



# **Serie Proyectos de Investigación e Innovación**

Superintendencia de Seguridad Social  
Santiago - Chile

**INFORME FINAL**

## **Estudio Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular**

Giorgio Boccardo  
2017





## **SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL**

### **SUPERINTENDENCE OF SOCIAL SECURITY**

La serie Proyectos de Investigación e Innovación corresponde a una línea de publicaciones de la Superintendencia de Seguridad Social, que tiene por objetivo divulgar los trabajos de investigación e innovación en Prevención de Accidentes y Enfermedades del Trabajo financiados por los recursos del Seguro Social de la Ley 16.744.

Los trabajos aquí publicados son los informes finales y están disponibles para su conocimiento y uso. Los contenidos, análisis y conclusiones expresados son de exclusiva responsabilidad de su(s) autor(es), y no reflejan necesariamente la opinión de la Superintendencia de Seguridad Social.

Si requiere de mayor información, sobre el estudio o proyecto escriba a: [investigaciones@suseso.cl](mailto:investigaciones@suseso.cl).

Si desea conocer otras publicaciones, artículos de investigación y proyectos de la Superintendencia de Seguridad Social, visite nuestro sitio web: [www.suseso.cl](http://www.suseso.cl).

The Research and Innovation Projects series corresponds to a line of publications of the Superintendence of Social Security, which aims to disseminate the research and innovation work in the Prevention of Occupational Accidents and Illnesses financed by the resources of Law Insurance 16,744.

The papers published here are the final reports and are available for your knowledge and use. The content, analysis and conclusions are solely the responsibility of the author (s), and do not necessarily reflect the opinion of the Superintendence of Social Security.

For further information, please write to: [investigaciones@suseso.cl](mailto:investigaciones@suseso.cl).

For other publications, research papers and projects of the Superintendence of Social Security, please visit our website: [www.suseso.cl](http://www.suseso.cl).

Superintendencia de Seguridad Social  
Huérfanos 1376  
Santiago, Chile.



---

# Informe final

---

## **Estudio Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular**

**Facultad de Ciencias Sociales**

**Universidad de Chile**

**Departamento de Sociología**

**Facultad de Ciencias Sociales**

**Universidad de Chile**

---

**Estudio Caracterización de riesgos psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular.  
Informe N°3**

**Autores:**

**Giorgio Boccardo**

**Carlos Ruiz**

**Rodrigo Cornejo**

**Andrés Bustamante**

**Angel Martin**

**Ignacio Becker**

**13 de marzo de 2017**

**Contenido**

Abstract.....	6
Resumen Ejecutivo .....	7
Capítulo 1: Una primera aproximación al Trabajo Doméstico y al Trabajo de Casa Particular .....	9
1. El trabajo doméstico y su forma de incorporación al mercado del trabajo .....	9
2. Los riesgos psicosociales en el trabajo: ¿Qué ocurre con el trabajo de casa particular? .....	12
3. El trabajo doméstico en Chile .....	13
3.1. Características generales del trabajo de casa particular .....	15
3.2. Perfil sociodemográfico de las trabajadoras .....	22
3.3. Trabajo y protección social .....	24
3.4. Sindicalización y legislación sobre el trabajo de casa particular .....	27
Capítulo 2: Diseño de la Investigación .....	30
1. Metodología.....	30
2. Encuesta sobre Riesgos Psicosociales en el Trabajo de Casa Particular .....	31
2.1. Construcción del cuestionario .....	31
2.2. Diseño muestral de la encuesta nacional .....	34
2.3. Resultados de terreno .....	38
3. Metodología de la investigación cualitativa .....	39
3.1. Muestra.....	40
3.2. Trabajo de campo .....	44
Capítulo 3: Resultados de la encuesta nacional .....	45
1. Características generales de las Trabajadoras de Casa Particular en Chile .....	45
1.1. Sexo, edad y nivel educacional .....	45
1.2. Composición según nacionalidad .....	47
1.3. Estado civil y sostenedor del hogar .....	47
1.4. Dependencia económica en el núcleo familiar.....	48
1.5. Remesas.....	50
Síntesis de las características generales de las Trabajadoras de Casa Particular .....	52
2. Condiciones de trabajo .....	53
2.1. Modalidad de trabajo puertas adentro/afuera .....	53
2.2. Jornada de trabajo.....	54
2.3. Tareas de cuidado.....	59
2.4. Ingresos.....	59

2.5.	Endeudamiento .....	64
2.6.	Participación y sindicalización .....	65
	Síntesis sobre las condiciones de trabajo de las trabajadoras de casa particular .....	65
3.	Estado de salud.....	67
3.1.	Previsión .....	67
3.2.	Percepción sobre el estado de salud .....	68
3.3.	Problemas habituales de salud .....	69
3.4.	Diagnóstico y licencias por enfermedades en los últimos dos años.....	70
	Síntesis sobre condiciones de salud de las trabajadoras de casa particular .....	72
4.	Conocimiento sobre la legislación que regula el Trabajo de Casa Particular .....	73
4.1.	Conocimiento sobre los principales aspectos de la Ley 20.786.....	74
4.2.	Participación sindical y conocimiento de la Ley .....	75
	Síntesis sobre el nivel de conocimiento de las trabajadoras de casa particular en relación a la ley que regula el empleo doméstico.....	76
5.	Riesgos psicosociales en el trabajo.....	76
5.1.	Exigencias Psicológicas.....	77
5.2.	Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades .....	78
5.3.	Apoyo Social en el Trabajo y Calidad del Liderazgo.....	79
5.4.	Compensaciones .....	80
5.5.	Doble Presencia .....	81
	Síntesis sobre los niveles de exposición a riesgos psicosociales en trabajadoras de casa particular.....	82
	Capítulo 4: Resultados del estudio cualitativo .....	83
1.	Contextualización: Diferencias y similitudes de las trabajadoras de casa particular .....	83
2.	Riesgos psicosociales de Trabajadoras de Casa Particular .....	85
2.1.	Condiciones laborales y desarrollo de habilidades.....	86
2.2.	Exigencias psicológicas del trabajo .....	90
2.3.	Doble presencia, compromisos afectivos y cadenas globales de cuidados.....	92
2.4.	Apoyo organizacional.....	97
3.	Percepción sobre normativa.....	100
	Conclusiones y recomendaciones.....	105
	Cambios en la estructura del mercado de trabajo de la TCP.....	105

La regulación en el sector .....	106
La prevención de riesgos asociados a la salud.....	107
Bibliografía.....	110

## Abstract

A partir de las dimensiones contenidas en el cuestionario ISTAS 21/SUSESO, este estudio apunta a producir una caracterización detallada de los riesgos psicosociales que enfrentan las trabajadoras de casa particular. Los datos, generados por medio de una encuesta representativa de las trabajadoras de casa particular afiliadas al ISL, además de entrevistas en profundidad y grupos focales, permiten dar cuenta de una serie de transformaciones que ocurren en las relaciones laborales de este sector, cuyo mercado del trabajo puede describirse como una combinación de relaciones tradicionales y modernas. Las trabajadoras muestran una prevalencia de riesgos psicosociales por debajo de la media nacional, siendo la dimensión de la doble presencia la de mayor exposición en este segmento de trabajadoras. Pero junto con ello, se observa con una gran heterogeneidad cuando el fenómeno se analiza por nacionalidad o por modalidad de trabajo (puertas adentro o puertas afuera). En función de esta realidad, se plantean recomendaciones respecto de la situación específica de las trabajadoras, respecto de la efectividad de la regulación en el sector, y respecto de la prevención de riesgos asociados a la salud que surgen como resultado de esta ocupación.



## Resumen Ejecutivo

En las últimas tres décadas, las transformaciones en el mundo del trabajo en Chile han tenido como efecto colateral un aumento de los problemas de salud mental, principalmente asociados al estrés laboral y la depresión. En particular, los grados de exposición a riesgos psicosociales derivados del ambiente de trabajo han jugado un papel determinante en el deterioro de la salud mental de los trabajadores chilenos. Entre las actividades que se encuentran más expuestas a este tipo de riesgos, resaltan aquellas de servicios terciarios de cuidado, particularmente el trabajo doméstico o trabajo de casa particular.

El trabajo de casa particular remunerado posee una gran importancia económica, no sólo por su aporte en las labores reproductivas que demanda la sociedad, sino también por su peso gravitante entre las mujeres ocupadas. En la actualidad, este tipo de actividad representa el 8% de la fuerza laboral femenina en el país.

Recientemente, el trabajo de casa particular ha sido también materia de interés dentro de las políticas laborales, en tanto sector que requiere modernizar, formalizar y regular sus relaciones laborales. En esa línea, el año 2014 fue promulgada la Ley 20.786 que regula las condiciones de trabajo doméstico y el año 2015 se acogieron las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo en esta materia. Ambos esfuerzos han buscado equiparar el status del trabajo de casa particular con las demás categorías laborales asalariadas, velando por mayores niveles de protección social y una legislación que establezca un marco normativo acorde a la realidad del sector.

Siguiendo con la política de prevención sobre las condiciones de salud y empleo, la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), en conjunto con el Instituto de Seguridad Laboral del Ministerio del Trabajo y Previsión Social (ISL), y el Departamento de Sociología de la Universidad de Chile, han llevado adelante el proyecto “Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular”, en el marco de la Convocatoria 2016 para la Adjudicación de Proyectos de Investigación en Prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. El proyecto apunta a establecer recomendaciones específicas para el control y mitigación de estos riesgos, y considera la realización de una encuesta representativa a las TCP, además de una profundización cualitativa sobre la realidad laboral de las trabajadoras domésticas, realizándose ocho entrevistas semi-estructuradas y tres grupos focales a los actores de relevancia en el trabajo de casa particular de la Región Metropolitana.

En el primer capítulo de este informe se trabaja una primera definición sobre trabajo doméstico y trabajo de casa particular, para luego explicar el vínculo entre el estudio de esta realidad laboral y los riesgos psicosociales asociados. Luego se examinan las transformaciones de esta categoría ocupacional desde la década de los noventa hasta la actualidad, a partir de la información obtenida en la Encuesta Nacional de Empleo 2016 (ENE) y las series históricas de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica (CASEN).

En el segundo capítulo se exponen los detalles metodológicos y operativos de esta investigación. Se ofrece una breve justificación de la estrategia metodológica mixta empleada, para luego profundizar en el trabajo realizado en la encuesta nacional, las entrevistas y los grupos focales aplicados.

Llegando al tercer capítulo de este documento se exponen los principales resultados de esta investigación, que describe los principales rasgos sociodemográficos de las trabajadoras, sus condiciones de empleo, su estado de salud, el conocimiento sobre la legislación del trabajo de casa particular y la exposición a riesgos psicosociales asociados a su actividad.

Entre los hallazgos más destacables, se identifica un perfil mayoritario entre estas trabajadoras, en general de avanzada edad, bajos niveles educacionales, solteras, jefas de hogar y con cargas económicas de familiares. Tales características ubican a estas mujeres en franjas laborales de muy baja proyección y posibilidades de desarrollo. Así también, se advierten altas exigencias en el trabajo, que se relacionan con esfuerzos físicos y emocionales. Se observan también condiciones de salud bastante afectadas por la dinámica de trabajo, dado que las enfermedades de mayor presencia son aquellas que se encuentran en directa relación con la sobrecarga laboral. Aparece además un muy bajo nivel de conocimiento sobre la ley que regula su trabajo. Finalmente, en cuanto a los riesgos psicosociales, aparece un grado de exposición que se encuentra por debajo de la media nacional, pero de todas formas con un porcentaje importante de trabajadoras que se encuentran altamente expuestas a enfermarse.

En el cuarto capítulo se desarrollan los resultados del estudio cualitativo. En este apartado se profundiza sobre la realidad de las trabajadoras migrantes, las trabajadoras sindicalizadas y la perspectiva de los empleadores. Los hallazgos de este capítulo se centran en el carácter de la relación laboral que se construye en el trabajo de casa particular, analizando los sacrificios emocionales con los que cargan estas trabajadoras a lo largo de sus trayectorias laborales, el vínculo que establecen con la familia para la que trabajan, el reemplazo funcional que cumplen en la estructura familiar, y sus visiones sobre la regulación laboral del sector.

Finalmente, se exponen las principales conclusiones y recomendaciones de esta investigación. En esa línea, la visión general es que el trabajo de casa particular en Chile se encuentra en un proceso de transición, desde los modelos tradicionales de servidumbre, hacia relaciones asalariadas reguladas y formalizadas. En este camino, se identifica cierta confluencia de la cultura propiamente patronal, por un lado, y de las tendencias que flexibilizan el trabajo en el mercado, por otro. Persisten por tanto modalidades muy heterogéneas de trabajo dentro del servicio doméstico, que ameritan nuevos estudios, nuevas y reforzadas medidas de fiscalización, y a su vez políticas de prevención y promoción de salud específicas para enfrentar estas realidades.

En relación a los niveles de exposición a riesgos psicosociales, los resultados muestran que el sector de la población de trabajadoras de casa particular en alto riesgo de enfermarse se encuentra por debajo de la media nacional, lo que puede explicarse por la construcción de vínculos laborales que contienen una importante carga emocional y afectiva, que termina por conformar una fuerza que contrarresta el desgaste psicosocial de sus actividades.

## Capítulo 1: Una primera aproximación al Trabajo Doméstico y al Trabajo de Casa Particular

En el presente capítulo se revisan los principales aspectos de cambio y continuidad que ha tenido el trabajo doméstico a lo largo de su historia reciente, especialmente en Chile. Para cumplir con este objetivo, se comienza con una breve reflexión sobre las actividades domésticas y su forma de incorporación al mercado del trabajo, donde tales actividades pasan a constituir un empleo, que en la actualidad ocupa a millones de personas en América Latina, especialmente mujeres. Este empleo es el que se conoce como Trabajo de Casa Particular. Luego se explica el vínculo que existe entre este tipo de actividades y los problemas de salud mental, que dan sustento a esta investigación. Finalmente, se ofrece una síntesis sobre la trayectoria del trabajo de casa particular en Chile, desde la década de los noventa hasta la actualidad.

### 1. El trabajo doméstico y su forma de incorporación al mercado del trabajo

Históricamente el trabajo doméstico ha cumplido un papel fundamental en la reproducción de la vida social y familiar. Las actividades asociadas a esta labor son diversas y exigen de competencias tanto técnicas como emocionales, pues las necesidades del ámbito privado de la vida abarcan desde tareas de limpieza y alimentación, hasta responsabilidades de crianza y cuidados físicos y afectivos.

