la Seguridad Social. Cuando no es este el caso, para la trabajadora inmigrante pueden resultar más atractivas otras modalidades de inserción laboral, tales como el servicio doméstico interno o la economía sumergida. En definitiva, dentro de los servicios de proximidad, es posible para la mujer inmigrante ir escalando posiciones hacia mejores condiciones laborales, a base de realizar labores cada vez más especializadas y con horarios menos opresivos.

### **10.1.3. Preferencias de los clientes/usuarios.**

En términos generales, las empresas que contratan a su plantilla (Tipo B y C) no suelen enfrentarse a clientes que rechacen abiertamente a las trabajadoras por razones de etnia. Aunque, no es menos cierto que, en un principio, todos los usuarios acostumbran a solicitar personal autóctono. Las reticencias iniciales son comprensibles, si se tiene en cuenta que para muchos sigue vigente el prototipo de empleada doméstica tradicional, creado a partir de la figura de la mujer autóctona que se ha dedicado al servicio doméstico durante toda su trayectoria laboral. Por otra parte, muchos clientes

presuponen que, si emplean a una trabajadora extranjera, las diferencias culturales y/o idiomáticas van a ser un importante obstáculo para el entendimiento.

*“A veces hay clientes que no quieren extranjeras. Pero como nosotros tenemos buenas referencias de todas las trabajadoras extranjeras, en general no tenemos ningún problema con el cliente”* (E6).

*“No hemos detectado discriminación hacia las extranjeras. La gente mayor lo que sí pide a menudo es que la trabajadora hable catalán, porque se sienten más cómodos”* (E10)

*“No hemos observado ningún tipo de discriminación. Nos hemos encontrado con algún caso en el que no han querido a mujeres extranjeras, pero no es habitual”* (E13).

*“No tenemos problemas con las extranjeras, aunque todo el mundo prefiere que sea una persona de aquí, lo que pasa es que no hay. Lo prefieren sobre todo porque tienen en mente la figura de la mujer de la limpieza de antes”* (E21).

Sin embargo, otros gerentes entrevistados manifiestan que es habitual que los clientes se nieguen rotundamente a que sea una trabajadora extranjera la que realice un servicio, partiendo de la premisa de que dicha trabajadora va a estar insuficientemente cualificada. Los usuarios justifican esta discriminación por el hecho de haber tenido malas experiencias con trabajadoras extranjeras con anterioridad, haciéndolas extensibles al conjunto del colectivo. Este rechazo se dirige especialmente hacia el personal procedente de Latinoamérica, que realiza habitualmente este tipo de actividades en el servicio doméstico tradicional, tanto formal como informal. Puesto que, en muchas ocasiones, estos clientes recurren a una empresa tras un percance con alguna empleada extranjera, sólo están dispuestos a pagar un importe económico más elevado por el servicio, si ello significa que lo preste una trabajadora autóctona, a la que presuponen mayor profesionalidad.

*“Los clientes prefieren a españolas porque han tenido malas experiencias con extranjeras. Nosotros hemos tenido malas experiencias con latinoamericanas”* (E17).

*“Hay clientes que están acostumbrados a extranjeras, a una persona de Ecuador, del Perú o de Marruecos y les ha ido bien, les ha funcionado. Cuando alguien rechaza a una trabajadora extranjera es porque no le ha ido bien con alguna de ellas. Entonces no quiere repetir la experiencia”* (E7).

*“Normalmente suele deberse a una mala experiencia anterior con extranjeros. Tuvimos a una persona y nos pasó esto, esto y aquello y, claro, no queremos repetir. Y ellos no*

*se dan cuenta, pero la mala prensa se la hacen ellos mismos. Porque llegan personas no profesionales y, claro, todos tendemos a generalizar. Pues resulta que si un peruano o una peruana funcional mal, pues la persona ya no quiere más”* (E1).

*“Algunas veces sí. Simplemente porque han tenido alguna experiencia negativa con alguna de ellas”* (E8).

*“Nos hemos encontrado con algunos casos que no querías sudamericanas, porque han tenido mala experiencia con ellas, sobre todo con las peruanas”* (E16).

Ante esta mala imagen que algunos usuarios atribuyen a las mujeres inmigrantes, unos gerentes están convencidos de que la presencia de personal extranjero es contraproducente para la empresa, ya que favorece que los clientes no valoren sus servicios con suficiente seriedad y profesionalidad. Esta constatación puede llegar a traducirse en el diseño de políticas de contratación basadas en la discriminación sistemática por razones de etnia a la hora de reclutar a una nueva trabajadora, independientemente de la formación y la experiencia que posea la candidata extranjera. En consecuencia, estas empresas reflejan los estereotipos y representaciones compartidas por los usuarios a la hora de seleccionar a su plantilla. Si bien ello obedece, en principio, a un criterio de adecuación de los servicios a las exigencias del cliente, qué duda cabe que estas prácticas no sólo contribuyen a perpetuar los estereotipos, sino que, en cierta medida, los generan (STASIULIS, BAKAN 1997).

*“Sí, somos conscientes que tener personal sudamericano puede contribuir a ofrecer una mala imagen, no por el hecho de ser sudamericanas, sino porque la gente piensa que tal vez no contratamos legalmente a la plantilla y esto crea reticencias. Pueden pensar que no todo está tan claro y limpio como decimos. Por ello, si es necesario, lo que hacemos es mostrar el contrato de nuestras trabajadoras al cliente”* (E16).

*“El sudamericano no está valorado. El cliente piensa que no es una persona cualificada. Por eso preferimos enviar a las sudamericanas a otras empresas, aunque las hayamos formado nosotros. No queremos fallar al cliente. Cuando se prefiere a personal extranjero es para ahorrarse dinero. Nadie nos ha dicho directamente que prefiere a alguien extranjero. Nos llegan muchas demandas de personas que antes tenían personal extranjero y que no han quedado satisfechos”* (E4).

Algunos gerentes se muestran abiertamente racistas. Lejos de atribuir el rechazo del que son víctimas las trabajadoras inmigrantes a una cuestión de prejuicios, consideran que son las negligencias y las inapropiadas conductas de la mayor parte de las trabajadoras inmigrantes las que lo generan. Afirman que las actitudes de los usuarios hacia las

trabajadoras inmigrantes son positivas en un primer momento, pero acusan a las mujeres inmigrantes de provocar ellas mismas el rechazo, tan pronto como se inicia el servicio y el cliente constata su falta de preparación y su irresponsabilidad.

*“El cliente en principio se encuentra a gusto con ellas, después ya no. El propio cliente te dice que no quiere personal extranjero. No son personas responsables, no es sólo hablar, es llevar una medicación y una higiene. De entrada parece que lo saben hacer todo, pero después ya no” (E2).*

Sin embargo, el segmento de clientes que concurre a las empresas intermediarias (Tipo A) manifiesta actitudes claramente opuestas ante la fuerza de trabajo inmigrante. Los gerentes de estas empresas detectan que los usuarios prefieren explícitamente al colectivo de trabajadoras extranjeras antes que a las autóctonas. Atribuyen tal preferencia, principalmente, al hecho de que el cliente esté convencido de que va a ahorrar dinero si contrata sus servicios, al presuponer que una empresa con personal extranjero ofrecerá tarifas más bajas (salarios más bajos, impago de las cotizaciones a la Seguridad Social) y que las trabajadoras extranjeras van a ser menos exigentes y reivindicativas que las autóctonas en cuanto a la remuneración y a las condiciones laborales.

*“Prefieren a las extranjeras porque creen que les va a salir más barato” (E8).*

*“La mayoría de señoras españolas prefieren a una extranjera. Creo que es debido al sueldo y porque las trabajadoras españolas si hay mucha faena en la casa no van, porque dicen que les pagan poco” (E14).*

Pero en esta predilección hacia la fuerza de trabajo extranjera no sólo interviene el ahorro económico, sino también una serie de razones vinculadas a su modo de ser, a su carácter, más que a su formación o preparación. Atributos como “ser cariñosa”, la “paciencia” o la “docilidad” son muy valorados a la hora de cuidar ancianos, por ejemplo.

*“Generalmente se prefiere a las trabajadoras latinas, porque las tienen como más cariñosas” (E3).*

*“En el tema de los ancianos hay discriminación positiva de las extranjeras (...) Cuando se trata de personas mayores son muy valoradas, porque la tranquilidad y la lentitud sí es valorada para cuidar a una persona mayor. Tienen mucha paciencia, son muy*

*cariñosas. Todo lo hacen despacio, pero como se están en la casa muchísima horas, da lo mismo” (E5).*

*“Si la persona sabe lo que hace, es cariñosa y amable, no tendrá ningún problema. De hecho, si la persona a cuidar tiene mal genio o es rebelde, incluso le aconsejamos una extranjera, ya que tienen más paciencia y ductilidad, se saben adaptar mejor a las cosas y no tienen el horario tan estricto como una de aquí” (E9).*

*“Sin embargo, para el cuidado de personas mayores, por ejemplo, son, en general fantásticos. Tienen una cosa admirable, que es que les gustan las personas mayores, tienen respeto y cariños hacia la persona mayor, con lo cual hacen muy bien el trabajo y a gusto de otros” (E21).*

No ocurre lo mismo cuando se trata de llevar a cabo actividades de limpieza por horas en el domicilio. En estos casos, estos mismos atributos influyen de manera negativa, por cuanto convierten a las mujeres inmigrantes en más lentas y menos productivas (sobre todo las latinoamericanas); sin olvidar la mención al distinto bagaje cultural de las trabajadoras extranjeras, cuyas diferencias con respecto al modo occidental de realizar el trabajo reproductivo (higiene de la casa, cocina, etc.) puede obstaculizar su correcta realización.

*“En el tema de la limpieza hay discriminación negativa. Para limpiar se prefiere a españolas, porque las extranjeras son cariñosas y honradas, pero son lentas, ya sea por cuestión de costumbre, clima o raza. Cuando deben realizar limpieza por horas, esta actitud las perjudica, aunque hagan el trabajo muy bien. También influye mucho la cocina. La mayoría no saben cocinar. Saben cocinar de su país. Yo les insisto en que aprendan a cocinar, que es muy fácil. Pero a ellas les cuesta mucho la cocina autóctona” (E5).*

*“La gente se queja de que las latinoamericanas son mucho más lentas. La gente está acostumbrada a la mujer de la limpieza de aquí, que es un ciclón. Ellos hacen las cosas de otra manera” (E21).*

Curiosamente, los atributos que atribuyen los clientes a las mujeres inmigrantes como fuerza de trabajo varían según colectivos. La “lentitud”, la “baja eficiencia”, la “docilidad” y el “buen carácter” son características achacadas principalmente a las mujeres latinoamericanas, más afines por el hecho de compartir la lengua materna y unos patrones culturales similares. A las mujeres marroquíes, en cambio, se les atribuye “rapidez” y “fuerza”, cualidades enormemente valoradas para la ejecución de tareas de infraestructura del hogar, aunque se las considera más distantes por su lengua y cultura. En este sentido, las mujeres musulmanas se enfrentan a otro tipo de discriminación, por

cuanto sus prácticas religiosas constituyen un hándicap para muchos de los usuarios (forma de vestir, no comer cerdo, etc.). Por lo tanto, las representaciones según la etnia o la nacionalidad generan una jerarquización de las empleadas domésticas a partir de la asociación de cada uno de los colectivos a una personalidad determinada y, en consecuencia, a unas determinadas tareas -a su vez, también jerarquizadas- dentro del servicio doméstico (PRATT 1999; COX 1999). Estas asociaciones se van convirtiendo en estereotipos a medida que se van generalizando al conjunto del colectivo y actúan independientemente de las características individuales de cada mujer. En consecuencia, se parte de características naturales (personales) de las trabajadoras y de ellas se infieren rasgos culturales que se extienden a todo el grupo.