Lo que se entiende hoy por trabajo doméstico es aún materia de debate. La amplia gama de responsabilidades que contempla la economía de la reproducción ha implicado una dificultad para delimitar conceptualmente este trabajo. Además, esta dificultad se ve agravada al constatar que culturalmente esta labor le ha sido asignada a la mujer, como herencia de una organización social y una estructura familiar con dominancia patriarcal, que subestima el aporte de esta actividad.

Tal como explica Federici (2012), el mercado del trabajo se ha valido durante gran parte de su historia de la naturalización de este tipo de labor, como una actividad que le corresponde “naturalmente” a la mujer dado su compromiso familiar, omitiendo así el pago del salario que retribuya estos servicios. Con el tiempo, este orden de género de hombre-proveedor/mujer-cuidadora (Undurraga, 2013) ha tenido como consecuencia una división sexual del trabajo que le asigna a la fuerza laboral femenina un papel secundario, relegándola a una condición inestable, informal y meramente complementaria con respecto a la fuerza laboral masculina (Abramo, 2004).

El camino recorrido hacia el reconocimiento del trabajo doméstico propiamente como un “trabajo” resulta de una confluencia de procesos e iniciativas políticas, que tienen su origen en los debates y movimientos sociales de los años setenta y ochenta (Benería, 2006). En primer lugar, se trata de una distinción propuesta por la economía feminista entre trabajo productivo y trabajo reproductivo, la cual amplía el estudio de las relaciones económicas al conjunto de necesidades de la reproducción social (Benería, 2006; Federici, 2012; Pérez, 2006a). En segundo lugar, ocurre un

esfuerzo de distintos gobiernos por mejorar la precisión de la contabilidad estadística, al advertir la cantidad de mujeres que eran parte de la población activa, si se consideraban las tareas asociadas al trabajo reproductivo. Finalmente, debe destacarse el esfuerzo de organismos internacionales, gobiernos e instituciones académicas, que ha nutrido de información sobre la realidad laboral de las mujeres, en particular quienes se emplean en el trabajo doméstico.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016) ha descrito al trabajo doméstico remunerado, entendido como “Trabajo de Casa Particular”, como aquel realizado en un domicilio particular, el hogar, en el marco de una relación de trabajo por la que la persona empleada recibe una remuneración. Las trabajadoras domésticas pueden laborar a tiempo completo o tiempo parcial, pueden trabajar para un solo empleador o para varios, pueden habitar en la casa del empleador (trabajo “puertas-adentro” o “cama-adentro”) o en su propia residencia (“trabajo puertas-afuera” o “cama-afuera”), o bien pueden trabajar en el extranjero.

Con la incorporación masiva de las mujeres al mercado laboral, sobre todo en la segunda mitad del siglo XX, el trabajo doméstico asalariado también aumentó exponencialmente: la dedicación total o parcial de la mujer a actividades remuneradas fuera del hogar supuso una redistribución de las tareas domésticas, lo cual facultó, a su vez, que el trabajo doméstico apareciera definitivamente como una posibilidad de empleo al que muchas mujeres accedieron, sobre todo en quienes pertenecían a franjas sociales populares. Se abrió paso, de esta forma, a una asalarización masiva del trabajo doméstico, transformándolo definitivamente en un empleo. Este crecimiento, por lo demás, se corresponde con la expansión significativa de las actividades asalariadas de servicio en Chile, bajo modalidades flexibles y en muchos casos en condiciones precarias (Ruiz & Boccardo, 2014).

El informe de la OIT “Domestic Workers Across The World” del año 2013, ofrece un panorama general sobre estimaciones y volumen del trabajo de casa particular en la actualidad. A nivel comparado, América Latina es la región que presenta mayor proporción de trabajo asalariado en esta ocupación, con el 11,9% del empleo total, en contraste con el 0,9% en los países desarrollados<sup>1</sup>. Si se revisan específicamente las cifras del empleo femenino, se tiene que un 26,6% de las mujeres latinoamericanas se encuentran empleadas en esta ocupación (OIT, 2013).

Cabe señalar, además, que el trabajo de casa particular ha crecido significativamente en las últimas décadas. La estimación de la OIT indica que entre 1995 y 2010 la fuerza laboral del sector aumentó de 10 millones a 19 millones de personas en América Latina y el Caribe, lo que corresponde a un incremento de dos puntos porcentuales en la proporción del empleo doméstico en relación al total de la fuerza laboral del continente (de 5,7% a 7,6%).

Por lo tanto, entre las actividades asalariadas de servicios que se han expandido en las últimas décadas, el trabajo de casa particular ocupa un lugar importante en la región. Sin embargo, su

---

<sup>1</sup> Se agrupan dentro de esta categoría a los países de Europa occidental, América del Norte, Japón, Corea del Sur y Australia.

relevancia no puede estudiarse sin atender las condiciones de trabajo en las que se encuentra esta ocupación actualmente, las cuales son en general muy precarias.

En América Latina, y en Chile en particular, el trabajo doméstico encuentra su origen en la migración campo-ciudad. La transición de las familias campesinas a familias obreras supuso una ruptura importante en su organización económica doméstica, exigiendo muchas veces la búsqueda de empleo por parte de las mujeres recién llegadas a las grandes ciudades.

La cultura de servilismo hacendal que caracterizó a gran parte de los trabajadores chilenos durante el proceso de inserción en la economía industrial, tuvo un impacto considerable en la estructuración de las relaciones laborales del trabajo de casa particular (Núñez, 2015). Por parte de los empleadores, las prácticas autoritarias y paternas caracterizaron el modo de relación laboral establecido; mientras que, por parte de la trabajadora doméstica, se presentó un debilitamiento estructural de su posición laboral, siendo precarizada y vulnerada. Para el caso chileno, algunas de las razones que explican este hecho tienen que ver con la escasa valoración social y la poca legitimidad de este empleo, la propia vulnerabilidad de las mujeres que buscan este tipo de trabajo, las implicancias de trabajar en solitario la mayor parte del tiempo, el compromiso emocional que supone trabajar en el hogar de otra familia, y el desconocimiento del estatuto legal que protege este tipo de trabajo (Valenzuela & Mora, 2009; Grupo Nous, 2010).

Aquellos rasgos que caracterizan la asimétrica relación laboral en el trabajo de casa particular, reproducen finalmente la subvaloración de estas actividades. Como indica Tokman (2010), los ingresos reportados por el trabajo doméstico en América Latina en general se encuentran muy por debajo del resto de las ocupaciones, presentando una alta informalidad y una baja protección social. Así, se termina por conformar una zona del mercado ocupacional particularmente vulnerable.

Lo anterior ha puesto un tono de alerta entre los gobiernos de la región, en particular en Chile, donde se han redoblado los esfuerzos en materia de política pública para regular el sector. Entendiendo la realidad laboral del trabajo de casa particular, atender las condiciones en las que se desarrolla esta actividad suponen una doble urgencia: por una parte, al constatar el retraso que existe aún en las formas de relación salarial que se establecen, y por otra, al reconocer que es una actividad que se compone principalmente por mujeres, en que las desigualdades no sólo encuentran su origen en las asimetrías laborales, sino que, de forma más originaria, en la división sexual del trabajo.

Para alcanzar este reconocimiento pleno se requieren esfuerzos importantes a nivel de política social, que apuesten fundamentalmente por lograr legislar sobre el trabajo que se desarrolla en el ámbito privado, haciendo de éste materia de preocupación pública.

## 2. Los riesgos psicosociales en el trabajo: ¿Qué ocurre con el trabajo de casa particular?

Según la definición de la OMS (2006), la salud se define como un estado de completo bienestar físico, mental y social, que no se remite exclusivamente a la ausencia de afecciones o enfermedades. Esta perspectiva más integral de la salud ha favorecido la ampliación de las preocupaciones médicas a otros ámbitos, donde destaca el trabajo como una de las principales dimensiones a estudiar, dada su relevancia en la estructuración la vida social, familiar y personal.

El espacio de trabajo y las relaciones sociales que allí se establecen tienen una importancia considerable en el estado de salud del trabajador. En el ambiente laboral, pueden aparecer diversos riesgos que ponen en peligro “la salud mental, física y social [del trabajador] generados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales, susceptibles de interactuar con el funcionamiento psíquico y mental, con impactos sobre la organización o empresa donde estos se desempeñan” (Gollac, 2012 y Coutrot, 2013; citado en Neffa, 2015, pág. 109).

De lo anterior se deduce que de la forma en que se organice el trabajo dependerá que se promueva o dificulte que las personas puedan desarrollar sus habilidades e intereses en este, lo que en el mediano plazo repercute en el grado de satisfacción y bienestar personal y social de cada persona.

En Chile, la Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida 2009-2010 (ENETS) (MINSAL, 2011), muestra que un 30% de la población reporta sensación continua de cansancio; un 26% indica que le cuesta dormir o duerme mal; un 27% declara sufrir de dolores de cabeza y un 25% plantea sentirse tenso o irritable. Todos estos síntomas corresponden a estrés, que es la principal manifestación en la salud de los cambios que ha experimentado durante los últimos tres décadas el mundo del trabajo. Si se considera el análisis epidemiológico realizado por MINSAL, se advierte que la relación entre precariedad laboral, percepción de salud y riesgos de salud mental es más alta en mujeres<sup>2</sup>.

Por otro lado, el estudio de Pérez-Franco (2014) indica que las ocupaciones que más se encuentran expuestas a este tipo de riesgos son aquellas que pertenecen al sector del retail y las dedicadas a las tareas de cuidado y servicios domésticos. En esa misma línea, -y como antecedente

---

<sup>2</sup> El análisis epidemiológico avanzado realizado por el MINSAL (2011) a partir de la ENETS muestra la clara relación que existe entre precariedad laboral y la percepción de salud, así como los riesgos de salud mental: “los resultados muestran un mayor riesgo de percepción de mala salud cuando se presentan exposiciones a niveles moderados o altos de precariedad laboral, siendo de 2,18 y 5,22 para hombres y de 4,45 y 5,05 para mujeres. A su vez, los riesgos relativos de exposición a niveles moderados y altos de precariedad laboral en relación a los riesgos en salud mental (GHQ-12), dan por resultado valores de 3,08 y 2,91 para hombres y de 2,08 y 2,99 para mujeres”.

a considerar para la presente investigación- las investigaciones de Cornejo et. al (2010) y Boccardo et. al (2015; 2016) han logrado constatar el alto grado de exposición a riesgos psicosociales de trabajadoras subcontratadas de servicios de aseo que, por las características de su rubro, muestran cierta similitud con las trabajadoras de casa particular<sup>3</sup>.

Para comprender la alta exposición a riesgos psicosociales de este trabajo es necesario situarlo social e históricamente. Es la actual división sexual del trabajo la que delega las tareas de cuidado casi exclusivamente en mujeres, donde éstas reciben una educación diferenciada y se especializan desde muy temprana edad en las actividades asociadas al mantenimiento y reproducción del hogar y la familia. Es una socialización primaria que convierte la propia sexualidad en un trabajo (Federici, 2012). En el trabajo de casa particular no sólo se compromete la fuerza de trabajo, sino gran parte de la subjetividad de la trabajadora, que debe convertir sus competencias sexuales y emocionales en un activo: aparece como una figura materna en aquellos hogares donde la madre sale a trabajar al mercado, con todas las responsabilidades formativas y afectivas que ello supone, y además debe proporcionar cuidados que implican un acompañamiento tanto físico como emocional.

Es también un trabajo que aparece, en principio, como una actividad difícil de fiscalizar, fruto de las asimetrías laborales y la reticencia de los empleadores, lo cual se presta para un sinnúmero de situaciones de abuso e irrespeto. A ello debe sumarse la dificultad de organización del sector, propia de un trabajo que se desarrolla en solitario.

De esta forma, se configura un espacio y una práctica laboral que tornan particularmente vulnerable este tipo de trabajo, dado el compromiso emocional que supone y la posición desfavorecida en la que se funda la relación laboral. Por ello, además de comprender los riesgos psicosociales que se derivan del ambiente de trabajo, es preciso reconocer el contexto en el que se desarrollan tales actividades y quiénes las desarrollan.

Avanzando en una comprensión precisa sobre las condiciones de trabajo y la realidad cotidiana de esta actividad, se mejora a su vez la interpretación de los factores de riesgos psicosociales, que puedan estar potencialmente afectando la salud mental de estas trabajadoras.

### 3. El trabajo doméstico en Chile

En Chile el trabajo de casa particular presenta una tasa de participación femenina que supera el 95%, según las estimaciones nacionales de CASEN 2015 y ENE 2016<sup>4</sup>. Esta actividad reúne a una

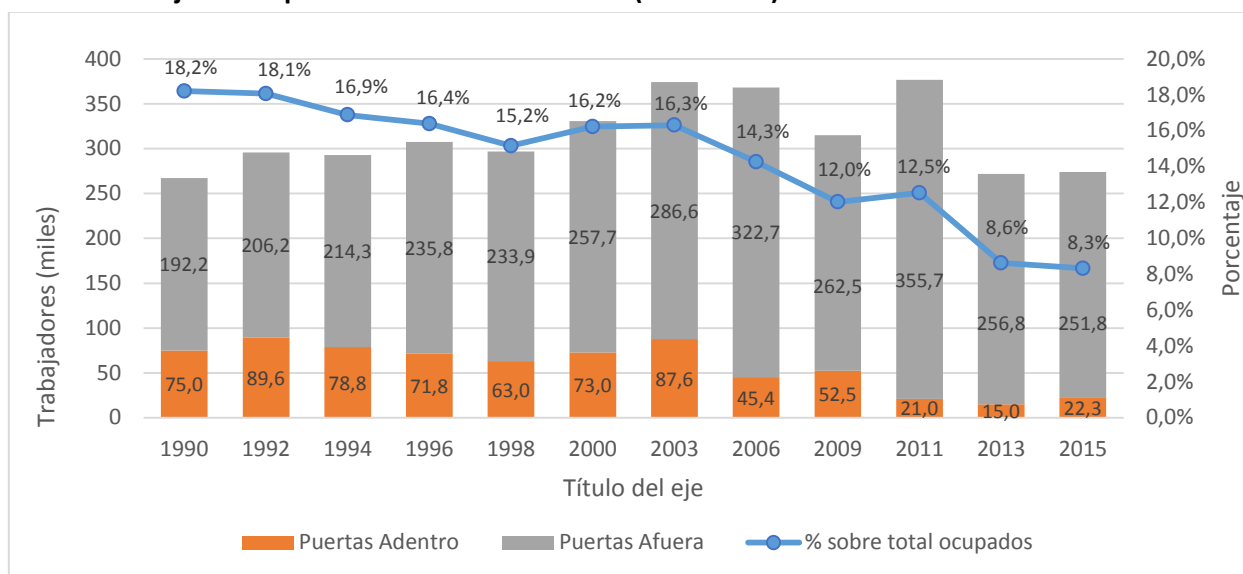
---

<sup>3</sup> En general, estas similitudes dicen relación con que ambos trabajos se encuentran altamente feminizados, se desarrollan en condiciones precarias (en un caso por subcontratación, en el otro por asimetrías laborales, desprotección e informalidad), y se ejecutan frecuentemente tareas de limpieza y aseo.

<sup>4</sup> Las cifras y estimaciones presentadas en este apartado fueron trabajadas a partir de la información proporcionada por la Encuesta de Caracterización Socioeconómica y la Encuesta Nacional de Empleo. En el

proporción importante del total de las mujeres ocupadas, superando el 8% del total de la fuerza laboral femenina, lo cual equivale en datos del año 2015 a aproximadamente 274 mil mujeres. Se aprecia a su vez dos claras tendencias que marcan importantes transformaciones en este ámbito: por un lado una disminución del peso esta ocupación en el total de ocupación femenina, y por otra parte un aumento de la participación del trabajo puertas afuera dentro de esta ocupación.

**Gráfico 1. Mujeres ocupadas en servicio doméstico (1990-2015)**



Fuente: elaboración propia en base a Encuesta CASEN 2000-2015.

Esta forma de trabajo ha representado por varias décadas una de las principales puertas de entrada para las mujeres al mercado laboral. Sin embargo, pese a su peso en la estructura ocupacional femenina y su aporte al conjunto de la sociedad que precisa de cuidados y servicios domésticos, no ha tenido la valoración esperada, lo que se refleja en la valoración social, la remuneración y diversos grados de informalidad en los que aún se desarrolla. El hecho de que el sector cuente con una fuerza de trabajo feminizada y popular representa, en este sentido, una doble condición que incentiva la incorporación a este empleo, pese a las pocas seguridades que ofrece.

En el marco de este diagnóstico, se han desarrollado esfuerzos desde el Estado por mejorar las condiciones en que se desarrolla el trabajo de casa particular, pero no existen mediciones precisas que permitan estimar el grado de efectividad de la legislación. Por ello, parece relevante primero caracterizar este tipo de trabajo y conocer su evolución durante las últimas décadas, en específico, desde el año 1990 en adelante. Ello hará posible contar con un panorama más claro sobre el tipo de trabajo que estamos tratando, identificando así sus aspectos más característicos.

primer caso, se trabajó con datos desde el año 1990 al 2015. En el caso de la ENE, sólo se utilizó su versión 2016.

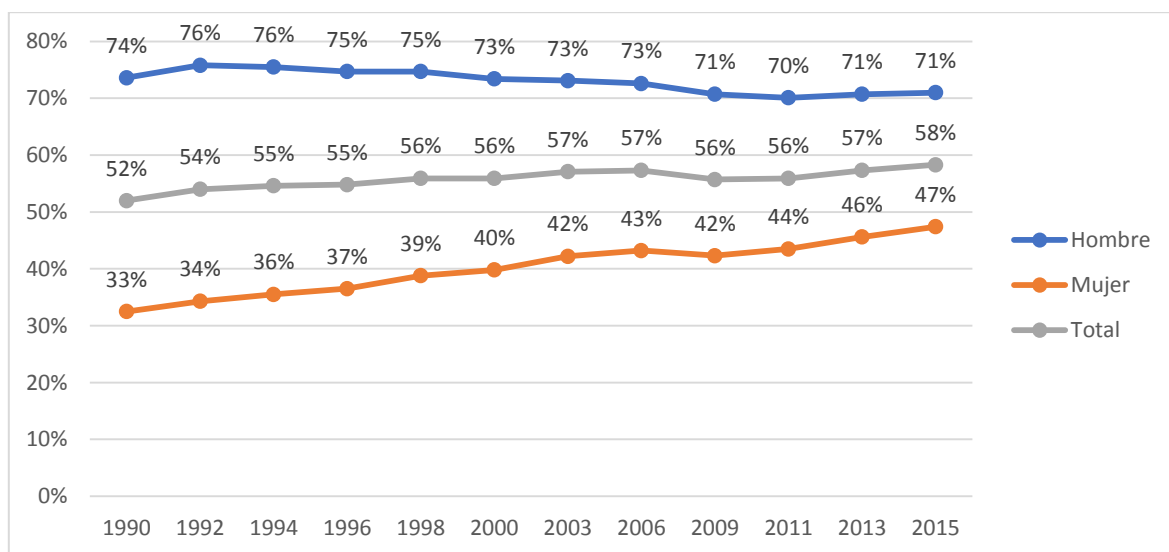


### 3.1. Características generales del trabajo de casa particular

La incorporación de las mujeres al mercado laboral es reciente y ha experimentado formas de inserción distintas a las de los hombres. Esta inserción ha reconfigurado por completo el mercado del trabajo, pero mantiene una diferenciación sexual clara.

Tal como muestra el Gráfico 2, en promedio, la cantidad de ocupados o personas en busca de trabajo que tienen más de 15 años es del 58% para el año 2015, según la encuesta CASEN. Sin embargo, al hacer el desglose correspondiente por sexo, se aprecia una brecha considerable en la participación laboral, siendo de un 71% para hombres y 47% para mujeres. Si bien esta brecha sigue siendo alta en comparación a otros países de la OCDE (OCDE, 2011), la tendencia de los últimos 35 años muestra un acortamiento de las distancias: en el caso de los hombres, su participación laboral ha sido sostenida en el tiempo, bordeando los 70 puntos porcentuales desde 1990, mientras que, para el caso de las mujeres, su participación ha aumentado desde un 33% en 1990 hasta alcanzar un poco menos del 50% para el año 2015.

**Gráfico 2. Tasa de participación laboral por sexo (1990-2015)**



Fuente: elaboración propia en base a Encuesta CASEN 1990-2015.

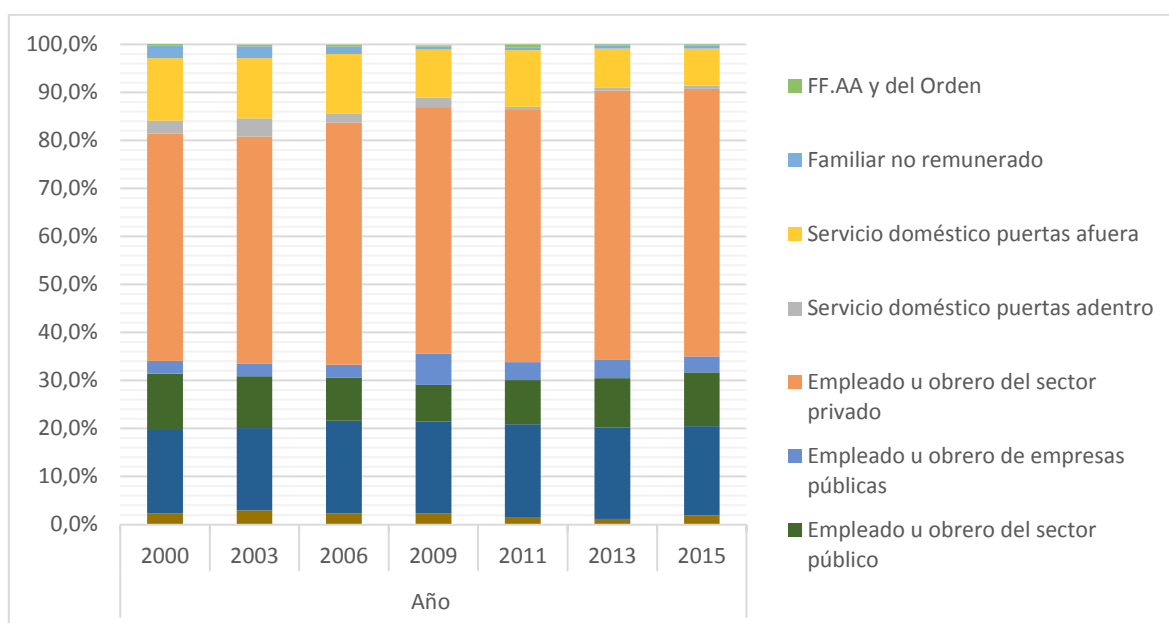
Este aumento sostenido de la participación laboral de las mujeres en el mercado del trabajo presenta, como ya se señalaba, una composición distinta que la de los hombres en la estructura ocupacional a nivel latinoamericano (CEPAL, 2013), donde Chile presenta trayectorias laborales claramente diferenciables.

La misma encuesta CASEN muestra que durante los últimos 15 años los hombres presentan una inserción ocupacional estable, en que el 68% trabaja como obrero u empleado del sector privado y un 20% como trabajador cuentapropista para el año 2015. Por su parte, el Gráfico 3 muestra la distribución ocupacional de las mujeres, quienes también trabajan mayoritariamente como empleadas u obreras del sector privado, alcanzando un 56% el año 2015. Sin embargo, a diferencia

de sus pares hombres, el empleo doméstico puertas adentro y puertas afuera ha sido un componente muy relevante en la participación laboral femenina, representando alrededor de un 20% del total de ocupadas en el año 2000, y disminuyendo sostenidamente hasta la fecha, que alcanza un 8%. Esto último, puede considerarse uno de los cambios más sustantivos del mercado ocupacional femenino en los últimos años.

Al analizar comparativamente las estructuras ocupacionales según sexo, se advierte una feminización prácticamente absoluta del trabajo de casa particular, donde el 98% de quienes ejercen este trabajo son mujeres según las últimas estimaciones de la CASEN 2015.

**Gráfico 3. Ocupadas mujeres según categoría ocupacional (2000-2015)**

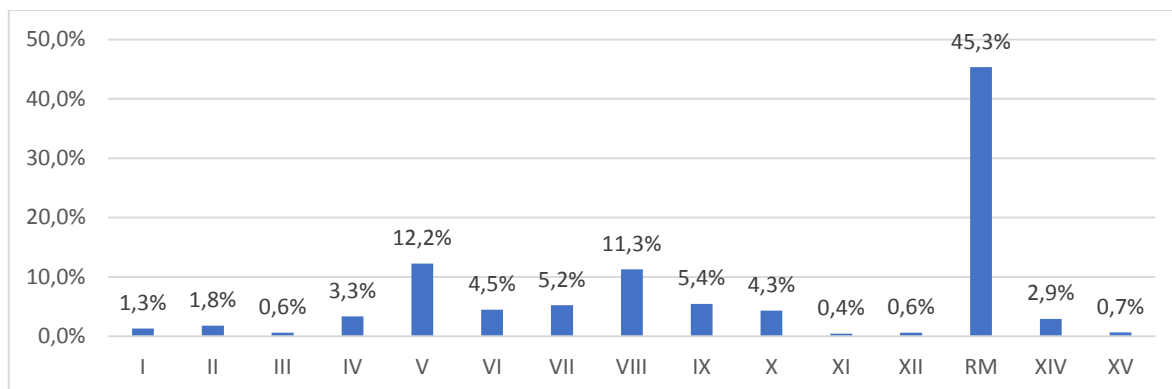


Fuente: elaboración propia en base a Encuesta CASEN 2000-2015.

Por otro lado, el trabajo de casa particular presenta una distribución geográfica desigual dentro del territorio nacional. Destaca su alta concentración en la capital, que alcanza un 45% para el año 2015, seguido por las regiones de Valparaíso y Concepción, donde cada una reúne alrededor del 10%. Sumadas estas tres regiones, alcanzan casi el 70% del total del trabajo de casa particular del país.

Dentro de la Región Metropolitana, la presencia de este trabajo vuelve a presentar una alta concentración, esta vez dentro de las comunas de mayores ingresos: La Reina, Las Condes, Vitacura, Ñuñoa, Providencia, Santiago y Lo Barnechea. De tal modo, se tiene que el trabajo de casa particular es un servicio urbano, altamente concentrado en los sectores más ricos de la población y, por tanto, profundamente estratificado.

**Gráfico 4. Distribución servicio doméstico según región**

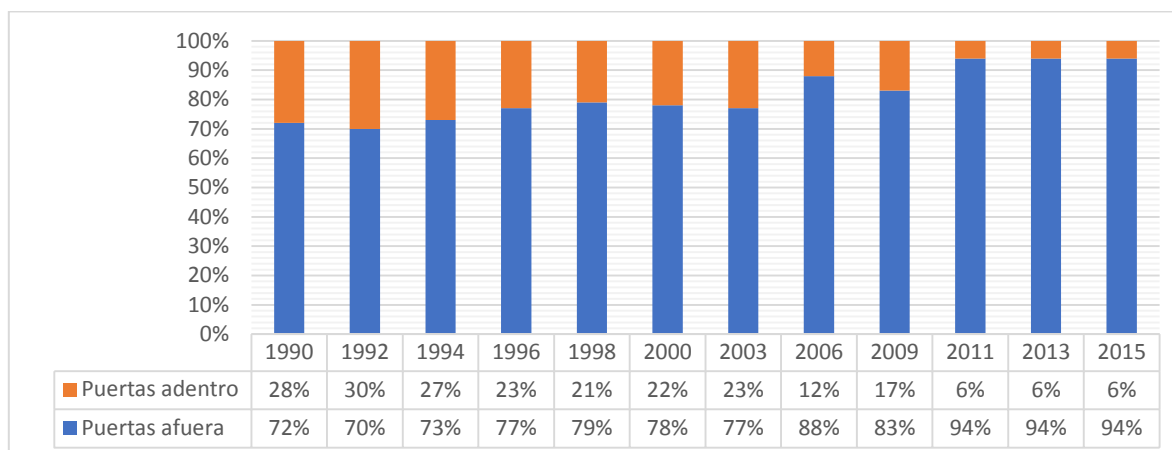


Fuente: elaboración propia en base a Encuesta Nacional de Empleo 2016.