*“Las marroquíes son muy buenas trabajadoras y más afines que las latinoamericanas en temas de comida, de limpieza y de organización del hogar. Parece mentira pero es así, quizás porque en este país son las mujeres las que trabajan. Son mujeres de carga Sin embargo, la religión es un obstáculo. Hay gente a quien no les gusta que lleven un pañuelo. Luego hay gente sin prejuicios, que tienen problemas con ellas porque no pueden ni manipular ni comer cerdo en las comidas y resulta muy pesado tener que hacer comida especial para ellas. Muchos clientes que han tenido a mujeres marroquíes no quieren volver a repetir la experiencia” (E21).*

A modo de síntesis, la actitud de los usuarios ante la fuerza de trabajo extranjera difiere según la modalidad de empresa a la que concurren (Tipo A, B o C) y coincide con la política de selección de personal manifestada por los gerentes de cada tipo de empresa. Cuando el cliente opta por una empresa intermediaria (Tipo A), discrimina positivamente a la fuerza de trabajo extranjera, al tener perfectamente asumido que podrá ahorrarse dinero y obtendrá una serie de ventajas derivadas del “modo de ser” de estas trabajadoras; es decir, los criterios de preferencia son de naturaleza personal y no tanto profesional. Estereotipos resultado de la interrelación entre género y etnia confluyen y convierten en más atractiva la fuerza de trabajo extranjera para el usuario. Por el contrario, cuando el cliente da prioridad a la profesionalidad del servicio y está dispuesto a pagar tarifas más elevadas (empresas Tipo B ó C), empiezan a aflorar las reticencias hacia la fuerza de trabajo extranjera. Aunque las experiencias narradas por los gerentes revelan que las prácticas de rechazo de la fuerza de trabajo inmigrante no son en absoluto generalizables, sí se constata que el cliente, por lo general, espera ser atendido por una mujer autóctona y que asocia la condición de inmigrante a la falta de profesionalidad y cualificación de la trabajadora.

#### 10.1.4. Trabajadoras autóctonas y trabajadoras inmigrantes en las empresas de servicios domiciliarios: relaciones de competencia y de sustitución.

El discurso en torno de la escasez de fuerza de trabajo autóctona es una constante a lo largo de todas las entrevistas. La generación de mujeres autóctonas, generalmente de procedencia rural y oriundas del resto de España, que siempre habían desarrollado estas actividades desde la modalidad de “criadas”, está en claras vías de extinción y carece de relevo generacional. El usuario/cliente, según los gerentes entrevistados, a menudo no es consciente de ello y sigue demandando un perfil de trabajadora que ya “no existe”.

*“Hay que situarlo en el contexto actual. En otros tiempos, nuestros abuelos tenían las ‘minyonas’ catalanas. Eran mujeres de ámbito rural y de fuera de Catalunya. Ahora estas mujeres ya no están para este tipo de labor. Ahora todas son extranjeras. Personal de limpieza como el de antes ya prácticamente no hay. Las señoras de la limpieza de antes, en plan artesanal, que van a domicilio, tienen una edad media entre los 45 y lo 65 años. Sus hijas ya no se dedican a eso” (E21).*

El hecho de que se trate de actividades socialmente poco valoradas<sup>678</sup> es el principal factor que, según los gerentes, permite entender por qué el “nivel de aceptación” de un empleo de las trabajadoras autóctonas se eleva y dirige sus expectativas laborales hacia otras actividades remuneradas más prestigiosas y con mejores salarios (VILLA 1990).

*“No hay mujeres españolas dispuestas a realizar este trabajo. Otra explicación es que a lo mejor la demanda que se pide en cuanto a asistencia, en cuanto a nivel de horas, pues la mujer española tiene a su familia y no puede hacerlo” (E3).*

*“Hay problemas para encontrar gente para todos estos servicios, sobre todo para los servicios de limpieza. Las mujeres de aquí se han vuelto muy selectivas y no lo quieren hacer. Cuando haces limpieza te tienes que desplazar mucho” (E20).*

*“Nosotros estamos teniendo problemas de personal por no querer coger a personas sudamericanas. A algunos clientes no podemos ofrecerles una trabajadora española. No quieren hacerlo porque está poco valorado, está mal visto y encuentran otros trabajos que les gusta más. Sí, sabemos que cada vez hay menos mujeres (E17).*

*“Españolas cada vez hay menos, porque buscan otros trabajos, a no ser que sea una limpiadora de toda la vida o mujeres que no tengan otra especialidad. Hay pocas españolas que quieran dedicarse a limpiar o a cuidar ancianos” (E7).*

---

<sup>678</sup> Entendiendo por “valor” tanto el prestigio social conferido a una actividad dada, como los salarios de los trabajadores que la realizan, en relación a los salarios percibidos en otras ocupaciones (CANCIAN 2000).

La impresión dominante es que la desregulación “excesiva” de las condiciones de empleo que predomina en el conjunto del sector de los servicios domiciliarios, sobre todo en lo que concierne a la ausencia de contratación laboral que se da en las empresas intermediarias, conduce a las mujeres autóctonas a rechazar los servicios domiciliarios y a preferir emplearse en hospitales y en residencias geriátricas.

*“No es que falte personal, es que es necesario mejorar las condiciones laborales. Si tenemos que pagarles poco, prefieren antes la residencia o un hospital. Es normal que las empresas que no aseguran no tengan personal” (E12).*

Algunos gerentes entrevistados han detectado que, lejos de producirse la movilidad laboral de las mujeres autóctonas desde los servicios domiciliarios hacia las residencias geriátricas -en las que, por norma general, se consigue una mayor estabilidad laboral-, es cada vez más habitual el proceso contrario. No es insólito que las trabajadoras abandonen las residencias geriátricas y opten por el servicio domiciliario, a pesar de que ello les suponga una disminución salarial, mayor precariedad y, en el caso de trabajar para empresas intermediarias (Tipo A) o en el servicio doméstico tradicional, incluso la pérdida del contrato de trabajo. Las duras y estresantes condiciones laborales a las que se enfrentan en las residencias, debiendo atender a muchos ancianos a la vez y más sujetas a la técnica, al rendimiento y al juicio racional de la productividad que no a la calidad del cuidado y a sus componentes emocionales y espirituales (hablar con los ancianos, por ejemplo), son el principal detonante del abandono (STONE 2000).

*“Algunas vienen de residencias y están muy quemadas, ya que prefieren tratar con sólo una persona y no tener que cuidar a tantos. Prefieren una empresa como ésta, aunque pierdan la cotización a la Seguridad Social” (E6).*

*“En principio las mujeres quieren trabajar en residencias, porque es un trabajo fijo que cotiza en la Seguridad Social. Pero cuando lo encuentran, casi todas vuelven, ya que no les compensa ganar más. No es lo mismo cuidar a un anciano que cuidar a veinticinco. En las residencias privadas el trabajo es muy duro y las condiciones laborales también. Trabajan tres veces más y muchas veces son maltratadas a nivel emocional. Incluso las mujeres que han hecho prácticas en residencia no quieren volver” (E5).*

*“Para las auxiliares de geriatría, el objetivo somos nosotros, no la residencia. Las que han trabajado en una residencia quieren dejarlo porque es un trabajo duro, tienen entre 25 y 30 pacientes a su cargo” (E2).*

*“Nosotros tenemos muchas trabajadoras que trabajaban en una residencia. Si tú tienes un sueldo de 90.000 pts., [541 €] asegurada y con pagas extras, en una residencia*

*geriátrica y tú tienes 25 abuelos para ti sola y te estás rompiendo la espalda, y yo te pago lo mismo o un poco menos, por cuidar a sólo un abuelo, las mismas horas. Las condiciones económicas son un poco más bajas, pero las condiciones laborales son abismalmente mejores” (E4).*

La reducción de las tasas de desempleo en los últimos años, presumiblemente también puede explicar por qué muchas de las mujeres autóctonas casadas deciden abandonar los servicios domiciliarios, a menudo para pasar a engrosar las filas de mujeres inactivas. La mejor situación económica o la mayor estabilidad laboral de sus cónyuges las anima a tomar la decisión de dejar de trabajar fuera de casa y volver a ocuparse exclusivamente de la familia. Ciertamente, para estas mujeres, su proyecto de vida está íntimamente vinculado al de su familia, de modo que el trabajo remunerado pierde toda su instrumentalidad y razón de ser desde el momento en que lograr un salario complementario ya no es tan necesario para garantizar el sustento económico del grupo familiar.

*“Cada vez cuesta más encontrar trabajadoras. Cada vez hay menos paro y esto se nota.” (E8).*

*“Hay pocas mujeres. Si me encuentras a 15 personas, de más de 40 años, dispuestas a trabajar, me las traes y yo les hago un curso gratuito y las coloco. Muchas mujeres nos han dejado no porque hayan encontrado otro trabajo, sino porque su marido, que es fontanero o albañil, realiza muchas horas extras y se gana bien la vida. Muchas jóvenes nos han dejado porque quieren tener hijos a medio plazo, no porque estén embarazadas. No tienen aspiraciones de independencia. Son mujeres que lo necesitaban cuando su esposo estaba en el paro. Las condiciones económicas han cambiado y ahora no necesitan trabajar como hace unos años” (E4).*

Para otros gerentes entrevistados, pertenecientes a las empresas de Tipo B y Tipo C, el reto no es tanto hacer frente a la escasez de fuerza de trabajo que quiera emplearse en los servicios domiciliarios, sino la falta de mujeres autóctonas con suficientemente cualificación para desempeñar estas actividades. La mayor parte de mujeres que regresan o se incorporan por vez primera al mercado de trabajo, carecen de titulación específica o experiencia laboral en este campo. La falta de cualificación las incapacita para “dar el salto” hacia los servicios domiciliarios, a no ser que antes pasen por un período previo de formación al que no todas las aspirantes están dispuestas.

*“Faltan mujeres de aquí que tengan la capacidad de hacerlo. No es un problema de falta de ganas sino de falta de capacidad. Quieren trabajar, pero les sería más fácil trabajar como dependientas” (E9).*

*“Actualmente podemos constatar que no hay personal. Cuesta mucho encontrar gente. Crece más la demanda que la oferta de personas con titulación. Los cursos todavía no han absorbido la demanda. Faltan personas con titulación” (E13).*

La situación de escasez de fuerza de trabajo conlleva que sean las mujeres inmigrantes las que rellenen este vacío laboral, de modo que se asiste a un proceso de sustitución de empleadas autóctonas por inmigrantes. En este aspecto, siguen vigentes los planteamientos de COSER (1973), según los cuales, la viabilidad de determinados servicios domiciliarios, (servicio doméstico tradicional, economía sumergida, etc.), exige la existencia de una *underclass* dispuesta a aceptar emplearse en ellos. En la actualidad, dicha *underclass* estaría integrada por las mujeres de origen inmigrante. De ese modo, la constatación de los gerentes de empresas de servicios domiciliarios corrobora lo que ya habían enunciado los datos estadísticos en capítulos anteriores: la “etnoestratificación” del mercado de trabajo –o, en palabras de ANDERSON (1999:121), “la racialización del trabajo doméstico remunerado”-, en el sentido de que es la inmigración femenina procedente de países periféricos la que es reclutada para emplearse en una serie de ocupaciones que han abandonado las mujeres autóctonas y para las que existe una creciente demanda.

*“Las inmigrantes son las únicas que quieren hacer servicios ahora” (E7).*

*“Yo creo que las mujeres extranjeras están rellenoando un vacío. No hay mujeres de aquí dispuestas a entrar en un domicilio” (E15).*

*“Hay que acudir a personas de otros países, sobretudo latinoamericanas y procedentes de la Europa del Este” (E21).*

Esta relación de sustitución es especialmente fehaciente en el caso del servicio doméstico interno. Por un lado, un escaso número de mujeres autóctonas aceptan esta modalidad de empleo, por cuanto se niegan a residir en el domicilio en el que trabajan y renunciar a la privacidad y a la vida familiar propia; en cambio, el servicio doméstico interno resulta una opción claramente ventajosa para aquellas mujeres inmigrantes que deban mantener económicamente a su familia y enviar mensualmente remesas que

suponen la práctica totalidad de su salario (gracias al ahorro en alojamiento y alimentación que conlleva).

*“Si buscas a una interina, no hay ninguna española que quiera hacerlo” (E8).*

*“Existe un vacío que cubre la mujer extranjera” (E3).*

*“En los servicios de limpieza hay de todo. Pero para el tema de los servicios de interna, el 100% son extranjeras. Las españolas no quieren vivir con los ancianos” (E5).*

*“Es muy difícil encontrar mujeres de aquí que quieran trabajar como asistentes todo el día. La única posibilidad es contratar a una extranjera” (E10).*

*“En los servicios de limpieza hay de todo. Pero para el tema de los servicios de interna, el 100% son extranjeras. Las españolas no quieren vivir con los ancianos” (E5).*

*“Cuando se trata de servicios de 24 horas son todas extranjeras. Van llegando nuevas inmigrantes a través de las mujeres que ya están trabajando aquí” (E9).*

El discurso de los gerentes corrobora que las trabajadoras inmigrantes ejercen un *dumping social*. El “nivel de aceptación” de un empleo de las mujeres inmigrantes se sitúa claramente por debajo del de las mujeres autóctonas, por lo que están dispuestas a trabajar a cambio de menos salarios y sin contrato de trabajo, a la vez que su imperiosa necesidad de percibir ingresos las conduce a aceptar la realización de un mayor volumen de tareas por el mismo precio (VILLA 1990).

*“La señora española mira mucho el salario, lo primero que preguntan es cuánto van a pagarle. Si les dices 1.100 pts., [6,6 €] para ellas es muy poco. Si hay mucha faena tampoco quieren. En cambio la persona de otro país no lo mira. Lo importante para ella es trabajar y ganar un dinero. No mira cuánto va a ganar. Si hay mucha faena y poco sueldo les da igual” (E14).*

*“Hay mucha demanda y poca oferta. Las mujeres de aquí siempre se quejan, que si el sueldo es bajo, que si la casa está muy sucia. Yo creo que las mujeres inmigrantes acabarán quitando el trabajo a las de aquí. Son mujeres que trabajan todo el día, incluso los fines de semana, y que trabajan. Los clientes acabarán prefiriendo a las extranjeras. Las de aquí deberían quejarse menos y adaptarse a lo que hay” (E18).*

Ante la inevitable expansión de la fuerza de trabajo inmigrante dentro de los servicios de proximidad, las empresas que apuestan por una plantilla contratada y profesionalizada (Tipo B y Tipo C) se quejan de la escasa preparación de muchas de las trabajadoras inmigrantes que llegan a España, atraídas por la fuerte demanda que ejerce

el sector domiciliario, pero generalmente sin titulación y sin la situación legal normalizada.

*“Este verano no hemos podido atender todos los pedidos porque no tenemos personal español ni personal extranjero cualificado” (E17).*

*“Si el futuro son las mujeres extranjeras, la Administración deberá permitir la llegada de mujeres con preparación y dispuestas a formarse. Nosotros lo que no vamos a hacer es contratar a alguien ilegal” (E4).*

En estos casos, las empresas de servicios que cuentan con personal cualificado y que ofrecen contratos de trabajo a su plantilla, al no poder competir directamente con la oferta de fuerza de trabajo extranjera en el circuito de la economía sumergida (más rentable para el usuario), optan por buscar su “propio” mercado y erigirse como un servicio complementario para los hogares que ya cuentan con servicio doméstico tradicional. Estas empresas ofrecen los servicios de una trabajadora cualificada, durante sólo una o dos horas diarias, cuyo principal cometido es controlar y orientar a la empleada doméstica a la que la familia encomienda servicios de cuidado, generalmente interna, extranjera y, algunas veces, sin contrato de trabajo y sin la preparación adecuada.

*“También nos encontramos con personas que son atendidas por sudamericanos y nosotros realizamos la higiene. Nos dicen que esta persona está para otras cosas. Tienen su mercado” (E4).*

*“Es muy difícil encontrar mujeres de aquí que quieran trabajar como asistentes todo el día. La única posibilidad es contratar a una extranjera. En estos casos sí es conveniente que la extranjera esté supervisada por una profesional, una hora al día, que realice un seguimiento” (E10).*

## **10.2. Discursos de las trabajadoras autóctonas e inmigrantes empleadas en las empresas de servicios a domicilio.**

### **10.2.1. Características de las empresas en las que se realizan los grupos de discusión.**

Las trabajadoras participantes en los grupos de discusión pertenecen a dos de las empresas entrevistadas, E10 y E19, a las que de ahora en adelante denominaremos *Empresa A* y *Empresa B*, respectivamente. Tal como ya se ha avanzado en el apartado metodológico<sup>679</sup>, estas dos empresas han sido seleccionadas, en primer lugar, por el hecho de contar tanto con trabajadoras autóctonas como extranjeras y, en segundo lugar, por haber sido las únicas, dentro de la muestra de empresas entrevistadas, cuyos gerentes han autorizado la realización de grupos de discusión con trabajadoras de su plantilla<sup>680</sup>. Han sido los gerentes de cada una de ellas los que se han ocupado personalmente de la confección de la lista de participantes, atendiendo a los criterios de disponibilidad horaria de las trabajadoras, así como de máxima heterogeneidad de sus perfiles, principalmente en cuanto a la categoría profesional.

Ambas empresas tienen en común el hecho de contratar a todas las trabajadoras que prestan los servicios (no ejercen, pues, de intermediarias entre la trabajadora y el usuario/cliente). Ciertamente, esta selección revela la imposibilidad de que los grupos de discusión muestren la perspectiva de las trabajadoras que trabajan a través de empresas intermediarias (TIPO 1). Esta omisión, más que un obstáculo al desarrollo de la investigación, resulta máximamente significativa. De hecho, no es sorprendente que no se haya conseguido acceder a ninguna de las empresas que siguen la política de no concertar contratos de trabajo con su plantilla, por cuanto no les interesa que sean sus propias trabajadoras las que den a conocer sus precarias condiciones laborales en la empresa, ya sea como autónomas en el régimen especial del servicio doméstico en el mejor de los casos, o bien de manera totalmente sumergida y carentes de toda protección legal.

---

<sup>679</sup> Véase al respecto el apartado 9.1. del capítulo 9.

**CUADRO 7. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LAS EMPRESAS SELECCIONADAS.  
EMPRESA A Y EMPRESA B.**

ENT.	EMPRESA	TIPO DE SERVICIOS	PERFIL USUARIOS	LOCALIDAD	TIPO EMPRESA
E10	A	Atención de la persona (asistencial y sanitaria) Atención del hogar	Ancianos	St. Cugat del Vallès	TIPO 3
E19	B	Atención asistencial de la persona Atención del hogar Atención infantil	Indeterminado	Granollers	TIPO 2

La *Empresa A* está especializada en servicios de atención de la persona (tanto asistencial como sanitaria) y servicios de soporte al hogar, dirigidos, principalmente, a ancianos, aunque también son demandados por personas enfermas o con alguna minusvalía. Una pequeña parte de sus servicios son privados (aproximadamente un tercio) y el resto corresponde a Servicios de Atención Domiciliaria, que han sido adjudicados a la empresa mediante concurso público desde distintos Ayuntamientos de la zona. La empresa tiene en su haber a 90 trabajadoras en el momento de realizar el trabajo de campo. Algunas de ellas están contratadas por obra y servicio (principalmente las que se han incorporado a la empresa más recientemente), aunque la mayoría cuenta con contratos indefinidos a tiempo parcial. La política que sigue la empresa es la conversión de todos los contratos en indefinidos a medio plazo, una vez la trabajadora se vaya asentando en la empresa y se compruebe su idoneidad para desempeñar el trabajo. Las tarifas privadas que ofrece oscilan entre las 1.300 pts./hora (7,8 ¤) y las 1.800 pts./hora (10,8 ¤), lo que se traduce en un mínimo de casi unas 900 pts./hora netas (5,4 ¤) para las trabajadoras, aproximadamente. Esta cifra sitúa a la empresa ligeramente por encima de la cifra de 840 pts. (5 ¤) que recoge el Convenio colectivo de trabajo para el sector Trabajadoras Familiares de Cataluña para los años 1999-2000, en la actualidad impugnado y en proceso de revisión<sup>681</sup>.

Las nueve participantes seleccionadas para participar en los grupos de discusión son cinco trabajadoras autóctonas y cuatro trabajadoras extranjeras. Son todas ellas mujeres entre 35 y 55 años, con contratos indefinidos a tiempo parcial. Entre las autóctonas

---

<sup>680</sup> En el apartado 9.1. del capítulo 9 se recogen las principales características de las participantes.

<sup>681</sup> Las principales características de dicho convenio se recogen en el apartado 9.2. del capítulo 9.

predomina el perfil de mujer casada con hijos; sólo una de las participantes encabeza una familia monoparental desde que se separó de su esposo. Mientras que las participantes autóctonas tienen estudios primarios, las participantes extranjeras han cursado estudios medios o superiores en su país de origen. Todas ellas, tanto las autóctonas como las inmigrantes, tienen en común el hecho de haber obtenido recientemente el título de trabajadoras familiares, auxiliares de geriatría o auxiliares del hogar. La propia empresa ofrece cursos formativos para aquellas mujeres que quieran obtener estas titulaciones, requisito indispensable para ser contratadas por la empresa.

Sólo cuatro trabajadoras del total de las noventa integrantes de la plantilla son de origen extranjero: tres latinoamericanas y una guineana. Son precisamente estas cuatro mujeres las que han integrado el grupo de discusión con trabajadoras extranjeras. Se trata de mujeres inmigrantes que ya cuentan con una larga trayectoria en la sociedad receptora (de hecho, entienden perfectamente el catalán y una de ellas, que asiste a cursos de catalán, incluso habla esta lengua con fluidez) y que han abandonado la idea de retorno. No ejemplifican el prototipo de mujeres solas, con cargas familiares en la sociedad de origen, sino que las participantes de origen extranjero residen en una vivienda no compartida, con sus hijos y esposo (sólo una reside con su esposo; el resto encabezan familias monoparentales: dos de ellas son viudas y una es soltera con hijos). El hecho de que tres de las participantes extranjeras ya dispongan de la nacionalidad española constituye una buena prueba de que se trata de mujeres inmigrantes ya asentadas permanentemente en la sociedad de destino.

La *Empresa B* es de creación reciente, a finales del año 1999, y oferta tanto servicios de atención asistencial de la persona mayor o enferma, como de cuidado de niños (tanto esporádicos –“canguros”- como habituales) y servicios de infraestructura del hogar (limpieza, plancha). En todos los casos se trata de servicios privados, dirigidos a un perfil de usuario genérico. Toda la plantilla dispone de contrato de trabajo: un pequeño núcleo de las trabajadoras (seis o siete mujeres) trabaja con contrato a tiempo parcial de duración limitada, con jornadas laborales de 20 horas semanales, mientras que el resto de la plantilla está formado por trabajadoras periféricas, que cubren servicios esporádicos y que son contratadas bajo la modalidad de obra y servicio. Se trata, por consiguiente, de una empresa que pertenece al TIPO 2; a saber, con plantilla contratada

y sin ningún tipo de financiación pública. Por el momento, la empresa no se plantea la contratación indefinida, puesto que no dispone de un volumen suficientemente estable de servicios. Las tarifas de la empresa se sitúan alrededor de las 1.300 pts./hora (7,8 ¢) para el cliente/usuario, sea cual sea el tipo de servicio solicitado. Esta cifra supone unos ingresos netos de 800 pts./hora (4,8 ¢) para la trabajadora, aproximadamente; lo que significa que la empresa no está muy lejos de cumplir el precio/hora de 840 pts. (5 ¢) que estipula el citado Convenio colectivo de Trabajadoras Familiares de Cataluña.

Son diez las trabajadoras de la *Empresa B* que han participado en los grupos de discusión: cinco trabajadoras autóctonas y cinco trabajadoras extranjeras. Al igual que ha ocurrido con la *Empresa A*, las participantes extranjeras constituyen el volumen total de trabajadoras extranjeras que tiene la empresa, por lo que no ha habido proceso de selección para la realización de los grupos de discusión. Las participantes autóctonas cuentan con edades que oscilan entre los 35 y los 51 años; las inmigrantes son más jóvenes, con edades comprendidas entre los 24 y los 43 años. En cuanto a la situación familiar, el perfil más habitual de las participantes de la *Empresa B* es el de mujeres casadas con hijos; en el caso de las mujeres inmigrantes, todas ellas residen con sus familias (esposo e hijos) en la sociedad receptora (a excepción de una participante, que es soltera y sin hijos). Mientras que las mujeres autóctonas forman parte del núcleo “estable” de la plantilla, las inmigrantes constituyen el segmento periférico y trabajan sólo ocasionalmente en la empresa (contratos de obra y servicio). De hecho, tres de las participantes extranjeras carecían de vinculación laboral en vigor con la empresa el día en que se realizó el grupo de discusión.