Otra de las distinciones importantes en el trabajo de casa particular es la modalidad en la que se realiza el trabajo, si el servicio es “puertas adentro” o “puertas afuera”, esto es, si la trabajadora pernocta en el hogar de sus empleadores habitualmente o no. En estricto rigor, las encuestas de empleo consideran un trabajo “puertas adentro” cuando se duerme al menos cuatro noches a la semana en la vivienda en que se trabaja.

Tal como nos muestra el Gráfico 5, desde 1990 en adelante la proporción de “puertas adentro” en el trabajo de casa particular ha disminuido su peso relativo, desde el 30% del trabajo doméstico total en 1992, hasta la actualidad, donde alcanza alrededor del 6%. Esta disminución puede explicarse, en parte, por un cierto grado de liberalización de la oferta laboral de trabajadoras domésticas y por la pérdida gradual de la influencia de las relaciones patronales -propias de una cultura hacendal/tradicional- que caracterizan las relaciones laborales en el servicio doméstico. Además, en la medida que se formalizan las relaciones salariales en el sector, el coste del trabajo puertas-adentro es probablemente más alto y, por tanto, más exclusivo.

**Gráfico 5. Proporción de servicio doméstico puertas adentro y puertas afuera (1990-2015)**



Fuente: elaboración propia en base a Encuesta CASEN 1990-2015.

Con la incorporación de las mujeres chilenas al mercado laboral, por su parte, se impone a los hogares un desafío en cuanto a la redistribución de tareas domésticas entre hombres y mujeres. Sin embargo, este nuevo escenario no ha tenido una repercusión considerable dentro de la división sexual del trabajo, que sigue representando una carga adicional sobre las mujeres. Tal como indica la última Encuesta Nacional sobre Uso del Tiempo 2016 (ENUT), en promedio, las mujeres destinan tres horas más que los hombres<sup>5</sup> al día al conjunto de todas las actividades de trabajo no remunerado (trabajo doméstico y cuidado a otros integrantes del hogar, principalmente) (INE, 2016).

La salida de la mujer chilena del hogar ha supuesto, más bien, la búsqueda de un reemplazo femenino para que cumpla las labores domésticas y afectivas que otrora realizaba la dueña de casa. Es esta búsqueda de un reemplazo funcional la que va construyendo una cadena de cuidados: aquella mujer que deja a sus hijos para cuidar los ajenos, debe también solicitar cuidados de otra mujer, y así esta cadena se extiende, hasta aparecer eslabones donde simplemente el trabajo no se remunera (Benería, 2006).

Así, a partir de la reorganización laboral que supone la incorporación femenina al mercado, son las mujeres de menores ingresos quienes venden su fuerza de trabajo como trabajadoras de casa particular, donde destaca la población migrante (Nuñez & Stefoni, 2004). La proporción de mujeres extranjeras en el servicio doméstico es mayor que en otras categorías ocupacionales (Órdenes, 2016), resultando una de sus principales fuentes de trabajo.

Al respecto, Mora (2009), junto con dar lineamientos del por qué se generan este tipo de flujos migratorios en Latinoamérica, especifica cómo se configura el mercado laboral nacional en

<sup>5</sup> Según las cifras estimadas en la ENUT 2016, los hombres dedican 2,74 horas diarias a tareas no remuneradas de cuidado y trabajo doméstico, mientras que las mujeres destinan en promedio 5,89 horas diarias.

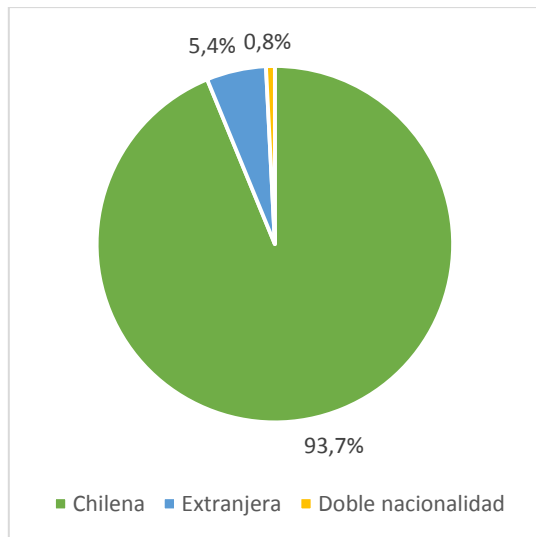
términos de estratificación social. Lo relevante del caso es entender cómo estas mujeres que buscan oportunidades en Chile, pese a tener -en su mayoría- niveles educativos más altos que las nacionales, se deban emplear en el trabajo de casa como nicho laboral específico. El mejor ejemplo de esto es el caso de las migrantes peruanas de finales del siglo XX, las cuales, debido a ofertas de trabajo y crisis económicas de su país, deciden viajar a Chile para emplearse como trabajadoras de casa particular, generando un nicho laboral importante (Benería, 2006; Mora, 2008; Schiappacasse, 2008; Stefoni, 2002) explicado en términos de la *segmentación del mercado laboral* (Pries, 2003)<sup>6</sup>.

Como se observa en el Gráfico 6, cerca de un 6% de las trabajadoras domésticas son de origen migrante. Dentro de las trabajadoras migrantes, como muestra el Gráfico 7, destacan aquellas de nacionalidad peruana, quienes representan más del 60% de las trabajadoras de casa particular migrantes, seguidas por las trabajadoras bolivianas (16,9%), colombianas (8%) y dominicanas (5,5%).

---

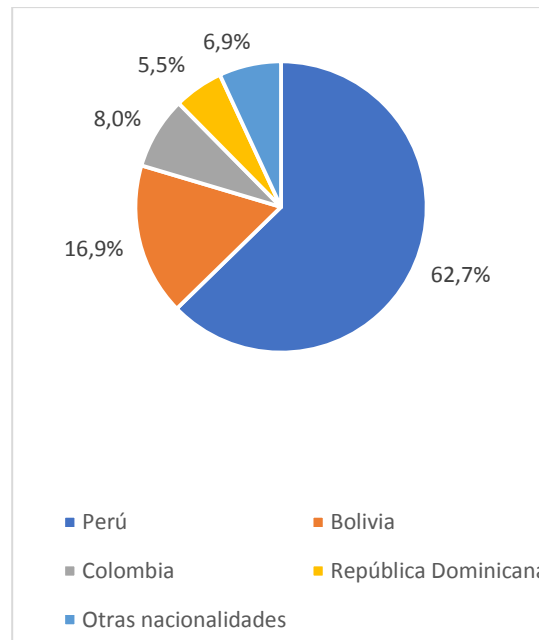
<sup>6</sup> Esta perspectiva, según Pries, plantea que existe una desigual incorporación al mercado laboral, donde nativos e inmigrantes, pese a tener condiciones similares de origen, no compiten de la misma forma en el mercado de trabajo. Esto se explica por las normas específicas del mismo, dadas por las modalidades de reclutamiento, tiempo de inserción laboral, movilidad interna, entre variadas posibilidades.

**Gráfico 6. Distribución del trabajo de casa particular según nacionalidad**



Fuente: elaboración propia en base a Encuesta CASEN 2015.

**Gráfico 7. Distribución del trabajo de casa particular entre migrantes**



Fuente: elaboración propia en base a Encuesta CASEN 2015.

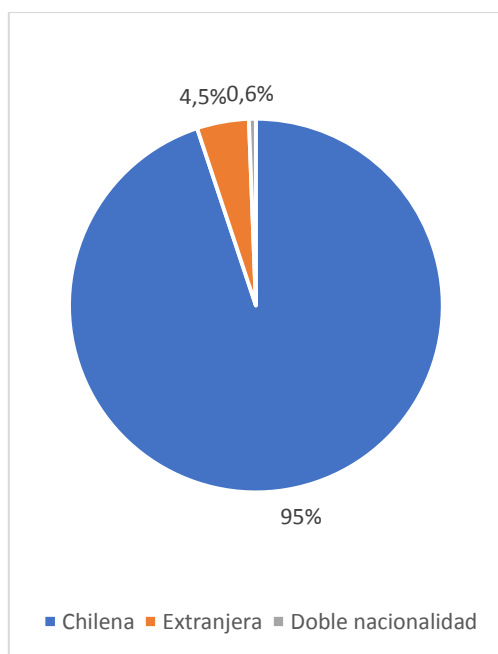
Con respecto a la composición migrante y la nacionalidad de las trabajadoras domésticas, aparece un primer tópico donde la distinción de trabajadoras “puertas adentro” y “puertas afuera” es relevante. Como se señaló, la disminución del trabajo de casa particular puertas adentro se explica por dos factores: por un lado, el debilitamiento de los lazos patronales, propios del Chile latifundista, que difícilmente concebían al empleo doméstico propiamente como trabajo; y por otro, al encarecimiento que implica la formalización de la relación salarial. Además, la ayuda material de trabajar puertas adentro era indiscutible: proveían de techo y alimentación a muchas mujeres de bajos recursos y educación que migraban desde el campo o el extranjero, permitiendo ahorrarse gastos adicionales de vivienda y/o comida.

Muy probablemente, el aumento del salario, junto con la disminución de la pobreza, han hecho posible que menos mujeres necesiten ser recibidas para vivir dentro del hogar de sus empleadores y, por otra parte, son menos aquellos empleadores que pueden costear estas formas de trabajo en el contexto de una relación contractual y salarial más formalizada. Pese a ello, en el caso de la población migrante la proporción de trabajadoras puertas adentro es considerablemente mayor en comparación a la situación de las trabajadoras de nacionalidad chilena. Como muestran los Gráficos 8 y 9, en la modalidad “puertas afuera” las trabajadoras chilenas son más del 95% del total de ocupadas, mientras que en la modalidad “puertas adentro” su participación es menor,

alcanzando un poco más del 75% y siendo las trabajadoras extranjeras el 20% del total de ocupadas.

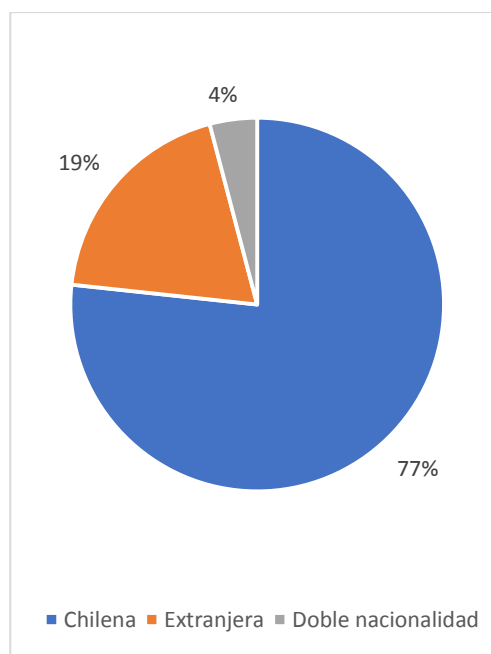
Las explicaciones para este fenómeno pueden ser variadas, pero son dos los grandes factores que pueden explicar tal composición: en primer lugar, la alta participación migrante en la modalidad puertas adentro puede deberse a una decisión económica por parte de las trabajadoras, al posibilitar este esquema el ahorro de costos por alojamiento y alimentación, cuestión que además resulta relevante como alternativa para quienes llegan al país sin redes ni contactos. En segundo lugar, y considerando los argumentos vertidos en bibliografía especializada, es importante considerar que en el trabajo puertas adentro es donde persisten con más fuerza las relaciones jerárquicas y con prácticas laborales abusivas de parte de los empleadores, lo que hace que las trabajadoras migrantes resultan un sujeto más permeable a dicho esquema: muchas veces en situación migratoria irregular, con desconocimiento total sobre sus derechos laborales y dispuestas a soportar condiciones más precarias de trabajo.

**Gráfico 8. Composición del trabajo doméstico puertas afuera según nacionalidad**



Fuente: elaboración propia en base a Encuesta CASEN 2015.

**Gráfico 9. Composición del trabajo doméstico puertas adentro según nacionalidad**



Fuente: elaboración propia en base a Encuesta CASEN 2015.

### 3.2. Perfil sociodemográfico de las trabajadoras

Según lo revisado puede decirse que el trabajo de casa particular en Chile presenta una alta tasa de feminización, ha disminuido en proporción en las últimas décadas, y actualmente emplea a un poco menos del 10% de la fuerza laboral femenina. Además, es un trabajo altamente concentrado en la Región Metropolitana y se compone de una población migrante importante. Se identifica también que la modalidad de trabajo, que distingue entre el empleo “puertas adentro” o “puertas afuera”, se constituye como una variable importante para distinguir entre grupos o franjas sociales dentro de las trabajadoras domésticas.

En relación al perfil sociodemográfico de la trabajadora de casa particular chilena, resulta relevante conocer su composición etaria y los niveles educacionales cursados o alcanzados. A nivel general, son una población de mujeres de edad media y avanzada, con niveles educativos por debajo de la media nacional. Pertenecen a una generación que contaba con menos oportunidades de promoción educativa y la mayoría participa del mercado laboral hace décadas<sup>7</sup>.

Como muestra el Cuadro 1, del total de trabajadoras de casa particular en el país, un 35,4% tiene entre cincuenta y cincuenta y nueve años, y el 17,6% tiene más de sesenta años. Es decir, más de la mitad de la fuerza laboral del sector supera los cincuenta años de edad. Entre las generaciones más jóvenes, hay menos mujeres empleadas en este trabajo, pero su presencia no deja de ser importante en todos los tramos de edad.

La alta proporción de mujeres de avanzada edad puede deberse, en parte, a una transición sociodemográfica, donde son las generaciones más antiguas quienes tuvieron menos oportunidades laborales y educativas, donde el trabajo de casa particular aparece como la única opción. En el caso de las mujeres mayores de 60 años, aparece también la posibilidad de que sean mujeres que se ven forzadas a permanecer en actividad debido a la inexistencia de pensiones o que éstas produzcan un ingreso demasiado bajo.

**Cuadro 1. Distribución del trabajo de casa particular femenino por tramos de edad**

Tramo de edad	Total	%
15 a 29 años	17.320	6,4%
30 a 39 años	34.289	12,6%
40 a 49 años	76.070	28%
50 a 59 años	95.970	35,4%
60 años o más	47.696	17,6%

Fuente: elaboración propia en base a Encuesta CASEN 2015.