El nivel formativo de las participantes autóctonas de la *Empresa B* es medio en el caso de las mujeres que se ocupan del cuidado de personas y primario para las que se dedican a las tareas de limpieza. Las mujeres inmigrantes, en cambio, se ocupan todas en las tareas de limpieza y presentan una gran heterogeneidad en cuanto a su formación: mientras que las dos chicas latinoamericanas cuentan con estudios medios y superiores, las tres mujeres africanas (dos marroquíes y una guineana) tienen tan sólo estudios primarios y, además, presentan graves dificultades para expresarse en castellano. Lamentablemente, ninguna de las cinco ha cursado especialización alguna (auxiliares de geriatría, trabajadora familiar) en la sociedad receptora, lo que explicaría por qué la

empresa sólo las destina a cubrir servicios de limpieza. Las participantes inmigrantes no son recién llegadas a la sociedad receptora (a excepción de una joven colombiana de 24 años, que llegó a España en el año 2000 para contraer matrimonio con un chico español); sin embargo, por término medio, llevan menos tiempo residiendo en España que las participantes extranjeras de la *Empresa A*. Ninguna de ellas ha iniciado el proyecto migratorio, sino que se trata de mujeres que han seguido a sus esposos y que han llegado a España a través del proceso de reagrupación familiar. Si bien todas disponen de un permiso de residencia y trabajo en vigor (algunas todavía en trámite), ninguna ha obtenido, por el momento, la nacionalidad española.

### **10.2.2. La actitud ante el trabajo. Razones para trabajar. Vocación frente a necesidad.**

El discurso de las trabajadoras autóctonas pone de relieve una actitud vocacional y expresiva ante el trabajo remunerado que realizan en la empresa, tanto entre las que ejercen de cuidadoras como entre las que desempeñan tareas de infraestructura del hogar; de ese modo, la necesidad instrumental de percibir ingresos, aunque se admita que es muy importante, se sitúa en un plano secundario. Las empleadas autóctonas manifiestan que, puesto que se trata de una profesión poco prestigiosa e insuficientemente remunerada, si sólo estuvieran movidas por una motivación económica habrían escogido otras ocupaciones. Se destacan por encima de todo aquellas motivaciones asociadas a la “realización personal” o a la “satisfacción que produce sentirse útil a los demás”. En definitiva, las representaciones de las participantes autóctonas sobre el trabajo en la empresa pasan por la identificación con el mismo.

*“Normalmente la gente no trabaja para pasar el rato. La gente trabaja pues porque es algo que te llena a nivel personal y si, además, está remunerado, pues perfecto, ¿me entiendes? Si no, estarías haciendo voluntariado”* (AURORA, TA, Empresa B).

*“A mí también me gusta. Yo antes cosía”* (MERCHE, TA, Empresa B).

*“Yo en mi caso, para mí es..., aparte de que m... no había estado nunca, y me gusta. Además siento que ayudo a las otras personas”* (CONXITA, TA, Empresa A).

*“Porque es un trabajo que si no te gusta, por la remuneración económica no lo harías. Yo pienso que te tiene que gustar, en principio te tiene que gustar y, luego, evidentemente, cobrar. Lo hago porque, en mi caso, priorizo más que me guste el trabajo que no lo que pueda tener de salario”* (DOLORS, TA, Empresa A).

Sólo una de las trabajadoras, de 42 años de edad, reconoce abiertamente que fue la falta de otras oportunidades laborales y no una cuestión de elección personal lo que la condujo a emplearse en los servicios de proximidad, después de haber estado trabajando durante más de 20 años en una empresa familiar como administrativa y no haber encontrado otro trabajo remunerado más afín a su experiencia laboral y preparación.

*“No, por voluntad propia no. Fue una cosa de finalización de contrato después de 20 años. Con 42 años, habiendo trabajado en un círculo familiar que luego se rompe, dónde encuentras trabajo. Si piden referencias no te las van a dar. Entonces, pues ahí está”* (CONXITA, TA, Empresa A).

Sin embargo, las actitudes abiertamente vocacionales ante el trabajo remunerado contrastan con el discurso que las trabajadoras autóctonas mantienen ante la movilidad laboral. Admiten, desde la resignación y la aceptación, que no quieren cambiar de actividad laboral, no tanto porque no deseen hacerlo, sino por ser plenamente conscientes de que no van a encontrar un empleo en otro sector, especialmente las trabajadoras que tienen más edad. Sin lugar a dudas, son conscientes de que la falta de formación las convierte en “difícilmente empleables”, en un mercado de trabajo ya de por sí discriminatorio con las mujeres y con los colectivos de mayor edad.

*“Vosotras a lo mejor podéis conseguirlo [dirigiéndose hacia las más jóvenes], pero nosotras, ya...”* (CONXITA, TA, Empresa A).

*“A mí me gustaría cambiar de sector de actividad, porque yo soy administrativa, pero una administrativa de 30 años con niños pequeños no la quiere nadie”* (ARANTZAZU, TA, Empresa A).

*“Yo pienso seguir como hasta ahora. Porque para ir a pedir faena y que no te quieran...”* (MERCHE, TA, Empresa A).

A diferencia de las trabajadoras autóctonas, en las respuestas de las trabajadoras inmigrantes se detecta un cierto alejamiento, una toma de distancia con respecto a su actividad remunerada. Entre ellas predomina una visión economicista, al afirmar que se dedican a los servicios a domicilio como una forma de ganar dinero para poder vivir. En el caso de las mujeres cualificadas, otra razón esgrimida es la discriminación por razón de etnia, al denunciar que no son aceptadas en ninguna actividad acorde con su nivel cualificativo. Esta situación genera para las inmigrantes con estudios una

“inconsistencia de estatus” con respecto al trabajo remunerado que realizaban en el país de origen. A pesar de que la mayor parte de mujeres inmigrantes llegan a España con pleno conocimiento de que el servicio doméstico va a ser prácticamente la única oportunidad laboral que les va a dispensar el mercado de trabajo de la sociedad receptora, para muchas de ellas resulta desesperante y traumático comprobar *in situ* cómo, efectivamente, se las rechaza y discrimina en base a la etnia en cuanto intentan acceder a otras actividades, con independencia de cuáles sean su preparación y expectativas. En este sentido, muchas mujeres inmigrantes manifiestan su preferencia por las labores de cuidadoras de ancianos antes que por las de infraestructura del hogar. Ello es así por tratarse de mujeres que han sido socializadas en su país de origen para ocuparse de las personas mayores, aunque de manera gratuita; el trabajo doméstico remunerado, en cambio, no comparte el mismo reconocimiento y es una actividad profundamente devaluada y desprestigiada (ESCRIVÁ 2000).

*“Yo lo hago porque aquí no encuentro de lo mío. Yo soy decoradora. Sí, yo soy decoradora. Es duro, sí, es duro. Yo ya lo sabía antes de venir aquí... Yo no lo había hecho antes. Si yo con los estudios que tengo hago limpieza en mi país no está bien visto. Pero si lo hago aquí, sí. Yo pienso que no dan oportunidad. Si no es una cosa es otra, y si no el catalán. Se inventan que tengo que tener un título para poder vender ropa. ¡Se inventan cada cosa! Quizás es para no hacerme sentir mal, o algo, pero lo dicen. De cara al público no quieren a extranjeras. Sólo te dan oportunidades para la limpieza”* (ROSALINDA, TE, Empresa B).

*“Pero lo que está muy claro es que aquí hay mucho racismo y a lo mejor por el color de tu piel ya te niegan según qué faenas ¿sabes?. Tú estás capacitada para hacerlas, pero como eres negra y extranjera pues no, no te las dan. A mí no se me caen los anillos por limpiar por fregar”* (EMILIA, TE, Empresa A).

*“Bueno, en mi caso personal, yo tengo que trabajar para mí. Yo estoy sola, soy viuda y no tengo pensión ninguna. Y yo tengo que trabajar para mantenerme yo solita, no puedo ir a trabajar como ayuda a mi familia”* (PAULINA, TE, Empresa A).

Sin embargo, las mujeres inmigrantes, lejos de resignarse a aceptar su situación laboral, la conciben como algo temporal y están completamente decididas a hacer todo lo que esté en sus manos para cambiar de ocupación a medio o a largo plazo. Las que cuentan con un nivel educativo elevado dicen poseer un fuerte instinto de superación personal que las anima a seguir formándose (estudiando catalán, por ejemplo), con el fin de abandonar los servicios de proximidad y lograr otro tipo de trabajo remunerado que les proporcione mayor estatus social y prestigio y, por ende, un salario más elevado.

*“Porque nosotros, y creo que también los de los otros países, tenemos ese instinto de superación, ¿sabes?. Y entonces no nos quedamos y siempre queremos aprovechar. Y además si son jovencitas, pues yo misma les aconsejo, estudia catalán, verás que conseguirás mejor faena y no estarás haciendo las faenas de casa y todo porque esto es lo que te abre las puertas aquí y bueno y mejor remuneradas también” (OLIVIA, TE, Empresa A).*

*“Yo estoy tratando de estudiar para superarme y conseguir algo mejor” (ROSALINDA, TE, Empresa B).*

El resto de participantes inmigrantes en los grupos de discusión también desean cambiar de actividad laboral, aunque no tanto por una cuestión de “inconsistencia de estatus”, sino por razones meramente económicas. Se quejan de que los servicios domiciliarios requieren muchas horas de dedicación y mucha implicación personal por parte de la trabajadora, máxime en el caso de las tareas de cuidado, en las que la persona está expuesta a una constante transferencia de emociones y sentimientos. Tal descomunal esfuerzo, según las trabajadoras, no se ve recompensado, por cuanto consideran que el salario que perciben es demasiado bajo.

*“Yo te digo una cosa. Yo me quedaría si ganara más dinero. Por eso busco otro trabajo que gane más y que tenga que dedicar menos vida a mi trabajo. Porque hay que dedicar, hay que dedicar... todo lo que una familia no aguanta tenemos nosotras que hacerlo. Aguantar no lo digo en relación mala, sino que es que hay veces que te dicen de todo, ¿no?. Cuando hay alguien con demencia senil te dicen un montón de cosas. Te pegan, te hacen cosas fuertes, duras, que tienes que estar ahí, ser más fuerte... Pero a mí este trabajo me gusta, a mí me gusta, si me dan más” (EMILIA, TE, Empresa A).*

En cualquier caso, de acuerdo con ESCRIVÁ (2000), es preciso distinguir entre las mujeres inmigrantes cuyo primer y principal objetivo es la supervivencia del grupo familiar que sigue en el país de origen, de las que se han asentado permanentemente en la sociedad receptora e intentan elevar el nivel de consumo no básico. Mientras que para las primeras el empleo en el servicio doméstico no supone ningún “trauma” -como máximo, pueden plantearse pasar del servicio doméstico interno al externo cuando consiguen reagrupar a su familia-, las segundas sí se proponen abandonarlo y acceder a otras ocupaciones que les permitan obtener mayor estatus individual y familiar e ingresos más elevados. Desgraciadamente, a tenor de las experiencias narradas por las participantes en los grupos de discusión, son muy pocas las que consiguen un empleo en

sectores socialmente más valorizados; lo más habitual es lograr la promoción dentro de los límites de los servicios de proximidad.

### **10.2.3. Valoración de las trabajadoras acerca de su situación laboral en la empresa de servicios a domicilio.**

Una constante que se repite en el discurso de las trabajadoras autóctonas es el bajo nivel de recompensa salarial que perciben por su trabajo en la empresa. Las mujeres con una actitud más crítica son las que encabezan familias monoparentales, generalmente únicas responsables del bienestar económico de su familia. Puesto que la empresa, habitualmente, las contrata sólo a tiempo parcial, las mujeres que no conciben su actividad económica como un “sueldo complementario”, únicamente pueden ver aumentar sus ingresos si se pluriemplean en otras empresas de servicios a domicilio (generalmente “intermediarias”), o bien si realizan servicios por su cuenta, no declarados, en sus horas libres (muchas veces durante los fines de semana o por las noches).