<sup>7</sup> Órdenes (2016) muestra que, al observar las transiciones de las mujeres en distintas ocupaciones durante su vida laboral, al menos un 50% de ellas dedica más del 42% del total de su vida activa al trabajo doméstico. Es decir, es un trabajo de baja movilidad y, quienes pertenecen a él, en general lo hacen por una buena parte de su vida.



Por su parte, el nivel educacional de estas trabajadoras es bastante bajo. Si se observan las cifras del Cuadro 2, hacia el año 2000 un 3% de las trabajadoras no contaba con educación formal y casi la mitad del total solo había cursado la educación básica. Quince años después, el panorama no ha cambiado mucho: un 1,4% de las trabajadoras no cuenta con educación y más del 40% ha terminado solo su educación básica.

En tanto, en educación media se tiene que un 45,9% de estas trabajadoras cursaron este nivel, siendo la categoría más grande en la distribución. De hecho, recién el año 2009 las trabajadoras con educación media fueron más que las que sólo contaban con su educación básica.

**Cuadro 2. Distribución de trabajo de casa particular según nivel educacional**

<b>Nivel Educacional</b>	<b>2000</b>	<b>2003</b>	<b>2006</b>	<b>2009</b>	<b>2011</b>	<b>2013</b>	<b>2015</b>
<b>Sin educación formal</b>	3%	2,7%	3%	4%	1,9%	2%	1,4%
<b>Educación Básica</b>	46,6%	45,5%	46,5%	41,9%	42%	41,3%	40,1%
<b>Educación Media Científico-Humanista o Humanidades</b>	40,2%	39,9%	40,6%	45,5%	45,1%	45,7%	45,9%
<b>Educación Media Técnica Profesional</b>	5,1%	8,4%	6,9%	6%	8,3%	6,3%	8,3%
<b>Educación superior incompleta</b>	2%	1%	1%	1%	1%	2%	2,3%
<b>Educación superior completa</b>	1%	2%	1%	1,6%	1,7%	2%	2%

Fuente: elaboración propia en base a Encuesta CASEN 2015.

Dentro del mercado del trabajo, sobre todo en el caso de las mujeres, bajos niveles educacionales y una avanzada edad ubican sin duda a las trabajadoras de casa particular en una posición desventajosa dentro del mercado laboral. Ambos indicadores reflejan también que las alternativas laborales para aquellas mujeres eran restringidas y que, muy probablemente, este fue el trabajo que logró proveer mayor certidumbre para su situación económico-familiar.

Siguiendo con los rasgos relevantes de esta población, y recogiendo algunas cifras aportadas por Órdenes (2016), para el año 2013 un 45% de las trabajadoras de casa particular se encuentran casadas o en pareja, mientras que un 55% se encuentran solteras, separadas, anuladas, divorciadas o viudas. El dato es relevante en tanto hay que considerar que, de encontrarse en pareja, el salario que percibe la trabajadora doméstica probablemente se complementa con el de su pareja, pero en el caso mayoritario, este salario podría ser el principal ingreso del hogar.

Por otro lado, la cantidad de trabajadoras de casa particular que reportan ser jefas de hogar también ha aumentado, de ser un 20% del total en 1996 a un 44% el año 2013, siendo un incremento muy significativo. La relevancia de este aumento tiene relación con su impacto en la

economía familiar: son trabajadoras que, ganando bajos salarios, cargan con el peso de ser el principal sostén económico del hogar.

### 3.3. Trabajo y protección social

Como muestra el Cuadro 3, en comparación con otras categorías ocupacionales, el ingreso promedio de las trabajadoras de casa particular se encuentra por debajo del salario mínimo. Ello indica una situación de alta precariedad material y de incertidumbre, al no contar con posibilidades de incremento de los salarios y muchas veces con la responsabilidad de ser jefas de hogar.

Recientemente en Chile, siguiendo recomendaciones de la OIT, se ha homologado la exigencia salarial mínima del trabajo de casa particular a la de las otras categorías ocupacionales. Como se verá más adelante, en el apartado 3.4, este avance en materia de legislación ha sido relevante, pero las cifras generales de la población siguen indicando ingresos bastante bajos.

**Cuadro 3. Media de ingreso según ocupación principal**

<b>Categoría</b>	<b>Media de ingreso</b>
Empleado u obrero del sector público	\$ 560.998
Empleado u obrero de empresas públicas	\$ 607.524
Empleado u obrero del sector privado	\$ 418.731
Servicio doméstico	\$ 200.465
FF.AA. y del Orden	\$ 693.899

Fuente: elaboración propia en base a Encuesta CASEN 2015.

Nota: cálculo en base a lo que el encuestado reportó como su ingreso principal.

Entre las trabajadoras de casa particular, cabe hacer distinciones respecto a su salario en función de las modalidades de trabajo. Como indica el Cuadro 4, para el caso de las trabajadoras de casa particular puertas afuera la estimación puntual de su ingreso promedio es de \$186.000 pesos, mientras que el ingreso promedio de las trabajadoras de casa particular puertas adentro es de \$364.000 pesos. Como veremos más adelante, esta diferencia de salarios requiere de mayores consideraciones, dadas las condiciones diferenciadas de trabajo entre una y otra modalidad, pero sí puede afirmarse que al existir una exigencia más alta en el servicio puertas adentro su remuneración es mayor, pero debe considerarse también que representan solo al 6% del total de trabajadoras domésticas.

Un 50% de las trabajadoras de casa particular puertas afuera reporta un ingreso de \$200.000 pesos o más y sólo un 25% dice ganar al menos \$250.000 pesos, lo que sigue por debajo del ingreso salarial mínimo vigente<sup>8</sup> (Cuadro 4). Además, solo un 5% de ellas alcanza salarios iguales o superiores a los \$380.000 pesos, lo cual sigue por debajo de la estimación puntual de la media de

<sup>8</sup> El salario mínimo vigente a marzo de 2017 es de \$ 264.000 pesos.

los ingresos en otras categorías ocupacionales. Por su parte, los ingresos de las trabajadoras puertas adentro muestran que el 50% percibe ingresos de al menos \$350.000 pesos y un 25% de \$400.000 pesos hacia arriba.

**Cuadro 4. Ingreso promedio del trabajo de casa particular según modalidad**

Percentiles	Puertas Adentro	Puertas Afuera
25%	\$ 250.000	\$ 100.000
50%	\$ 350.000	\$ 200.000
75%	\$ 400.000	\$ 250.000
95%	\$ 600.000	\$ 380.000
Promedio	\$ 364.000	\$ 186.000

Fuente: elaboración propia en base a Encuesta CASEN 2015.

En relación al tiempo de trabajo, las trabajadoras de casa particular presentan jornadas extensas. Otro de los aspectos que la Ley del año 2014 buscó equiparar con las condiciones del servicio doméstico en relación a otros empleos, fue en la normativa respecto a la jornada laboral y la obligatoriedad de los descansos. Es importante considerar que esa normativa establece que la jornada laboral no puede exceder en ningún caso las 12 horas diarias y las 45 horas semanales.

Al respecto, en el Cuadro 5 se comparan las jornadas laborales reportadas en la CASEN 2015 y la ENE 2016 para las trabajadoras domésticas, distinguiendo entre modalidad puertas adentro y puertas afuera. Las cifras obtenidas son bastante similares: en ambos estudios se tiene que el 50% de las trabajadoras de casa particular puertas afuera reportan trabajar al menos 40 horas y las trabajadoras puertas adentro al menos 45 horas.

Además, al menos un 25% de las trabajadoras puertas adentro declara trabajar al menos 48 horas semanales, lo cual excede lo establecido por la ley. Como es esperable, el mayor nivel de ingreso en las trabajadoras puertas adentro se corresponde con una exigencia mayor en su jornada laboral.

**Cuadro 5. Jornada laboral de trabajadoras de casa particular según modalidad**

Percentil	ENE 2016		CASEN 2015	
	Puertas Afuera	Puertas Adentro	Puertas Afuera	Puertas Adentro
5%	9 horas	32 horas	8 horas	30 horas
25%	24 horas	45 horas	20 horas	45 horas
50%	40 horas	45 horas	40 horas	45 horas
75%	45 horas	48 horas	45 horas	50 horas
95%	54 horas	60 horas	57 horas	72 horas

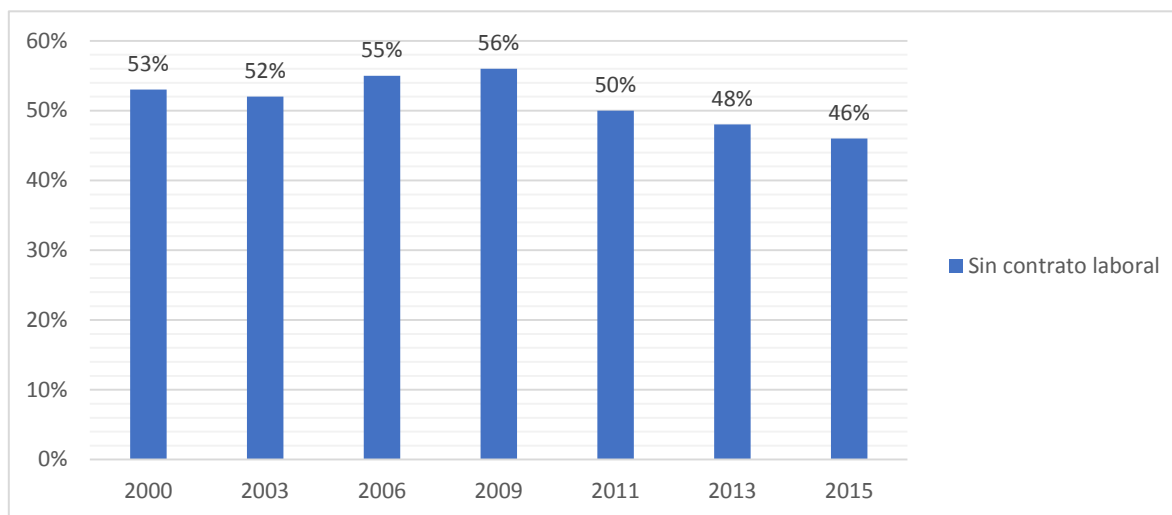
Fuente: elaboración propia en base a Encuesta Nacional de Empleo 2016 y CASEN 2015.

Finalmente, en lo que respecta a la estabilidad laboral y la protección social, las cifras actualizadas del Gráfico 10 confirman una situación de precariedad. Sin embargo, los datos presentados acá tienen un alcance limitado cuando se trata de indagar en los factores que explican la informalidad laboral.

En primer lugar, en relación al contrato de trabajo, se registra que una importante proporción de las trabajadoras de casa particular no lo tiene. Este dato resulta especialmente relevante para el presente estudio, dado que la muestra que se construyó para observar los riesgos psicosociales asociados al proceso de trabajo toma como población objetivo a aquellas registradas en el Instituto de Seguridad Laboral, es decir, aquellas que cuentan con un contrato de trabajo. De tal modo, al no contar con información sobre las trabajadoras sin contrato, quedan fuera de muestra, lo que representa un sesgo inevitable, que ha buscado ser compensando con análisis cualitativo y revisión de literatura especializada.

Hasta el año 2011 las trabajadoras domésticas sin contrato eran la mitad del total de la fuerza laboral del sector, y hoy son alrededor del 46%. Las razones que explican los niveles de informalidad del sector son variadas. En ese sentido, la investigación cualitativa de Grupo Nous (2010) sugiere al menos cuatro grandes razones que explican la no existencia de contrato: la imposición de los empleadores, facilitada por la necesidad imperiosa de trabajar y no tener acceso a otro tipo de empleo; la apremiante situación de algunas trabajadoras que les hace preferir el acceso al dinero líquido; la conveniencia de mantenerse como carga del marido para no ver aumentados sus ingresos generales y así no perder otros beneficios sociales; y finalmente un desconocimiento del derecho a exigir contrato.

**Gráfico 10. Trabajadoras de casa particular sin contrato 2000-2015**



Fuente: elaboración propia en base a Encuesta CASEN 2000-2015.

En cualquier escenario, la inexistencia de contrato implica otras carencias en el ámbito de la protección social. El estudio de Órdenes (2016) muestra que para el año 2013 un 74% de las trabajadoras de casa particular se encontraba afiliada al Sistema de Pensiones pero solo un 46%

cotizaba realmente. También indica que un 60% se encuentra afiliada al sistema público, encontrándose en una proporción importante (un 34%) en la situación de indigente (Fonasa grupo A).

La consecuente baja participación en el sistema previsional que trae la inexistencia de contrato, arrojan a la trabajadora doméstica a una situación de indefensión, desprotegidas frente a la vejez, la invalidez y la enfermedad.

#### 3.4. Sindicalización y legislación sobre el trabajo de casa particular

Junto con la iniciativa de organismos internacionales, uno de los principales mecanismos de protección de los derechos laborales de las trabajadoras de casa particular ha sido la acción sindical, estrechamente vinculada con la construcción de un marco regulatorio de esta actividad en Chile.

Las organizaciones que han defendido la dignidad del trabajo de casa particular en Chile son principalmente la Asociación Nacional de Empleadas de Casa Particular (ANECAP), dependiente de la Iglesia Católica, y los sindicatos del gremio, de carácter autónomo. Entre los sindicatos autónomos, destaca el Sindicato Interempresa de Trabajadoras de Casa Particular (SINTRACAP), que cuenta con presencia nacional. Si bien la cantidad de trabajadoras afiliadas a SINTRACAP es baja en proporción, su accionar ha tenido gran impacto en los últimos años.

Las barreras para la sindicalización en el sector se relacionan con la forma en que se organiza el propio trabajo. De ahí que sea importante tener en consideración que, en la constitución de su subjetividad laboral, median importantes factores que dificultan su organización y la defensa de sus derechos laborales. La gran mayoría de sus funciones se desempeña en solitario, acrecentando las problemáticas que deben enfrentarse para recién conformar la posibilidad de actuar colectivamente. En esa línea resulta especialmente prioritario promover la organización interna del gremio y desarrollar políticas que faciliten aquellos procesos de constitución como actor empoderado en la relación laboral. Recientes estudios, además, han sugerido que la participación sindical es una de las herramientas más efectivas para mejorar los niveles de empoderamiento de las trabajadoras sobre sus condiciones de trabajo (Del Campo & Ruiz, 2013).

El trabajo de casa particular ha debido abrirse camino dentro de una cultura heredera de una concepción tradicional sobre la servidumbre y el trabajo doméstico, la cual ha desconocido sistemáticamente su condición de empleo asalariado. La expresión más llamativa de aquello es la enorme desregulación a la que se encuentra sujeto el trabajo de casa particular, principalmente en lo relativo a la organización de la jornada laboral, las tareas y funciones específicas dentro del proceso de trabajo, el salario y la relación contractual.

Recién el año 2008, con la promulgación de la Ley 20.279 la cual reajusta el monto del ingreso mínimo mensual, se establece que la remuneración mínima en dinero de los trabajadores de casa particular no podrá ser inferior al 100% del ingreso mínimo mensual, pues antes de dicha normativa la remuneración mínima era equivalente al 75% de tal ingreso.

Posteriormente, en octubre del año 2014 se promulga la Ley 20.786, la cual modifica la jornada, el descanso, la composición de la remuneración y prohíbe la exigencia del uso de uniforme de trabajo en lugares públicos. Entre las exigencias de esta ley, destacan:

- a. La formalización de la relación laboral mediante un contrato de trabajo con copia a cada una de las partes;
- b. La necesaria explicitación de todas las funciones a realizar dentro del contrato de trabajo;
- c. Que el contrato de trabajo indique de forma adicional la necesidad de cuidados especiales para algún miembro del hogar;
- d. La prohibición de exceder las 45 horas semanales de jornada de trabajo;
- e. Establecer la posibilidad de 15 horas extra de trabajo semanales, estando previamente pactadas;
- f. La exclusión de los ítems de alimentación y habitación dentro de la remuneración pactada;
- g. Descanso dominical irrenunciable;
- h. La distribución de la jornada en un máximo de 6 días a la semana;
- i. Derecho a descanso de 12 horas continuas para las trabajadoras puertas adentro;
- j. Derecho a 15 días de vacaciones luego de un año de trabajo, sumando un día adicional por año, a contar de los 10 años de servicio en adelante.

Por otra parte, la OIT ha establecido desde el año 2011 el Convenio Número 189 sobre trabajo decente para las trabajadoras y los trabajadores domésticos, que garantiza la protección laboral mínima que deben tener estos trabajadores, a la par con las demás categorías ocupacionales<sup>9</sup>. Entre las obligaciones que se establecen para los miembros, destacan:

- a. La libertad de asociación y libertad sindical;

---

<sup>9</sup> El 16 de junio de 2011, la Conferencia Internacional del Trabajo de la OIT adoptó el Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011 (núm. 189). Si bien se considera un paso importante en el reconocimiento de derechos laborales, el Convenio sigue dejando un margen de flexibilidad considerable a cada país para su aplicación. Para mayor información sobre el convenio 189 de la OIT, visitar: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@travail/documents/publication/wcms\\_164520.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@travail/documents/publication/wcms_164520.pdf).

- b. La necesidad de tomar medidas para asegurar que los trabajadores domésticos sean informados sobre sus condiciones de empleo, de preferencia con un contrato escrito;
- c. El salario mínimo garantizado;
- d. Velar porque los trabajadores domésticos disfruten de condiciones equiparables a las de cualquier otro trabajador con respecto a la protección de la seguridad social, incluyendo lo relativo a la maternidad.

El 10 de junio de 2015 Chile ratificó el Convenio número 189 de la OIT, estipulándose que entrará en vigor en junio del año 2016. Estos acuerdos, sumados a los esfuerzos de regulación locales y gremiales, han sido un avance destacable en materia de protección laboral.

Sin embargo, al considerar las cifras revisadas en el apartado de caracterización del trabajo de casa particular en Chile, se puede afirmar que la legislación se encuentra aún lejos de tener el impacto esperado en el sector. Algunas de las problemáticas saltan a la vista con mayor rapidez, como es el caso de la alta proporción de trabajadoras que se encuentra sin contrato de trabajo (46%), o las bajas remuneraciones en promedio que perciben las trabajadoras chilenas, mostrando una brecha de cerca de \$70.000 pesos para alcanzar recién al salario mínimo establecido.

Otras de las dificultades que enfrentan las trabajadoras domésticas son más complejas de pesquisar, como por ejemplo el respeto por la duración de la jornada laboral, las tareas de cuidado que se les exige en la práctica o las dinámicas laborales dentro del trabajo puertas adentro.

Entre los objetivos de este estudio, se encuentra estimar el grado de conocimiento de las trabajadoras sobre la legislación que protege el trabajo de casa particular, identificando a su vez los factores que obstruyen o promueven el conocimiento sobre la ley. De esta forma, la iniciativa de regulación y protección de este trabajo no sólo proviene desde el Estado, sino también a través de un proceso de apropiación y empoderamiento de las trabajadoras, incentivando su disposición a construir relaciones laborales más justas.

## Capítulo 2: Diseño de la Investigación

En el Capítulo 1 se expuso una caracterización general del trabajo de casa particular en tanto empleo asalariado, para luego dar cuenta de lo relevante que es conocer sus niveles de exposición a riesgos psicosociales. Posteriormente, se presentó un panorama general del trabajo de casa particular en Chile, y se resumieron los aspectos principales de la normativa que regula esta actividad en el país. En este segundo capítulo, se presenta la propuesta de investigación que busca conocer los factores de riesgo psicosocial asociado a las formas concretas de trabajo doméstico en Chile.

Para viabilizar esta investigación, el universo de trabajadoras en estudio se redujo a aquellas que se encuentran registradas en el Instituto de Seguridad Laboral con un contrato de trabajo, que representan aproximadamente al 40% del total de la fuerza laboral del sector en el país (cerca de 133.000 trabajadoras). Cabe advertir que esta aproximación conlleva un sesgo importante, pues quedan fuera del estudio todas aquellas trabajadoras que se encuentran sin contrato o quienes, estando contratadas, no forman parte de la mutual del Estado, y se encuentran inscritas en otra mutual privada. Estas últimas son un porcentaje bajo de trabajadoras.

El objetivo propuesto es cuantificar y describir los riesgos psicosociales que afectan a las trabajadoras de casa particular, protegidas por el seguro contemplado en la Ley 16.744 y afiliadas al ISL, estableciendo recomendaciones específicas para el control y mitigación de estos riesgos. Por su parte, los objetivos específicos son:

1. Analizar las principales tendencias y cambios en el modo de organización del trabajo en el sector.
2. Conocer la percepción de las trabajadoras y dirigentes del sector respecto de los riesgos psicosociales en el trabajo y los cambios que propicia la nueva normativa.
3. Caracterizar riesgos psicosociales por tipo de jornada, migración y otras variables relevantes.

Respondiendo tales objetivos se espera poder ofrecer un diagnóstico robusto sobre el panorama laboral del sector, identificando sus principales debilidades y condiciones que exponen a estas trabajadoras a riesgos psicosociales.

### 1. Metodología

La estrategia metodológica para el estudio es de carácter mixto, que combina técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación. La razón de esto dice relación con los alcances de cada técnica, pues ninguna por sí sola ofrece un conocimiento profundo sobre la realidad laboral del sector.

En relación a la metodología cuantitativa, se construyó una encuesta aplicada en tres regiones del país, y que cuenta con representatividad nacional. Esta encuesta contempla preguntas de carácter



sociodemográfico, de empleo, de condiciones de salud y sobre riesgos psicosociales. Estas últimas preguntas fueron recogidas del cuestionario estandarizado SUSESO ISTAS-21, en su versión breve de 20 preguntas.

Por otra parte, la metodología cualitativa contempla entrevistas semi-estructuradas y grupos focales, donde se profundizó en aspectos complementarios a la información que surge de la encuesta, como la realidad específica de ciertos subgrupos de trabajadoras y sus trayectorias laborales.

A continuación, se detallan las características de cada técnica empleada y su pertinencia en el estudio.

## 2. Encuesta sobre Riesgos Psicosociales en el Trabajo de Casa Particular

### 2.1. Construcción del cuestionario

El cuestionario SUSESO-ISTAS 21 ha sido adaptado y validado en nuestro país como un instrumento que, en efecto, mide riesgos psicosociales derivados del ambiente de trabajo (Alvarado, y otros, 2012), tal como lo hace el cuestionario original<sup>10</sup>.

Este cuestionario, en su versión breve, agrupa 20 preguntas en cinco dimensiones asociadas a riesgos psicosociales:

- I. Exigencias Psicológicas en el trabajo: la presión ejercida por quienes supervisan el trabajo y el impacto de esta supervisión en la forma de abordar las actividades laborales de parte del trabajador.
- II. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades: busca comprender la relación que existe entre lo estimulante que resulta el trabajo y el bienestar psicosocial del trabajador.
- III. Apoyo Social de la Empresa y Calidad de Liderazgo: observa el acompañamiento al trabajador y los modos de dirección laboral, que pueden resultar facilitadores u obstructores del buen desempeño laboral.
- IV. Compensaciones: reconocimiento material y simbólico al trabajo.

---

<sup>10</sup> El cuestionario SUSESO/ISTAS21 es un instrumento de medición que permite la evaluación y medición de los riesgos psicosociales en el trabajo. El cuestionario es la adaptación y validación en Chile del cuestionario COPSOQ-ISTAS21, que a su vez es la traducción y validación que realizó el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS) del *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ), desarrollado por el Instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca. Para más información, visitar: <http://www.suseso.cl/cuestionario-de-evaluacion-de-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-suseso-istas-21/>

- V. Doble Presencia: busca conocer la carga de trabajo fuera de la jornada laboral (trabajo doméstico no remunerado, especialmente), y el impacto que tiene cuando se vuelve una preocupación constante.

Además de las cinco grandes dimensiones de riesgos que contempla el cuestionario se incorporan algunas preguntas de caracterización básicas: el sexo, la edad, la percepción sobre el estado de salud y las condiciones laborales en las que desempeña sus actividades.

Sin bien la literatura revisada respalda la hipótesis de que “los riesgos psicosociales tienen su origen en la organización y el contenido del proceso de trabajo” (Neffa, 2015, pág. 21), es necesario observar aquellos rasgos del trabajo doméstico que lo hacen particularmente vulnerable. De esta manera es posible plantear un análisis de los riesgos de las trabajadoras de casa particular de manera contextualizada, sugiriendo ciertas condicionantes estructurales de su situación laboral.

Señalar lo anterior exige poner en discusión la estructura original del cuestionario SUSESO-ISTAS 21. Dicha estructura asume que su aplicación será en empresas, donde cierto contingente de trabajadores se involucra en el proceso de trabajo de manera cooperativa, lo cual va estableciendo en la práctica relaciones “horizontales” entre compañeros de trabajo, así como también una relación “vertical” clara entre la gerencia y los subordinados. En el caso de las trabajadoras de casa particular, tanto la relación “de pares” como la relación con los empleadores es bastante excepcional: se trabaja en solitario, encontrando muy rara vez la figura de los “compañeros” de trabajo, mientras que el vínculo con su empleador se establece de manera necesariamente individual y en el propio hogar de este último.

Por tanto, el desafío de esta investigación es poder medir los riesgos psicosociales de esta categoría ocupacional en concreto, atendiendo también a sus propias especificidades sociales y culturales. El modo más pertinente para incorporar estas reflexiones en la estrategia metodológica es proponer nuevas dimensiones de análisis, que permitan complementar el apartado de riesgos psicosociales del cuestionario.

Se proponen tres dimensiones complementarias al cuestionario SUSESO-ISTAS 21. Estas dimensiones se traducen finalmente en preguntas, muchas de ellas recogidas de manera literal de la Encuesta CASEN con el objetivo de favorecer la comparabilidad estadística nacional de los resultados.

Una primera dimensión dice relación con el perfil sociodemográfico de las trabajadoras de casa particular. Es de suma relevancia para la investigación conocer el sexo, la edad, el nivel educacional y la nacionalidad, como antecedentes personales básicos. De manera complementaria, se incorporan algunas preguntas que buscan conocer su situación familiar, específicamente su situación conyugal, su rol en el hogar y los familiares que representan una carga económica para la trabajadora.

Una segunda dimensión busca conocer las condiciones de empleo, contemplando como variables relevantes la legitimidad de su trabajo, el conocimiento de sus derechos laborales, la modalidad de trabajo (puertas adentro o afuera) y el número de empleadores o la cantidad de casas en las que se trabaja. Además, se incorporan preguntas sobre la jornada laboral y sus implicancias, el salario y sus condiciones organizativas. Con respecto a este último aspecto, se consultará si acaso conoce alguna red sindical, y en caso de conocerla, si es que se encuentra afiliada.

Finalmente, se presenta una tercera dimensión que busca conocer condiciones de salud, considerando tanto la percepción sobre su salud como las enfermedades que se padecen.

En el Cuadro 6 se presenta la operacionalización de esta estructura en el diseño del cuestionario. En total, el cuestionario cuenta con 4 módulos y 50 preguntas. Su aplicación toma aproximadamente 30 minutos.

**Cuadro 6. Estructura del cuestionario de la encuesta nacional**

<b>Dimensión</b>	<b>Sub-dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Pregunta que lo contiene</b>
<b>Perfil sociodemográfico</b>	Antecedentes personales	Sexo	A1
		Edad	A2
		Nivel educacional	A3
		Nacionalidad	A4
		Estado Conyugal	A5
	Responsabilidad familiar	Rol en el hogar	A6
Dependencia económica		A8, A9, A10, A11	
Remesas		A12 y A13	
<b>Condiciones de empleo</b>	Asimetría laboral	Conocimiento de sus derechos laborales	C11
		Sindicalización	C12 y C13
	Jornada	Modalidad de trabajo	C1
		Tipo de jornada	C2
		Cantidad de empleadores y viviendas para las que trabaja	C3
		Horas efectivamente trabajadas	C4
		Respeto por la jornada laboral	C7
		Tiempo destinado a traslados	A7
	Ingresos	Salariales	C8
		No salariales	C9
	Endeudamiento		C10
	Tareas de cuidado		C5 y C6

<b>Condiciones de salud</b>	Previsión		D1
	Percepción de salud		D2
	Enfermedades	Malestares	D3
Diagnósticos		D4	
<b>Riesgos psicosociales</b>	Exigencias Psicológicas	Exigencias cuantitativas	B1
		Cognitivas	B2
		Emocionales	B3
		Represión de emociones	B4
		Sensoriales	B5
	Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Influencia	B6
		Control sobre el tiempo de trabajo	B7
		Posibilidades de desarrollo en el trabajo	B8
		Sentido del trabajo	B9
		Integración en el trabajo	B10
	Apoyo Social en el trabajo y calidad del liderazgo	Claridad de rol	B11
		Conflicto de rol	B12
		Calidad de liderazgo	B13
		Calidad de relación con superiores	B14
		Calidad de relación con compañeros de trabajo	B15
	Compensaciones	Estima	B16
		Estabilidad contractual	B17
		Inseguridad respecto a las características del trabajo	B18
	Doble Presencia	Preocupación por tareas domésticas	B19
		Carga de tareas domésticas	B20

## 2.2. Diseño muestral de la encuesta nacional

En este apartado se describen las principales decisiones metodológicas asociadas al diseño de la muestra. Este diseño corresponde a una muestra probabilística, estratificada geográficamente, y de selección bietápica, con igual probabilidad de selección tanto de las unidades de primera etapa (bloques que consisten en agrupaciones de manzanas) dentro de cada grupo de tamaño, como de las unidades de segunda etapa (viviendas) que se seleccionan dentro de cada bloque seleccionado en la etapa anterior.