*“Yo, si tuviera que vivir de sólo mi sueldo, no podría vivir” (DOLORS, TA, Empresa A).*

*“Tienes que hacer entre 12 y 13 horas diarias para sacarte un sueldo normal. Yo junto lo de la empresa con los particulares que hago. A veces como a las 5 de la tarde o ceno a las 12 de la noche” (LUCÍA, TA, Empresa A).*

El pluriempleo también es muy frecuente entre las trabajadoras inmigrantes. Para las empleadas de la empresa A, a pesar de que su situación laboral en la empresa les aporta un volumen de ingresos fijos, éste no les alcanza para lograr la supervivencia económica de su familia. A diferencia de las mujeres inmigrantes que trabajan como internas y tienen a sus familias en el país de origen, estas trabajadoras deben costearse la vivienda por su cuenta y mantener a sus hijos a partir del nivel de precios y los patrones de consumo de la sociedad receptora, por lo que requieren ingresos más elevados para satisfacer sus necesidades. Para las trabajadoras inmigrantes de la empresa B, que se encuentran en una situación laboral de máxima precariedad e inestabilidad (como ya se ha avanzado, la empresa sólo recurre a ellas cuando existe un excedente de servicios),

los trabajos remunerados por su cuenta y no los servicios de la empresa son la base de su sustento económico.

*“Yo aunque tengo gran parte de mi familia en Colombia, para mí lo más importante de lo que me ocupo son mis hijas. Tengo dos hijas aquí conmigo. Tengo un piso de propiedad. Desde luego que el sueldo que tengo con esta empresa, eh..., no me llega para vivir, ¿sí?. Pero... entonces lo que no hago es quedarme sentada, ¿sabes?, esperando la ayuda del cielo. Me tengo que mover, ¿sí?. Porque la vida es muy dura, más aún para nosotras que venimos de fuera (...). Eso no me llega a mí para vivir. Y entonces yo hago horas por donde puedo, aparte de la empresa, limpiando, haciendo recados, lo que sea. Hago las horas que me pagan aquí y el tiempo libre me lo tengo que buscar, horas en un sitio, horas en otro. Porque con eso no puedo cubrir los gastos” (EMILIA, TE, Empresa A).*

*“Entonces por esto me veo a veces que todo lo que yo doy con mi trabajo, que bueno, que además se lo ofrezco a Dios para que me siga ayudando, todo esto no está para poder vivir con este sueldo ¿no?, no se puede vivir con 60.000 pts., [360,5 ¢] ¿no?. Tú sola no. No puedes pagar ni un alquiler ni un esto. Ni comer. Estas cosas tienes que pedir las a alguien. Yo también hago horas aparte” (PAULINA, TE, Empresa A).*

*“Yo también trabajo en otra empresa. Porque, como hemos dicho todas, con lo que nos dan no llega. Yo también soy viuda, tengo dos hijos que casi les he sacado yo sola y tengo una adoptada y trabajo de noche en un centro de drogodependientes. Soy educadora. Trabajo de noche. Tengo mi vida montada de esta manera porque con sólo lo que saco de aquí no alcanzo” (REMEDIOS, TE, Empresa A).*

*“Generalmente todas tienen pluriempleo” (OLIVIA, TE, Empresa A).*

Esta situación de pluriempleo repercute de manera muy negativa en las condiciones de vida de las trabajadoras, puesto que se ven obligadas a trabajar durante muchas horas y a reducir su tiempo de descanso. Cuando se trata de mujeres solas, con cargas familiares, resulta enormemente difícil la compatibilización de la atención de sus hijos con las largas jornadas laborales que deben realizar para conseguir unos ingresos dignos.

*“Si tienes hijos los descuidas. Porque yo en mi caso mi hijo me ayuda. Mi hija tiene 13 años y sí, me ayuda, pero es muy relativo. Con un sueldo no te da. Y si haces más horas llegas a casa agotada” (CONXITA, TA, Empresa A).*

*“Por eso yo decía lo del descanso, por eso, porque bueno, porque a mí los dos días que se descansa aquí me toca trabajar, porque como no gano lo suficiente... Entonces yo no descanso ¿Me entiendes? Me gustaría eso, ganar más y tener un día a la semana...descansado y relajado” (PAULINA, TE, Empresa A).*

Otro problema que se menciona reiteradamente en los grupos de discusión es el hecho de que los servicios a domicilio implican cansancio y desgaste físico, tanto si se trata de cuidadoras como de personal de limpieza. Además, en ambos casos se trata de actividades que requieren invertir mucho tiempo para desplazarse de un domicilio a otro, por cuanto tanto la Empresa A como la Empresa B tienden a recibir demandas de servicios de escasa duración (entre 1 y 3 horas diarias, por término medio).

*“Es que es un trabajo pesado, que requiere mucho esfuerzo físico”* (DOLORS, TA, Empresa A).

*“Aparte del esfuerzo físico, es que cada hora tienes que estar en un sitio distinto Si incluyes los viajes, el metro y el tren, quien no tiene coche como yo, pues es muy pasado”* (CONXITA, TA, Empresa A).

Sin embargo, existe consenso, tanto entre las trabajadoras autóctonas como entre las extranjeras, en torno a las ventajas que supone trabajar a través de una empresa de servicios a domicilio, en comparación con otras modalidades de prestación de estas actividades (servicio doméstico tradicional, economía sumergida, etc.). Una de las más esgrimida es la seguridad de saber que se van a percibir unos ingresos fijos todos los meses (sólo es así para aquellas mujeres que cuenten con un contrato indefinido a tiempo parcial, no para el caso de las contratadas por obra y servicio) y poder despreocuparse de la ardua tarea de tener que buscar directamente a los clientes o usuarios para los que se trabaja, tal como ocurre cuando “se hacen particulares”.

*“Si haces un particular, a lo mejor estás un tiempo y te dice, mira ya has terminado. En la empresa sabes que si haces 4 horas haces 4 horas. Tiene muchas ventajas”* (ARANTZAZU, TA, Empresa A).

*“No tienes que buscarte los clientes”* (ROSA, TA, Empresa B).

*“Es la seguridad de que te buscan trabajo”* (PURI, TA, Empresa B)

Cotizar en el Régimen General de la Seguridad Social garantiza a las trabajadoras gozar de una serie de derechos socio-laborales, tales como percibir pagas extras, cubrir la eventualidad de una enfermedad o el cobro de una pensión de jubilación. Estas prestaciones son enormemente valoradas por las trabajadoras autóctonas, a pesar de que supongan una reducción de los ingresos directos en relación a si trabajaran por su cuenta (servicio doméstico tradicional).

*“A través de un servicio privado [por cuenta de la trabajadora] no estás asegurada y cobras más, pero si un día no vas a trabajar te pueden echar. En cambio, en una empresa, si estás enferma hay una suplencia, que puedes estar enferma por decirlo de alguna manera” (DOLORS, TA, Empresa A).*

*“Y tienes la gran ventaja que si te pones enferma puedes decir, oye mira, que no puedo venir, mandad a otra, y ya está” (AURORA, TA, Empresa B).*

*“Estoy hablando de seguridad y reconocimiento. Porque la seguridad es un reconocimiento. Porque si tú te pones mala cuando trabajas en una casa, tú no cobras esos días. Yo me ponía mala una semana y yo no cobraba. En cambio si tú estás en una empresa, y te dan la baja, sigues cobrando” (PURI, TA, Empresa B).*

*“Yo trabajaba limpiando y tuve una operación y tuve que dejarlo todo. Y cuando estaba buena no tenía nada. Y si fuese una empresa te encuentran otra cosa” (MERCHE, TA, Empresa B).*

*“Ganas menos pero a la vez ganas más. Por ejemplo, con lo que yo ganaba por mi cuenta trabajando en las casas yo no me podía permitir pagarme el seguro. Yo llegará un día que ya no podré trabajar más, ¿y entonces qué?. Ahora sé que algo tendré” (PURI, TA, Empresa B).*

Para las trabajadoras inmigrantes también resulta ventajoso poder cotizar a la Seguridad Social. Debe tenerse en cuenta que esta apreciación no es muy habitual entre el colectivo de mujeres inmigrantes, por cuanto supone una reducción salarial que no siempre les conviene si tienen a sus familias en el país de origen. Sin embargo, esto no es así en el caso de las participantes en los grupos de discusión, puesto que se trata de trabajadoras con un proyecto de estancia en España a largo plazo y que son conscientes de la conveniencia de cotizar para poder acceder a una futura pensión.

*“De pronto, en otro sitio no nos aseguran. En una empresa sí te aseguran” (PAULINA, TE, Empresa A).*

*“Yo creo que te dan ventajas, te pagan el transporte, puedes elegir con quién trabajas y cuántas horas... Creo que es una gran ventaja. También es muy importante lo del seguro” (ROSALINDA, TE, Empresa B).*

*“Tiene muchas ventajas. Yo creo que es más importante tener Seguridad Social. A mí me va mejor la empresa porque quiero cotizar y tener una pensión” (MÓNICA, TE, Empresa B).*

El hecho de que el usuario contrate el servicio de una empresa y no directamente a una trabajadora es valorado de manera muy positiva por las participantes en los grupos de

discusión, por cuanto la empresa ofrece respaldo y protección a su empleada y, a su vez, contribuye a que el servicio prestado en el domicilio –y, por extensión, la persona que lo realiza- sea más valorado y reconocido por el usuario. Al ser la propia empresa la que define el contenido de los servicios, se evitan potenciales abusos por parte de los usuarios/clientes y exime a las trabajadoras de tener que enfrentarse a las exigencias de los clientes una vez en el domicilio.

*“También tienes un respaldo, que si tienes algún problema sabes que hay alguien que te puede respaldar”* (ARANTZAZU, TA, Empresa A).

*“La que trabaja en una empresa tiene contrato de trabajo y es una trabajadora. Las que vamos a casas particulares sin contrato, que es como yo lo hacía antes, que no teníamos contrato, es un trabajo que tú lo haces unas horas y no tiene el mismo reconocimiento”*. (PURI, TA, Empresa B).

*“Yo diría que te valoran más si vienes de parte de una empresa”* (MERCHE, TA, Empresa B).

*“Sí, sí. Luego tienes una defensa que cuando tú estás sola no la tienes. Si no te gusta el sitio tú puedes decir, oye, mira, cámbiame que a mí eso no me gusta o aquello o lo otro, o por a o por be. En cambio, si estás sola tienes que irte y buscarte otro trabajo si lo encuentras. En una empresa siempre te pueden defender de otra manera. O si tienes algún problema con el dueño”* (PURI, TA, Empresa B).

*“Yo pienso de que es una posibilidad entre las pocas que al menos tienes un respaldo de gente que va detrás tuya, que va supervisando tu trabajo y, sobre todo, poniendo pautas. Aquí tú ya tienes tus funciones delimitadas, tú sabes qué es lo que vas a hacer. Y entonces tú, cuando tú vas a ir, ya antes el usuario ha hablado con las personas de aquí. Entonces a ti cuando te dan el servicio te dicen, es para hacer tal y tal cosa, porque ellos ya se encargan de preguntar al familiar o al mismo usuario para qué quiere, ¿no?. Porque lo que ella dice, cuando vas a un sitio por cuenta propia, a veces la gente se aprovecha de eso (...). Si tú vas de libre, y encima que sepan que no estás legal, o que no tienes tus papeles en regla, peor, se aprovechan, te amenazan y todo”* (OLIVIA, TE, Empresa A).

*“Siempre hay alguien que te respalda. Cuando tú llegas al domicilio... a ti te llaman, ¿eh?, te dicen tienes que ir a tal dirección, a una persona que se llama fulano de tal a hacer, por ejemplo, higiene personal y desayuno. Y entonces tú ya sabes lo que vas a hacer. Entonces si te dicen tú friégame aquí...”* (EMILIA, TE, Empresa A).

*“También está la protección ante los abusos”* (REMEDIOS, TE, Empresa A).

*“Claro, estamos más respaldadas. Si trabajamos por nuestra cuenta estamos más a la expectativa. Te pueden acusar de ladrona...”* (ROSALINDA, TE, Empresa B).

Otra ventaja mencionada por las mujeres inmigrantes es la facilidad de encontrar trabajo cuando se recurre a una empresa de servicios domiciliarios, independientemente de que se tenga o no un contrato de trabajo. Para las mujeres inmigrantes recién llegadas a España o recién instaladas en un municipio, puede resultar complicado concertar servicios “particulares”, al tener que enfrentarse a la falta de contactos y a la desconfianza de los usuarios. Estos obstáculos no afectan en la misma medida a las mujeres inmigrantes que disponen de mecanismos informales, tales como otras inmigrantes connacionales que ya están trabajando en el servicio doméstico y que les facilitan el acceso a posibles empleadores. La dificultad de encontrar trabajo en los servicios domiciliarios “particulares” es esgrimida por las participantes de origen magrebí, que están poco conectadas con las redes de reclutamiento informales utilizadas por los empleadores en el servicio doméstico, a diferencia de lo que ocurre en el caso de los colectivos de mujeres filipinas o latinoamericanas<sup>682</sup>. En consecuencia, las empresas intermediarias son una opción más propia de las trabajadoras que se mueven sin “red” (muchas veces con poca experiencia en el servicio doméstico) y que, por ello, deben buscar trabajo en el mercado anónimo (COLECTIVO IOÉ 2001c).