### A. Marco muestral

El punto de partida del estudio es la información de registro del ISL sobre trabajadoras de casa particular, que se traduce en un archivo que contiene actualizados a la fecha datos de las trabajadoras y sus empleadores, considerando variables como direcciones de empleador, nombre

de trabajadora y empleadora, y comuna de la dirección laboral, entre otras. Dado que en este caso se está ante un registro de personas, la información es depurada para construir un marco muestral, sobre la base de la disposición de la información a nivel de viviendas. En esta transformación operan razones de costo, debido a la dificultad de realizar un muestreo aleatorio simple, dada la dispersión geográfica de las unidades seleccionadas.

Para construir este marco, se requirió de un registro de viviendas asociado a empleadores que contratan los servicios de trabajadoras de casa particular. En ese sentido, el marco del estudio está compuesto por las viviendas particulares de los empleadores, y que corresponden a las direcciones laborales de las trabajadoras, lugar donde pueden ser encontradas. En función de ello se depuran del marco las direcciones que registran a más de un empleador, y a su vez aquellos casos en los que se registra una dirección comercial, debido a que en estos casos se desconoce si el empleador tiene contratada o no a una trabajadora de casa particular y además si ella presta servicios dentro de las comunas que forman parte del universo del estudio.

Un segundo proceso de depuración tiene que ver con la localización de las direcciones en la comuna y la posibilidad de ubicarlas en el plano, debido a potenciales errores de registro y de especificación correcta de la comuna. Por ejemplo, un problema habitual que se produce al momento de registrar una dirección es la asignación de la comuna de Santiago a direcciones que pertenecen a otras comunas de la RM, pero que forman parte de Santiago. Para ello los registros agrupados en comuna son geocodificados utilizando el software Qgis. En este proceso se eliminan registros que no resultan en una dirección claramente identificada (por ejemplo direcciones de edificios sin número de departamento), y direcciones geocodificadas que aparecen como parte de comunas fuera del estudio.

Para realizar un muestreo bietápico, se requirió una unidad de selección en primera etapa, que permitiese la agrupación de viviendas, cumpliendo la misma función que cumple la manzana en el marco de muestreo de encuestas de hogares de gran tamaño como la Encuesta CASEN. Para ello, una vez que se obtienen las coordenadas de cada dirección, los datos se fusionan con los polígonos de manzanas correspondientes al Censo 2002. Tras ello, las manzanas se agrupan en bloques (conjuntos de manzanas) que en su interior registran las direcciones de las viviendas en las que desempeñan sus labores las trabajadoras de casa particular. Estos bloques a su vez se clasifican de acuerdo a la cantidad de viviendas que cada uno posee, lo que permite establecer una división dentro de las comunas de acuerdo a la cantidad de bloques que posee en cada uno de los estratos de tamaño.

En base a este proceso de depuración, se obtuvo un marco muestral que contiene 629 bloques y 62.455 viviendas, correspondientes a las regiones de Valparaíso, del Biobío y Metropolitana, que en conjunto representan un 74,7% del total de trabajadoras a nivel nacional. A su vez, dentro de las regiones se seleccionan las comunas que tienen una mayor prevalencia de trabajadoras de casa particular, lo que da origen a la siguiente selección:

<b>Región</b>	<b>Comuna</b>
<b>5</b>	VIÑA DEL MAR
<b>5</b>	VALPARAISO
<b>5</b>	QUILPUE
<b>8</b>	CONCEPCION
<b>8</b>	CHILLAN
<b>8</b>	LOS ANGELES
<b>13</b>	LAS CONDES
<b>13</b>	VITACURA
<b>13</b>	PROVIDENCIA
<b>13</b>	LO BARNECHEA
<b>13</b>	ÑUÑO A
<b>13</b>	LA REINA
<b>13</b>	SANTIAGO

### *B. Tamaño de la muestra*

Para determinar el tamaño de la muestra, se consideró la fórmula tradicional de tamaño muestral. El tamaño obtenido se incrementa en función de la estimación del Efecto del Diseño, que compensa el tamaño de la misma considerando que una muestra bietápica tiene una mayor varianza que una muestra del mismo tamaño pero seleccionada por muestreo aleatorio simple.

Pero adicionalmente, es sabido que en terreno no se logra la respuesta en todas las unidades. En este caso, se estima por un lado que en un porcentaje importante de viviendas se producirá rechazo, sobre todo considerando que la encuesta se aplica en una cantidad importante de viviendas de nivel socioeconómico alto. Además, se estima una pérdida de unidades a causa de que las direcciones correspondan a locales comerciales o no puedan ser ubicadas en terreno por direcciones incompletas (similar a lo que se encontró al momento de depurar la información para la construcción del marco muestral). Como criterios para el cálculo del tamaño se consideran los siguientes valores:

Error muestral teórico (e)= 5%

Prevalencia estimada para la variable de interés (p): 30%

Valor de la normal para un nivel de confianza del 95% (z): 1,96

Efecto del diseño estimado (deff): 1,5

Con ello, el tamaño de la muestra objetivo en cuanto a número de entrevistas corresponde a:

$$n_{objetivo} = \frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2} \times Deff$$

$$n_{objetivo} = 484$$

Considerando pérdida de entrevistas por rechazos y otros problemas del marco muestral, se considera un sobremuestreo del 75%, lo que implica una muestra teórica equivalente a:

$$n_{teórico} = \frac{n_{objetivo}}{1-s}$$

$$n_{teórico} = 1.936$$

Lo que implica que visitando 1.936 viviendas se espera obtener respuesta de 484 de ellas.

### C. Factores de expansión

Para la construcción del factor de expansión se consideran dos cálculos. Por un lado se calcula un ponderador que corresponde al inverso de la probabilidad de selección de cada vivienda dentro de cada bloque; y junto con ello se realiza un ajuste a una población total, con el fin de representar al total de trabajadoras de casa particular dentro del marco.

En cuanto al ponderador de selección, se calculan dentro del marco los totales de viviendas por bloque ( $M_{v\_bl}$ ) y total de bloques por estrato ( $M_{bl\_e}$ ). Luego, dentro del conjunto de encuestas logradas, se calcula el total de viviendas seleccionadas por cada bloque ( $BD_{v\_bl}$ ) y el total de bloques seleccionados dentro de cada estrato ( $BD_{bl\_e}$ ).

Luego, la probabilidad de selección de cada bloque ( $P_b$ ) se calcula como la razón entre el total de bloques seleccionados dentro de cada estrato de tamaño y el total de bloques dentro de dicho estrato:

$$P_b = \frac{BD_{bl\_e}}{M_{bl\_e}}$$

Mientras que la probabilidad de selección de cada vivienda dentro de cada bloque, ( $P_v$ ) se calcula como la razón entre el total de viviendas seleccionadas dentro de cada bloque, y el total de viviendas dentro de dicho bloque:

$$P_v = \frac{BD\_v\_bl}{M\_v\_bl}$$

Luego, el ponderador de selección ( $P_s$ ) de cada vivienda dentro de cada bloque, se construye como inverso de la probabilidad de selección de viviendas y bloques, es decir:

$$P_s = \frac{1}{P_v} \times \frac{1}{P_b}$$

En cuando al ponderador que ajusta a la población total ( $P_p$ ), para cada vivienda se toma la población de trabajadoras estimada (que corresponde a uno debido a que en cada vivienda se entrevista solo a una trabajadora), y se calibra multiplicándola por un factor que relaciona la población regional de trabajadoras de casa particular estimada a partir del registro del ISL ( $T_M$ ) con la estimación del total de trabajadoras de casa particular regional estimada a partir de la encuesta ( $T_E$ ), es decir:

$$P_p = \frac{T_M}{T_E}$$

Como población total en este caso se ha considerado la estimación del total de trabajadoras de casa particular a nivel regional, que corresponde a un total aproximado de 140.448 trabajadoras<sup>11</sup> de las tres regiones consideradas.

Finalmente, el factor de expansión de cada vivienda se obtiene de la multiplicación de ambos ponderadores, es decir:

$$F = P_s \times P_p$$

### 2.3. Resultados de terreno

Los resultados finales del terreno muestran que, de las 1.450 viviendas visitadas, 965 fueron viviendas donde la entrevista no se logró y 484 donde la entrevista fue lograda con éxito. Eso nos

---

<sup>11</sup> La estimación generada aplicando el factor de expansión definitivo puede resultar en una diferencia ocasionada por el efecto del redondeo de decimales.



entrega una tasa de logro del 33% sobre la muestra reconocida, lo cual permite asegurar representatividad nacional del estudio.

Las razones del no logro de las entrevistas son variadas, ya que van desde viviendas donde nunca se tuvo acceso, encuestas que no salieron a terreno, hasta encuestas que fueron rechazadas. En el Cuadro 7 se muestra el total de viviendas reconocidas por comuna, las encuestas logradas y no logradas de cada comuna, y la tasa de logro. Se presentan también los resultados globales del terreno a nivel nacional.

**Cuadro 7. Resultados finales de terreno encuesta nacional**

Comuna	Encuestas asignadas	Encuestas no logradas	Encuestas logradas	Tasa de logro (en %)
Valparaíso	8	4	4	50%
Quilpué	11	3	8	73%
Viña del Mar	202	123	79	39%
Concepción	46	31	15	33%
Los Ángeles	21	13	8	38%
Chillan	27	18	9	33%
Santiago	36	24	12	33%
La Reina	102	41	61	60%
Las Condes	439	304	135	31%
Lo Barnechea	178	158	20	11%
Ñuñoa	137	85	52	38%
Providencia	121	89	32	26%
Vitacura	122	73	49	40%
<b>Total</b>	<b>1.450</b>	<b>966</b>	<b>484</b>	<b>33%</b>

### 3. Metodología de la investigación cualitativa

Entendiendo las limitaciones de las metodologías cuantitativas en tanto respuestas “cerradas” o “rígidas” a ciertas preguntas, se propuso para esta etapa utilizar una perspectiva cualitativa como metodología de aproximación complementaria al fenómeno. Particularmente sobre los riesgos psicosociales, Neffa (2015) da cuenta de la necesidad de complementar el análisis cuantitativo con perspectivas cualitativas en el análisis de los riesgos psicosociales. Tal metodología permite acercarnos a las experiencias de las trabajadoras, y desde ellas mismas, elaborar resultados que indiquen cómo este tipo de riesgos las afectan en el trabajo y en su vida en general.

Se utilizaron dos técnicas de recolección de información cualitativa: la entrevista semi-estructurada y el grupo focal. El análisis de la información se realizó utilizando el software libre QDA Miner, el cual es óptimo para ordenar y clasificar grandes volúmenes de información.

El análisis propiamente tal, se realizó en distintos niveles: un plano descriptivo que apuntaba a conocer las condiciones laborales y riesgos psicosociales de las trabajadoras de casa particular, y un plano más inferencial, para identificar problemáticas subyacentes que las inquietan, junto con las nociones sobre el cambio de normativa de 2014.

De esta manera, se comenzó con una codificación abierta, en base a los principios de la grounded theory (Strauss & Corbin, 2002; citado en Del Campo y Ruiz, 2013), agrupando conceptos pequeños de las entrevistas, para luego ir generando unidades de análisis mayores que incluyeran lo ya codificado de manera inductiva. Desde esta teoría, esto tiene que ver con una primera aproximación con codificación abierta, para luego, a medida que se obtienen mayores nodos se procede a realizar una codificación axial; para, finalmente, codificar de manera selectiva los conceptos más relevantes de cada entrevista. Cabe destacar que este proceso conlleva una revisión constante del material, y la capacidad de estar “abiertos” a la creación de nuevos nodos y categorías emergentes. Este método permite teorizar en base a la fragmentación del discurso de las trabajadoras sobre los riesgos psicosociales que experimentan. Para la triangulación del análisis, hubo una constante retroalimentación de la información desde el investigador, volviendo a las entrevistas ya transcritas para buscar nuevas categorías, como también desde el equipo de transcriptoras y de investigadores.

Cabe señalar que esta metodología, que se origina en la teoría fundamentada, fue complementada con una comprensión socio-histórica del problema, con el objetivo de entrecruzar la reflexión sobre las vivencias de las trabajadoras con una perspectiva más de proceso histórico y cultural sobre el trabajo doméstico en general, y el rol de la mujer en este espacio en particular.

### 3.1. Muestra

Para la generación de la muestra cualitativa, se realizó una selección intencionada de los casos mediante variables sociodemográficas y de interés, con criterios socio-estructurales. En esta etapa no se buscó la representatividad del universo de trabajadoras de casa particular, sino que de representar la posición estructural que ocupan (por ejemplo, según nacionalidad o modalidad de trabajo), apelando a la diversidad del universo de estudio (Mejía, 2000; Serbia, 2007).

En base a lo anterior, lo expuesto en el Capítulo 1 indica que, dentro del universo de las trabajadoras de casa particular, hay ciertas variables sociodemográficas que no vendrían a tener un peso relevante a la hora de distinguir a las mismas. Por ejemplo, las variables sexo, edad, y nivel educativo no fueron consideradas, en tanto el grueso de trabajadoras posee más de 45 años y no tienen estudios superiores. Distinto es el caso de las variables nacionalidad y modalidad de trabajo, las cuales tienen características relevantes a la hora de analizar la realidad de este empleo.