*“Si eres inmigrante y buscas trabajo sola, si no te conocen no te van a coger si no quieres trabajar las 24 horas en una casa. Pero yo tengo niños y no puedo hacerlo. Con la empresa puedo encontrar trabajo. Si te manda la empresa entonces ya te conocen y creen que eres más profesional”* (LEILA, TE, Empresa B).

Finalmente, la regulación del servicio doméstico tradicional es abiertamente criticada por el conjunto de las trabajadoras, dado que, según ellas, conlleva una fuerte desprotección legal y ofrece unos derechos y prestaciones que están muy por debajo de las que estipula el Régimen General de la Seguridad Social.

*“Está claro que si aquí hay una cosa que está mal es la ley del servicio doméstico. No hay una ley que nos proteja. Yo te lo digo porque yo he trabajado 9 años en el servicio doméstico. La señora te paga lo que le da la gana. Cuando tú quieres buscar otro trabajo que te conviene más, sólo tienes derecho a pedir un informe de vida laboral y cuando lo pides, después de haber estado trabajando 9 años, te dicen que has estado cotizando 7, porque la señora, cuando viene el verano o la primavera, te ha dado de baja como le ha dado la gana y te ha hecho un baile de cotizaciones. Este seguro sólo te vale para una jubilación, pero para nada más”* (CONXITA, TA, Empresa A).

---

<sup>682</sup>La influencia de las redes sociales en la incorporación laboral de la mujer inmigrante es abordada en el apartado 6.1. del capítulo 6.

*“Claro, si vas por cuenta y riesgo, va por cuenta y riesgo todo, el horario, el sueldo, las cotizaciones, la responsabilidad, el hacerte daño” (ARANTZAZU, TA, Empresa A).*

#### **10.2.4. La imagen social de los servicios a domicilio.**

Los servicios de proximidad, según las trabajadoras participantes en los grupos de discusión, están profundamente devaluados por una sociedad que se resiste a reconocerlos como una profesión.

*“Sí, porque hay gente que dice, uy, si puedes hacer otras cosas. ¿Por qué haces eso?” (CONXITA, TA, Empresa A).*

*“Es que no se considera ni siquiera una profesión, ¿no?, o sea, cuando te preguntan y les dices en qué trabajas te miran con cara de pena, diciendo: ay, algo hay que hacer en esta vida” (LUCÍA, TA, Empresa A).*

*“Lo que pasa es que también esto es una profesión bastante novedosa y no se conoce..., porque hay gente que no sabe la labor que tiene” (NURIA, TA, Empresa A).*

Las causas de esta escasa valoración radican, como ya se ha comentado con anterioridad, en el hecho de que sean consideradas tareas femeninas, que desde siempre han sido realizadas en el hogar sin percibir remuneración a cambio y de manera invisible. Tanto el cuidado de los demás como las tareas de infraestructura son consideradas inherentes a los instintos maternales y a la condición femenina y no como una actividad que requiere una serie de conocimientos técnicos y una cierta especialización.

*“Que quieras dedicarte a estas cosas tan primarias, la gente no lo entiende. Las necesidades básicas son las cosas que la sociedad no quiere ver” (AURORA, TA, Empresa B).*

*“Hombre, es que ni en la casa lo valoran. Está en la categoría más baja que pueda haber” (MÓNICA, TE, Empresa B).*

*“Yo pienso que ya empieza por casa, ¿no?. Nosotras trabajamos y no lo reconoce nadie. Y así sucesivamente. Porque el limpiar nunca ha sido reconocido” (AISSA, TE, Empresa B).*

La feminización de este sector de actividad explica, según las trabajadoras participantes, los bajos salarios que se perciben, puesto que se asume que son mujeres las que van a

realizar estos trabajos y se parte de la base de que su sueldo es complementario al de su cónyuge. Por lo tanto, sus discursos corroboran que los servicios a domicilio están doblemente devaluados económicamente: por un lado, por tratarse de tareas remuneradas realizadas por mujeres, en un mercado de trabajo segregado por el sexo; por el otro, porque su más directo referente, el trabajo reproductivo, es considerado una habilidad natural de las mujeres, que no requiere conocimientos especializados ni entrenamiento específico (CANCIAN 2000).

*“Los hombres no trabajan en estas tareas porque es un sueldo ridículo para un hombre”* (LUCÍA, TA, Empresa A).

*“Lo que pasa que cuando el sueldo es para una mujer se piensa que es complementario. Aquí está la diferencia”* (DOLORS, TA, Empresa B).

*“Los hombres prefieren hacer de paletas”* (EMILIA, TE, Empresa A).

Sin embargo, la feminización de estas actividades no es la única causa de su falta de valoración. Las trabajadoras autóctonas coinciden en señalar que los servicios prestados en el hogar están todavía más devaluados que cuando los mismos servicios se realizan en una institución (guardería, hospital). También advierten que las titulaciones de auxiliar de geriatría y de trabajadora familiar no reciben el mismo reconocimiento social que las titulaciones obtenidas desde la formación reglada (auxiliares de clínica, diplomadas en enfermería), aunque a menudo, en la práctica, realicen tareas similares.

*“Pero bueno, una persona que cuida críos en un jardín de infancia se valora de otra manera. Y es exactamente lo mismo”* (DOLORS, TA, Empresa A).

*“Todo es cuestión de uniforme. Te pones la bata blanca y tienes protección detrás. En un domicilio no tienes esta protección”* (AURORA, TA, Empresa B).

*“Pero ya no enfermera, di auxiliar de clínica en vez de auxiliar de geriatría, que es lo mismo, porque hacen el mismo trabajo que el nuestro. Pero ya se ve de otra manera. Pero dices auxiliar de clínica y ya es perfecto”* (ARANTZAZU, TA, Empresa A).

*“Es el título y es muy absurdo”* (NURIA, TA, Empresa A).

Tanto las trabajadoras autóctonas como las inmigrantes denuncian que la sociedad no valora los conocimientos técnicos y las actitudes que son necesarias para poder

desarrollar estas actividades, entre las que se destaca la seriedad, la responsabilidad, la capacidad de improvisación y la iniciativa ante situaciones críticas.

*“Que tampoco necesita, según ellos [la sociedad], tener unos conocimientos, que creo que tenemos, y que los pones en práctica, y que no son valorados en la medida de la función que realizas, ¿no?” (DOLORS, TA, Empresa A).*

*“Yo creo que hay que tener seriedad. Si yo voy a una casa y me dicen que tengo que limpiar aquí. A veces me han dicho tienes que limpiar de esta manera o de otra. Bueno, tú dime lo que quieres y luego yo ya veré cómo lo hago. Pero tener la seriedad que si tú te has comprometido a limpiar aquello, que, realmente, cuando luego venga la persona a mirar lo que has hecho, que realmente lo hayas hecho” (PURI, TA, Empresa B).*

*“Si la madre me dice que allí está la cena y que yo la caliente, pues intentas que el niño se la coma toda. No tienes que hacerlo con apatía, en el sentido de pensar que si no quiere comer que no coma, que ya se lo dará su madre. A los niños pequeños les cuesta comer. Yo le cuento cuentos y el niño se lo acabado todo. La madre confía en ti” (JOSEFA, TA, Empresa B).*

*“A nivel de enfermos, lógicamente necesitas una serie de estudios porque si no, no sabes reaccionar en un momento determinado. Pero esto pasa con todas las profesiones, porque también sabes que el amoníaco con la lejía no lo puedes mezclar” (AURORA, TA, Empresa B).*

*“El trabajo de casa es improvisar constantemente: la lavadora, la nevera, la vieja que se cae. Nuestro trabajo también” (AURORA, TA, Empresa B).*

Las trabajadoras especializadas en tareas de cuidado ponen de manifiesto que no se tiene en cuenta que en su profesión intervienen también una serie de elementos que van más allá de la técnica, tales como los valores, sentimientos e interacciones que configuran la esencia relacional del cuidado en la esfera privada, y que suponen un importante desgaste emocional para la trabajadora. Las tareas de cuidado no son susceptibles de ser valoradas en términos de productividad o rendimiento, sino sólo de calidad del vínculo, de la relación persona a persona.

*“Porque es que tú no puedes irte aquí fríamente, no es una máquina, es un ser humano. Entonces eso tú lo tienes que tener bien asumido. Entonces una persona a la que no le guste tratar este tipo de gente, pues no sirve para esto y se frustraría ella misma. Esto te mina, emocionalmente, te mina. Tú entras a un domicilio y tú llevas la alegría, llevas el aire, el oxígeno, pero tú sales chafada” (OLIVIA, TE, Empresa A).*

Por todo lo anteriormente señalado, las trabajadoras se quejan de que las propias empresas para las que trabajan, a pesar de querer impulsar la profesionalización de los

servicios a domicilio y ofrecer una imagen asociada a la calidad, sigan sin remunerar suficientemente el trabajo que ellas realizan.

*“O sea, una persona, mira, la trabajadora familiar es una trabajadora cien pero pagada como trabajadora diez, ¿eh?. Porque la trabajadora familiar es multifacética. Yo, que tengo formación profesional, o sea, académicamente me considero bien capacitada porque he estudiado muchas cosas. Y a veces, tú, con el tipo de gente que te encuentras, del usuario que tú vas y encuentras, tienes que echar mano de todo eso. Y entonces a ti te pagan se supone por ir a hacer sólo una actividad motora y sale que tienes que aplicar mucho conocimiento, formación, que eso no se valora. Te pagan todo por el mismo paquete. Y, sin embargo, tú haces de enfermera, limpias la casa, les das apoyo psicológico, le haces de fisioterapeuta”* (OLIVIA, TE, Empresa A).

*“También, también deberían estimularnos [la empresa] porque hay muchas personas... yo tengo mucha voluntad, yo hago mi trabajo bien”* (PAULINA, TE, Empresa A).

Aún así, las participantes en los grupos de discusión saben de primera mano que en las empresas intermediarias, por lo general, la situación es todavía mucho peor; puesto que, además de pagar bajos salarios a las trabajadoras, contribuyen directamente a devaluar la profesión, al no contratar a la plantilla y ofrecer empleos a mujeres que no poseen ningún tipo de cualificación.

*“Lo importante sería que trabajando a través de una empresa se cobre un sueldo razonable y que las personas que no estén cualificadas, que no tengan ninguna categoría profesional, no se puedan dedicar a este trabajo”* (DOLORS, TA, Empresa A).

*“Sí, y luego hay otra cosa. Depende de la empresa en la que caes. La mayoría de empresas pagan muy mal”* (CONXITA, TA, Empresa A).

Del discurso de las trabajadoras se desprende la existencia de una jerarquía dentro de los servicios de proximidad, en la que las tareas de limpieza e infraestructura del hogar se sitúan en el escalafón más bajo y se considera que no requieren ningún tipo de cualificación<sup>683</sup>. A la misma conclusión llegan GREGSON y LOWE (1994), al constatar que la limpieza es una ocupación socialmente estigmatizada y considerada, por parte de las propias mujeres que se ocupan en ella, como la más devaluada dentro de los servicios domiciliarios.

---

<sup>683</sup> De hecho, si bien existen diversas titulaciones alrededor de las tareas de cuidado (auxiliares de geriatría, trabajadoras familiares...), todavía no existe una titulación específica alrededor de las tareas de infraestructura del hogar. Los intentos de algunas empresas por definir la categoría profesional de “auxiliar del hogar” son un primer paso hacia adelante.

*“En tu caso es diferente [dirigiéndose a una participante que trabaja como cuidadora] porque tú estás cuidando personas, pero nosotras que estamos limpiando, por ejemplo...Que la gente debe pensar que las personas que se dedican sólo a limpiar no han tenido estudios o son bajas. Se supone que si te dedicas a esto es porque no has podido encontrar otra cosa (...).En el caso concreto de la persona que te contrata, claro que te valora, pero yo digo en general, a nivel de la sociedad” (ROSA, TA, Empresa B).*

*“Se escucha todos los días...Mira, está haciendo faenas” (MERCHE, TA, Empresa B).*

*“Es como algo vulgar. Va más o menos por categorías y limpiar está en la más baja” (ROSALINDA, TE, Empresa B).*

*“Para la limpieza siempre estás preparada, porque siempre tienes que limpiar. Te lo enseñan nada más entras en una casa, tienes que hacer esto, esto y esto” (AISSA, TE, Empresa B).*

Sin embargo, se da la paradoja de que las tareas de limpieza están mejor remuneradas que las de cuidado, por lo que, en este caso, el escaso prestigio social conferido a una actividad no se corresponde con el salario percibido. Las causas de esta falta de correspondencia son diversas: el hecho de que los servicios de limpieza tengan, por lo general, una menor duración que los de cuidado, permite explicar la mejor disposición por parte de los usuarios a aceptar un precio/hora más elevado. Además, en los casos en que la trabajadora está contratada por obra y servicio, las tareas de limpieza aportan mayor estabilidad laboral a la trabajadora que las de cuidado, puesto que la duración de un servicio de atención a un anciano está condicionada al tiempo de vida que pueda tener a partir del momento en que el servicio se inicia.

*“Aunque no lo creas, la gente prefiere trabajar de faenas porque gana 1500 pts. [9 ¢] la hora” (OLIVIA, TE, Empresa A).*

*“Claro, es que la limpieza se paga mejor que la trabajadora familiar” (PAULINA, Empresa A).*

Por su parte, las trabajadoras que ejercen de cuidadoras denuncian el hecho de que el usuario no valora su especialización (título de auxiliar de geriatría o de trabajadora familiar) y las confunde con una “chacha”, de la que se espera que realice el volumen total de tareas del hogar. Para estas mujeres, la distinción entre una cuidadora y una

“mujer de hacer faenas” no está bien definida para el usuario y reivindican la necesidad de que se distingan ambas funciones.

*“Lo que dejo muy claro es que nosotras somos cuidadoras de personas mayores, no mujeres de hacer faenas. Porque un poco hay la opinión de que mientras estamos allí o mientras no sé qué, pues puedes limpiar cristales, puedes planchar o puedes hacer no sé qué. Y entonces yo eso lo dejo muy claro, que no, que nuestra profesión precisamente es atender a la persona mayor que vamos a cuidar, física y psíquicamente. Quiero decir que tu función es ir allí, lavarle el culo, ponerle el pañal si lo necesita y tal, ¿no? Y darle la comida si tienes que dársela y hablar con esa persona(...). Yo pienso que si tengo una persona que me viene a casa, me viene a ayudar a mí, a ayudar, no a hacerme de chacha. Ya el primer día que fui a una casa me dijeron: y, bueno, ¿usted friega? Y yo le digo: sí, digo, pero en mi casa. Aquí sólo vengo a cuidarla a usted. Porque la señora quería que lo primero que hiciera era coger el mocho” (DOLORS, TA, Empresa A).*

*“Sí, yo lo tengo clarísimo. Y en mi caso, me encuentro que la situación de que, bueno, ahí viene la chacha, viene a fregar, viene a limpiar. Pero yo no sólo voy a limpiar. Sí necesitan ayuda, porque necesitan mucha [se refiere a personas mayores] pero necesitan más compañía que otra cosa. Pero yo mi servicio es limpiar, pero también que si necesitan hablar, la limpieza queda en segunda grado y eso está clarísimo. Y hay mucha gente que te trata de, bueno, viene la chacha, yo me siento... Y hay la típica gente que te trata como si el suelo estuviera más alto que la persona que va a hacer esta limpieza. Entonces pienso que nuestro trabajo no está valorado ni mucho menos y te sientes mal, muy mal, porque dices yo voy a hacer una ayuda, no voy a que me traten como a una chacha” (MARI, TA, Empresa A).*

*“Sí, pero la picaresca, digo yo, empieza cuando, a lo mejor, eso lo ve el abuelo o la persona y te deja lo del mediodía, lo de la mañana o de la noche anterior. Y a lo mejor te dice: ¿usted friega platos?. Probar prueban” (LUCÍA, TA, Empresa A).*

*“Lo primero que te esperan es con el mocho y la bayeta. Escuche señora, yo no he estudiado lo que he estudiado para venir a limpiarle la casa. Para eso voy de faenas y me pagan a 1500 pts. [9 □] la hora(...)”(OLIVIA, TE, Empresa A).*

#### **10.2.5. Trabajadoras autóctonas y trabajadoras inmigrantes en las empresas de servicios de proximidad: relaciones de competencia y de sustitución**

Al abordar la actitud de las trabajadoras autóctonas ante la fuerza de trabajo inmigrante se detecta una situación de competencia por el recurso trabajo. El menor “nivel de aceptación” de un empleo permite a las mujeres inmigrantes aceptar puestos de trabajo a cambio de menores salarios, a menudo en la economía sumergida, y contribuye a devaluar los salarios y a desregular las condiciones laborales para el conjunto del sector. El núcleo del rechazo se establece, secundando los resultados del COLECTIVO IOÉ

(2001c:418), en la imagen de una oferta abundante y barata que atenta contra las condiciones de trabajo logradas por las autóctonas. Esta percepción de competencia “desleal”, lejos de manifestarse de manera explícita, se expresa mediante recurrentes críticas hacia las mujeres inmigrantes (referentes tanto a sus capacidades como a su modo de ser), cuyo objetivo es degradar la calidad de los servicios cuando son ellas las que los realizan. En cualquier caso, de su discurso se desprende en todo momento una clara contraposición entre “ellas” y “nosotras”.

Las mujeres autóctonas fundamentan sus valoraciones negativas sobre las mujeres inmigrantes a partir de casos particulares, que generalizan al conjunto del colectivo. Una de las críticas más recurrentes es la falta de preparación técnica de las trabajadoras inmigrantes que desempeñan estas tareas, en especial en lo referente al cuidado de las personas (niños, ancianos y enfermos).

*“No están formadas (...). Porque yo me he encontrado, por ejemplo, pues ir a una casa, y sin menospreciar a nadie, tener a una chica peruana, que es lo que sale más económico porque la tienen 24 horas al día, y encontrártela con una llaga así, mal, que no le han curado, con un cambio de pañales de no sé cuántas horas que no se habían tocado. Y tienen una chica 24 horas al día, se están gastando un dinero para que la mujer no esté sola, pero esta señora no está atendida correctamente. Por 100.000 pts. [601 ☐] tienen el servicio de 24 horas y tal vez sepa cómo limpiar cristales, pero te aseguro que no tienen ni idea sobre cómo cuidar a un anciano”* (DOLORS, TA, Empresa A).

*“Mientras estén preparadas, adelante. Pero hay muchas chicas dominicanas, que tienen buena fe, pero que no saben hacerlo a la hora de la verdad Para según qué servicios..., pues vale. Ponen muy buena fe, pero no saben”* (AURORA, TA, Empresa B).

*“Pero es que estas mujeres no saben dar estos servicios”* (PURI, TA, Empresa B).

Según algunas trabajadoras autóctonas, las mujeres inmigrantes no sólo adolecen de cualificación, sino que las diferencias culturales también constituyen un claro obstáculo a la hora de realizar correctamente las tareas de infraestructura del hogar y de cuidado. Lo atribuyen al hecho de que, algunas veces, las mujeres inmigrantes proceden de sociedades en las que las tareas domésticas difieren sustancialmente (pautas de limpieza y aseo de la vivienda, cuidado de menores, alimentación, etc.) de las de la sociedad receptora.

*“Yo pienso que la gente de fuera, incluso para limpiar, qué cualificación tienen. Si vienen de una capital pueden tener unos elementos de conducta muy parecidos a los nuestros, pero si vienen del Salvador, de la aldea de no sé cuantos, resulta que no han visto jamás un plato. Si tú coges a esa persona tienes que empieza a enseñarla”* (AURORA, TA, Empresa B).

Una de las trabajadoras autóctonas ahonda en la atribución de cualidades negativas a las mujeres inmigrantes e incluso advierte que las trabajadoras inmigrantes son poco “transparentes” e insolidarias con las trabajadoras autóctonas, por lo que prefiere no compartir servicios con mujeres de origen extranjero.

*“Luego hay otra cosa, es una opinión personal. Cuando tienes que trabajar con una persona peruana, ecuatoriana, salvadoreña o de la quinta puñeta, cuando tienes que trabajar juntas, ellas tampoco te quieren ayudar, si pueden darte la patada por la parte donde te sientas, te la darán. Siempre irán a hacerte la puñeta. Yo no tengo nada contra ellas, os lo juro. No van con franqueza”* (CONXITA, TA, Empresa A).

Las negligencias cometidas por las trabajadoras extranjeras no cualificadas, según las trabajadoras autóctonas, contribuyen a devaluar la imagen del conjunto del sector.

*“Más que competencia, nos dan mala imagen a nosotras. La gente se piensa que un título de auxiliar de geriatría se olvida al cabo de dos días y que ellas van a hacer la misma faena que nosotras. ¿Y qué pasa? Que ellas lo hacen mal y luego piensan que nosotras también vamos a hacerlo mal. Nos dan muy mala imagen”* (CONXITA, TA, Empresa A).

Las trabajadoras autóctonas comentan con satisfacción el hecho de que los clientes que dan prioridad a la calidad de los servicios por encima del precio prefieren, cada vez más, ser atendidos por una mujer autóctona.

*“Incluso me he encontrado anuncios en los que pedían a una chica y decían, extranjeras no. A lo mejor es que estaban escarmentados”* (LUCÍA, Empresa A).

*“Hay de todo. Nosotros hemos empezado un servicio de una ducha y lo primero que me dijo el señor es que no quería ni que fueran marroquíes, ni de color ni de nada. Él quería una del país. Quiero decirte que... Bueno, hasta cierto punto, cada uno tiene derecho a pedir lo que quiera”* (DOLORS, Empresa A).

*“Muchas veces el rechazo es por el miedo de quién te va a venir a casa, cómo va a actuar”* (ARANTZAZU, Empresa A).

Por ello, en su opinión, resulta arriesgado para una empresa contar con personal extranjero, dado el riesgo de que éste sea rechazado por los clientes. Esta apreciación coincide con la esgrimida por algunos gerentes entrevistados<sup>684</sup>.

*“Nuestra coordinadora no hace distinciones, pero yo sé que esta empresa tiene problemas cuando va X [una trabajadora de color], porque hay gente que no la quiere. Yo pienso que una empresa que no sea explotadora, depende de los servicios que le pidan, no podrá tener personal de color. Si tengo una empresa de construcción podré coger a un marroquí, pero si tengo una empresa de servicios a domicilio y mando a una marroquí que no está preparada, seguramente me la devolverán. Si la empresa no tiene muy claro que no es racista, antes va a contratar a gente cualificada de aquí, porque es fácil que le devuelvan a los extranjeros”* (DOLORS, Empresa A).

La reticencia de los usuarios hacia las trabajadoras extranjeras parece ser que se acentúa cuando se trata de servicios de cuidado de los niños. Las participantes autóctonas lo atribuyen a la desconfianza y al recelo.

*“Con los niños, de entrada, son un poco reacios a contratar a extranjeras. Las cogen sobre todo para los abuelos. De entrada, para los niños, no dan tanta confianza. Yo lo vi en un reportaje en la tele. La gente no quería a extranjeras por falta de confianza. Si son niños muy pequeños no se pueden expresar, ¿y si los maltratan?”* (JOSEFA, TA, Empresa B).

*“Yo busco trabajo para cuidar niños y me dicen, yo quiero a española para cuidar niños, chicas”* (AISSA, TE, Empresa B).

Como contrapartida, las trabajadoras autóctonas también denuncian el hecho de que muchas personas optan por emplear a mujeres extranjeras sin cualificación, a menudo sin contrato de trabajo, como estrategia para ahorrarse dinero, ya sea contactando con ellas a través de redes informales o bien recurriendo a empresas intermediarias.

*“Cogen a las filipinas, las explotan y tienen que tragar (...). Te dicen que contratan a una peruana en lugar de ir a una empresa porque tú sales muy cara. Y después se encuentran con fracasos (...) Porque les sale más económico, porque las tienen muchas horas y les sacan más provecho. Cuando quieren salir de noche, necesitan un canguro. Pues ya la tienen a ella. Pero si llamas a una empresa.... uy, les sale muy caro”* (CONXITA, TA, Empresa A).

*“Pero la responsabilidad es de la clienta, no de las chicas. Claro, así se ahorran dinero. En un servicio privado te dicen, cuánto cobras la hora, pues le dices a mil doscientas, y te dicen, ¿tanto?”* (ARANTZAZU, TA, Empresa A).

---

<sup>684</sup> Véase el apartado 10.1.

*“Porque las pueden explotar más, ni más ni menos. A la extranjera le sale a cuenta trabajar todo el día en una casa, se ahorran el alquiler” (LUCÍA, TA, Empresa A).*

*“En la casa que estuve, estuvo una chica dominicana cuidándola. La querían a ella porque a las de aquí hay que pagarles el doble. Les pagan menos, ni Seguridad Social ni nada” (PURI, TA, Empresa B).*

*“Cuando llegue el día en que una peruana coste 150.000 pts. [901 □], a lo mejor no tendrán tanto trabajo, porque pedirán lo mismo que yo pido” (DOLORS, TA, Empresa A).*

La preferencia por las trabajadoras extranjeras, según ellas, también puede tener como propósito reforzar la relación de poder de la empleadora sobre la empleada inmigrante. Esta situación confirmaría que las empleadas domésticas no sólo proporcionan “tiempo” a quien las contrata, sino que, al mismo tiempo, simbolizan estatus social. En este sentido, las mujeres empleadoras utilizan las diferencias de clase y de etnia para mitigar las diferencias de género (GREGSON, LOWE 1994).

*“Luego hay otra cuestión, la jerarquía. Si tú te pides un profesional de una empresa tienes que mirar cómo le hablas. Si te viene una chica filipina o de donde sea, ignorante, la puedes mandar de paseo, la puedes reñir, le puedes decir de todo” (ARANTZAZU, Empresa A).*

Las propias experiencias de las participantes inmigrantes en el servicio doméstico corroboran las apreciaciones de las mujeres autóctonas. Todas ellas se han enfrentado -y algunas siguen padeciendo- situaciones de explotación, en las que la persona empleadora escoge a una mujer inmigrante para poder asignarle inferiores condiciones salariales y laborales que a las trabajadoras nacionales y, una vez iniciado el servicio, exigirle toda clase de tareas que, inicialmente, no habían sido pactadas. Consideran que estos abusos no se dan cuando se trata de trabajadoras autóctonas, a las que les suponen un mayor “poder social de negociación” a la hora de fijar las condiciones de empleo (VILLA 1990).

*“Cogen a inmigrantes para pagar menos, sí” (PAULINA, TE, Empresa A).*

*“Cuando eres extranjera te piden más. Se aprovechan de todo. Yo cuidaba a un niño y la madre había quedado conmigo a una hora determinada. Pero siempre llegada dos o tres horas más tarde y no me quería pagar las horas extras” (ROSALINDA, TE, Empresa B).*

*“Abusan más. Aquí mucha gente quiere chicas extranjeras para pagarles menos”* (AMINA, TE, Empresa B).

*“Nos pagan menos que a una chica española. Yo he estado fija en Barcelona y lo sé. Han abusado mucho. La primera vez te dicen, cuidar a los niños, traerlos del colegio. Pero luego te lo hacían hacer todo y yo no sabía hacer nada, ni cocinar. Y yo toda la casa. Después me marché yo, porque me he cabreado”* (LEILA, TE, Empresa B).

*“La gente tiende a aprovecharse del extranjero”* (MÓNICA, TE, Empresa B).

*“Si le subes el precio un poco se buscan a otra”* (AISSA, TE, Empresa B).

Estas prácticas abusivas, según las participantes inmigrantes, no sólo se cometen en la modalidad del servicio doméstico tradicional, sino que se hacen extensivas a algunas empresas de servicios a domicilio que ejercen de intermediarias. Se aprovechan de las mujeres inmigrantes sin permiso de trabajo y con flagrantes necesidades económicas, cuya situación de vulnerabilidad no les permite reivindicar mejoras en sus condiciones laborales.

*“Sí, sobre todo si su condición de residencia, de legalidad, de papeles, de seguro. Las mismas empresas... Yo sé que hay empresas que saben que tú no tienes, este, papeles y te contratan por un día. Y tú no figuras allí. Y al día siguiente que tú has trabajado te rompen ese contrato y, o sea, tú nunca has trabajado allí. No constas. Es el contrato basura que le dicen”* (OLIVIA, TE, Empresa A).

*“Yo cuando no tenía trabajo me leía La Vanguardia y me los recorría todos. Encontré una agencia que sólo me pedía el pasaporte, pasaporte y un teléfono en Colombia. Pero, ¿qué dicen? si yo ya tengo mis papeles... Pues como que era la única con papeles. Allí iban todas sin papeles”* (PAULINA, TE, Empresa A).

Las participantes inmigrantes también manifiestan cierta suspicacia hacia otras mujeres extranjeras que están dispuestas a aceptar salarios más bajos y cuyas prácticas devalúan los precios para el conjunto del sector. El diferencial salarial es el principal factor explicativo de dicha situación. Es aquí donde se detecta una relación de competencia entre las propias mujeres inmigrantes; por un lado, entre una minoría, asentada permanentemente en la sociedad receptora y que ha conseguido un contrato de trabajo en una empresa de servicios domiciliarios (Tipo B o Tipo C) y, por el otro, entre las recién llegadas, que saturan las modalidades de trabajo sumergido de prestación de estos servicios a cambio de salarios muy bajos.

*“Las filipinas y las ecuatorianas porque ellas... dicen, por qué te tengo que pagar yo a ti 1.000 pts. [6 □] la hora, por decir, cuando la otra está fija todo el mes por 50.000 pts. [300,4 □]. Las filipinas y las ecuatorianas generalmente son así. Para las filipinas muy poquito es mucho, porque su moneda está muy devaluada. Tiene que ver con la moneda. Entonces, para mí, 110.000 pts. [661 □] sería lo mínimo que yo podría ganar. En cambio las filipinas, su moneda está tan baja, ellas con 50.000 pts. [300,4 □] es la gloria” (OLIVIA, TE, Empresa A).*

*“Yo perdí un trabajo por eso, de particular a particular. Porque me dijeron que la otra chica, una extranjera, iba a estar más horas e iba a cobrar menos” (PAULINA, TE, Empresa A).*

*“Ellas [las otras mujeres inmigrantes] lo ven bien. Pero nosotras no” (EMILIA, TE, Empresa A).*

*“Porque a lo mejor viven en un solo apartamento y todas pagan 10.000 pts. [60 □] ó 5.000 pts. [30 □]” (PAULINA, TE, Empresa A).*

Las trabajadoras inmigrantes remarcan que las negligencias en el desempeño de las tareas por parte de algunas mujeres inmigrantes se extienden a todo el colectivo y contribuyen a aumentar la desconfianza de los usuarios/clientes hacia ellas. Es por ello que admiten que el papel de las redes sociales es fundamental a la hora de poner en relación las trabajadoras inmigrantes con las personas empleadoras, puesto que el usuario sólo acepta a una mujer extranjera si ésta cuenta con buenas referencias. Las referencias constituyen, sin lugar a dudas, el capital relacional del que se dotan las mujeres inmigrantes ya asentadas en la sociedad receptora a la hora de optar por un puesto de trabajo, para distinguirse de las advenedizas o recién llegadas (COLECTIVO IOÉ 2001c).

*“Lamentablemente, por una que comete algún fallo, por regla general, ¿eh? te salpica a las que están haciendo bien su trabajo. Entonces la gente, venga, recomiéndame una. Ellos también ya no se fian de coger a cualquier gente. Entonces ya también saben que la persona que viene, si tú has sido buena en esa casa y tú la estás recomendando, entonces ya también, igualito, te dejan todo... bien, igualito, porque ya no estás con recelo” (OLIVIA, TE, Empresa A).*

*“Hay mucha gente que te coge y te pone a prueba también, dejando dinero por ay, donde se lo veas, dejando joyas donde tú lo veas.. ¿Para qué me voy a llevar yo una cadena si yo tengo un montón y no me pongo ninguna?” (EMILIA, TE, Empresa A).*

*“Pero ahora veo que la gente como también tiene miedo, y tienen razón, porque van a dejar a una persona sola en su casa, entonces ya también ya tratan un poco de*

*protegerse y entonces dicen, uy, recomiéndame a una paisana, pero que tú la conozcas... ah, bueno, bueno...* (OLIVIA, TE, Empresa A).

Sin embargo, las participantes inmigrantes también se hacen eco del hecho de que los usuarios prefieran a las mujeres extranjeras antes que a las mujeres autóctonas en todo lo referente al cuidado de personas ancianas o enfermas, por su “afabilidad” y “mejor carácter”, en contraposición a la “tosquedad” y “grosería” de algunas trabajadoras autóctonas. En consecuencia, el discurso de las propias mujeres inmigrantes también se rige a partir de representaciones sociales según la etnia o la nacionalidad, al asociar el colectivo de las trabajadoras autóctonas a una personalidad determinada.

*“A veces sí escucho a mis amigas paisanas que dicen, ay, sí, de repente que las abuelas quieren peruanas, bueno, porque somos peruanas, ¿no?, porque dicen que, ay, les tratamos con más cariño. Cuando ven a una española dicen, ay no, porque es muy tosca. Para el cuidado de ancianos les gustan más las extranjeras por el carácter. Un poquito de ventaja tenemos, porque nosotros en la educación nuestra se nos inculca mucho. Y aparte de eso tenemos de que en verdad somos más demostrativas, más afectuosas, no nos cuesta mucho de dar un poquito de cariño. Ellos se dan cuenta”* (OLIVIA, TA, Empresa A).

*“Yo también he encontrado buena profesional española. Y también las he encontrado, como dije antes, así que... como tratan a la persona no les gusta a la persona mayor. Como la tratan es un poco grosero, así..., falta de respeto”* (PAULINA, TE, Empresa A).

Existe consenso entre ambos colectivos, autóctonas e inmigrantes, sobre la escasez de fuerza de trabajo autóctona dispuesta a desempeñar estos servicios. Este fenómeno se atribuye, principalmente, al incremento exponencial de la demanda. Sin embargo, afloran también otros factores a la hora de explicar la escasa predisposición de las mujeres autóctonas a optar por estas ocupaciones: la baja retribución económica y los horarios de trabajo que exigen algunos de estos servicios (como, por ejemplo, el cuidado de los niños), incompatibles para aquellas trabajadoras con cargas familiares. En este sentido, son las propias cargas reproductivas de las mujeres trabajadoras autóctonas las que obstaculizan poder ocuparse de la satisfacción de las necesidades reproductivas de otras mujeres autóctonas.

*“Creo que hay más demanda que mujeres. Hay cada vez más ancianos y parejas jóvenes con hijos que los dos trabajan”* (AURORA, TA, Empresa B).

*“No hay mujeres dispuestas a hacerlo a tan bajo precio” (PURI, TA, Empresa B).*

*“No sé si hay suficientes mujeres de aquí para hacerlo. Porque si tú tienes que ir a cuidar un niño a las siete y media de la mañana, ¿quién va a levantar a tu hijo?. Es un poco complicado adaptar los horarios. Dependes de ti, de tu hijo, de los demás... Las mujeres extranjeras, como están solas, trabajan cuando sea, sábados, domingos, o por la noche...” (JOSEFA, TA, Empresa B).*

Las trabajadoras inmigrantes constatan que las mujeres autóctonas rechazan las actividades en los servicios domiciliarios y que sólo se emplean en ellas las mujeres de más edad, con menores oportunidades laborales, y/o con especiales dificultades económicas.

*“Ellas no quieren estos trabajos. Ellas buscan otros trabajos” (OLIVIA, TE, Empresa A).*

*“Sólo quieren trabajar en esto las mayores. Las jóvenes más bien no” (PAULINA, TE, Empresa A).*

*“Claro, las mayores porque no les queda otra” (OLIVIA, TE, Empresa A).*

*“Yo tengo una amiga que es española y hace limpieza, bueno trabaja en una fábrica y hace limpieza, pero lo hace sólo porque tiene una deuda. Pero ella termina su deuda y deja la limpieza” (ROSALINDA, TE, Empresa B).*