#### A. Entrevistas semi-estructuradas

En esta etapa, se buscó conocer las experiencias, percepciones y nociones sobre las mismas actoras en base a su propio discurso. Esta técnica, basada en la conversación con una pauta

delimitada de preguntas, permitió determinar cómo y cuáles son las condiciones en las que las trabajadoras desempeñan su trabajo, junto con apreciar si existen variaciones en la percepción de las mismas luego de la implementación de la normativa en 2014. Si bien las entrevistas contaron con esta pauta semi-estructurada para su aplicación, se dejó margen para que el entrevistador pudiese manejar el proceso de entrevista bajo los objetivos propuestos y en base a lo que las mismas informantes reportaban.

En un principio el diseño muestral planteaba la necesidad de realizar 10 entrevistas semi-estructuradas, pero en el transcurso se estimó que, alcanzados los 8 casos, se llegaba a un punto de saturación de la información. Esto, en la medida en que ya no existían nuevas condiciones de interés, sino que el discurso tendía a ser redundante y poco novedoso (Álvarez-Gayou, 2003).

Para esta etapa, además, no se consideraron trabajadoras sindicalizadas, debido a que ese tema se vio con mayor detención en un grupo focal exclusivo para ellas. Esta decisión se basa en que esta no afiliación nos entregara mayores nociones y percepciones sobre riesgos psicosociales en el quehacer laboral, a diferencia de las trabajadoras sindicalizadas (Del Campo & Ruiz, 2013).

Las variables que sí tienen un rol preponderante a nivel sociodemográfico son las de nacionalidad, zona de origen (rural-urbano) y la jefatura de hogar. Sobre esto último, tal como se expone en el Capítulo 1, las trabajadoras que son jefas de hogar se han duplicado en las últimas dos décadas, siendo un importante factor de riesgo, al considerar la alta responsabilidad que poseen.

Además, otra variable de interés para la conformación de la muestra estructural fue la modalidad de trabajo (puertas afuera-puertas adentro), debido a su capacidad de identificar diferencias, nociones y riesgos según la posición laboral en la que desarrollaban su empleo.

En el Cuadro 8 se puede apreciar la matriz de las 8 entrevistas efectivamente realizadas, según las variables recién destacadas. Para la definición de los nombres de la muestra, utilizamos seudónimos para respetar el anonimato de nuestras entrevistadas:

**Cuadro 8. Muestra entrevistas semi-estructuradas**

	<b>Seudónimo</b>	<b>Edad</b>	<b>Nacionalidad</b>	<b>Zona de procedencia</b>	<b>Nivel de estudios</b>	<b>Jefa de hogar</b>	<b>Modalidad de trabajo</b>
<b>1</b>	Ángela	54	Peruana	Lima	Media completa	Sí	Puertas Adentro
<b>2</b>	Raquel	33	Peruana	Lima	Técnico incompleto	Sí	Puertas Adentro
<b>3</b>	Noelia	58	Chilena	Valdivia	Básica completa	No	Puertas Adentro
<b>4</b>	Marta	45	Peruana	Cajamarca	Media completa	Sí	Puertas Afuera
<b>5</b>	Josefa	47	Peruana	Lima	Técnico incompleto	No	Puertas Afuera
<b>6</b>	Elena	47	Chilena	Osorno	Básica	No	Puertas

	Seudónimo	Edad	Nacionalidad	Zona de procedencia	Nivel de estudios	Jefa de hogar	Modalidad de trabajo
					completa		Afuera
7	Evangelina	55	Chilena	La Florida	Básica incompleta	Sí	Puertas Afuera
8	Carolina	74	Chilena	Puente Alto	Media completa	Sí	Puertas Afuera

### B. Grupos focales

Por su parte, los grupos focales tienen como principal objetivo registrar cómo las participantes del mismo elaboran grupalmente sus realidades y experiencias (Aigner, 2009) en torno al trabajo de casa particular y fuera de éste. En este sentido, tal como ya se adelantaba, se realizaron tres grupos focales que tocaron diversos tópicos y realidades de este mundo laboral: el sindicato, las trabajadoras de casa inmigrantes, y los empleadores.

Con respecto a la elección de casos en los grupos focales, estos debían contar con la participación de 6-8 integrantes como número ideal. Sin embargo, debido a la realidad del trabajo de casa, se tuvo que hacer excepciones según cada caso.

Se decidió realizar un grupo focal con el SINTRACAP RM. Pese a que el número de participantes superó el ideal, con la presencia de 10 trabajadoras, se quiso abrir el grupo para que no hubiese sentimiento de exclusión, algo fundamental en el contexto de este empleo. El Cuadro 9 muestra la composición final de los participantes de este grupo focal<sup>12</sup>:

**Cuadro 9: Grupo focal sindicalismo**

N° participante	Edad	Zona de origen	Modalidad de trabajo	Años de servicio	Años sindicalizada
I	57	Rural	Puertas Adentro	40	25
II	56	Rural	Puertas Afuera	22	4
III	56	Rural	Puertas Adentro	26	15
IV	68	Rural	Puertas Afuera	45	25
V	42	Urbana	Puertas Afuera	11	10
VI	63	Rural	Puertas Adentro	>40	30
VII	47	Rural	Puertas Adentro	29	6
VIII	45	Rural	Puertas Adentro	20	2
IX	66	Rural	Puertas Adentro	30	2
X	54	Rural	Puertas Adentro	>30	2

<sup>12</sup> En cada matriz de participantes de los grupos focales, los y las participantes fueron identificadas con un número romano, como forma de resguardar el anonimato.

También se consideró relevante hacer un grupo en torno a la realidad de las trabajadoras inmigrantes de casa particular, debido a su aumento paulatino desde inicios de siglo, y las características propias del colectivo migrante.

Este grupo contó con la participación efectiva de 9 trabajadoras extranjeras de cuatro nacionalidades. En el Cuadro 10 se muestra la composición final de los participantes de este grupo focal:

**Cuadro 10. Grupo focal inmigrantes**

<b>N° participante</b>	<b>Edad</b>	<b>Nacionalidad</b>	<b>Zona de procedencia</b>	<b>Jefa de hogar</b>	<b>Nivel educativo alcanzado</b>
<b>I</b>	45	Boliviana	La Paz	Sí	Básica completa
<b>II</b>	58	Peruana	Piura	Sí	Técnico completo
<b>III</b>	39	Colombiana	Jamundí	Sí	Media completa
<b>IV</b>	30	Boliviana	La Paz	Sí	Media completa
<b>V</b>	40	Peruana	Cusco	Sí	Media completa
<b>VI</b>	49	Peruana	Lima	Sí	Media completa
<b>VII</b>	39	Peruana	Tarapoto	No	Técnico completo
<b>VIII</b>	49	Boliviana	La Paz	Sí	Media completa
<b>IX</b>	32	Boliviana	La Paz	Sí	Media completa

Finalmente, se realizó un grupo focal de empleadores, para conocer la óptica del grupo que solicita estos servicios, entendiendo su rol dentro de la relación con la trabajadora -quien establece las condiciones laborales y determina en gran medida el ambiente laboral -, junto con conocer la funcionalidad que le asigna a la trabajadora desde su propia perspectiva. Debido a las complicaciones propias para citar a este grupo focal -por temas de tiempo, época de fin de año, desinterés por la temática o resquemores propios de la figura del empleador en este trabajo-, participaron tres personas del espacio. Sin embargo, pese a esta limitante, se lograron los objetivos propuestos para la investigación. En el Cuadro 11 se muestra la composición final de los participantes de este grupo focal:

**Cuadro 11. Grupo focal empleadores**

<b>N° participante</b>	<b>Sexo</b>	<b>Edad</b>	<b>Comuna</b>	<b>N°de personas en el hogar</b>	<b>Principal función de la trabajadora</b>
<b>I</b>	F	50	Las Condes	3	Aseo
<b>II</b>	M	39	Las Condes	2	Aseo
<b>III</b>	M	54	Providencia	5	Aseo y cuidados

Por último, cabe destacar que se pensaba realizar un cuarto grupo focal basado en la distinción por modalidad de trabajo, pero fue descartado por la saturación de información que se logró

gracias a las entrevistas semi-estructuradas, donde fue variable de interés para la selección de casos.

### 3.2. Trabajo de campo

Como forma de dar inicio al trabajo de campo, se hizo contacto con diversas agrupaciones de trabajadoras, y fue SINTRACAP RM quien habilitó su sede para presentar el proyecto. En este espacio se concretó el trabajo directo con esta organización, materializándose en la realización del grupo focal de sindicalismo.

En paralelo, se agendaron entrevistas a afiliadas del ISL mediante llamadas telefónicas. Si bien existía respuesta y contacto por parte de estas mujeres, muchos números estaban equivocados o desactualizados, por lo que se tuvo que contactar trabajadoras no afiliadas al Instituto. Esto amplió el margen de acción, como también la diversidad de relatos, lo que enriqueció el proceso cualitativo.

Mientras se agendaban estas entrevistas, también se procedió a llamar y enviar e-mails a los empleadores para invitarlos al grupo temático. Pese a haber enviado más de 1.000 correos electrónicos, hubo una bajísima respuesta y capacidad de organización -principalmente por tope de horarios laborales y de descansos, junto con reticencias propias del espacio-, teniendo que coordinar el trabajo con solo 3 afiliados de la base de datos para concretar el focus group. Éste se realizó en dependencias de la Universidad de Chile.

Para el grupo de trabajadoras inmigrantes no hubo mayor dificultad: se realizó una invitación formal en CIAMI (Centro Integrado de Ayuda al Migrante), donde se explicitaron los objetivos del estudio y el perfil de las trabajadoras participantes, lo que facilitó de sobremanera la realización del espacio. Éste se concretó en las dependencias de SINTRACAP RM, a cuya sede concurrieron 9 trabajadoras extranjeras de diversos países (Perú, Bolivia, Colombia, Venezuela).

## Capítulo 3: Resultados de la encuesta nacional

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos de la aplicación de la Encuesta Nacional de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular. Las cifras y estimaciones que se presentan son representativas del universo de trabajadoras que cuentan con un contrato registrado en el Instituto de Seguridad Laboral, que representan aproximadamente al 40% del total de trabajadoras del sector a nivel nacional. La proyección de la muestra a nivel de población se hizo a través del factor de expansión, que se encuentra detallado en el sub-apartado de construcción del marco muestral, en el Capítulo 2.

Como ya se señalaba en el diseño de la investigación, el cuestionario aplicado busca realizar una caracterización sociodemográfica de estas trabajadoras, además de conocer sus condiciones de trabajo, algunos antecedentes de salud y, por supuesto, los niveles de exposición a riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo.

### 1. Características generales de las Trabajadoras de Casa Particular en Chile

#### 1.1. Sexo, edad y nivel educacional

Una primera aproximación confirma el altísimo grado de feminización de la ocupación. Como muestra el Cuadro 12, el 99,9% son mujeres y sólo un 0,1% son hombres, lo cual equivale a más 140 mil mujeres.

**Cuadro 12. Composición de trabajadores de casa particular según sexo**

Sexo	Población	Porcentaje
Mujer	141.618	99,9%
Hombre	77	0,1%
Total	141.695	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

En relación a su composición etaria, las trabajadoras de casa particular tienen un promedio de 48,5 años en la estimación puntual, pero dada la desviación típica observada, parece adecuado observar una distribución según tramos de edad. Como muestra el Cuadro 13, la población se concentra en los segmentos de 40 a 49 años y entre los 50 y 59 años, representando ambos tramos en conjunto más del 70% del total de la población estudiada. En orden de magnitud, el tercer tramo con mayor participación es el de 30 a 39 años, ubicándose en esta franja un 14% de las trabajadoras, y en cuarto lugar está el segmento de 60 años o más, donde hay más de un 11% de las trabajadoras.

Este último segmento -de 60 años o más- presenta una proporción alta en comparación a la media nacional, lo cual indica que una buena parte del total de esta población se encuentra en una edad avanzada, lo cual supone mayores cuidados sobre la salud. Cabe mencionar también, que para las mujeres el límite de edad para jubilar son los 60 años, por lo que en estricto rigor se podría decir que más del 10% de las trabajadoras de casa particular están en edad de retirarse de actividades laborales, pero dada la baja pensión que reciben, requieren seguir trabajando.

La alta proporción de mujeres mayores de 40 años indica también que probablemente la transición a otras ocupaciones se restringe a otras actividades asociadas al aseo o cuidados, por lo que las posibilidades de mantenerse en este empleo durante gran parte de su vida laboral son altas.

**Cuadro 13. Edad en promedio y por tramos de las Trabajadoras de Casa Particular**

<b>Promedio</b>	<b>48,5 años</b>	
<b>Tramos de edad</b>	Población	Porcentaje
<b>15 a 29 años</b>	5.067	3,6%
<b>30 a 39 años</b>	19.819	14%
<b>40 a 49 años</b>	44.232	31,3%
<b>50 a 59 años</b>	56.434	39,9%
<b>60 años o más</b>	15.787	11,2%
<b>Total</b>	141.339	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

Por su parte, al observar los niveles educacionales cursados o alcanzados en el Cuadro 14, más de un 40% reporta sólo haber alcanzado la educación básica, concentrando esta categoría a la mayoría de la población de trabajadoras. Luego, con un 33%, están las trabajadoras que declararon terminar su educación media científico-humanista, sumando en conjunto con la categoría anterior un 75% del total de la población. El resto de las categorías presenta cifras de un tamaño bastante menor.

**Cuadro 14. Nivel educacional cursado o alcanzado en Trabajadoras de Casa Particular**

<b>Nivel educacional</b>	<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nunca asistió</b>	2.118	1,5%
<b>Primaria o preparatoria (Sistema antiguo)</b>	4.294	3%
<b>Educación básica</b>	59.727	42,2%
<b>Humanidades (sistema antiguo)</b>	9.818	6,9%
<b>Educación media científico-humanista</b>	46.725	33%
<b>Técnica comercial, industrial o normalista (sistema antiguo)</b>	6.707	4,7%
<b>Educación media técnico profesional</b>	5.169	3,6%



<b>Técnico nivel superior (carreras 1 a 3 años)</b>	4.629	3,3%
<b>Profesional (carreras 4 o más años)</b>	2.508	1,7%
<b>Total</b>	141.695	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

## 1.2. Composición según nacionalidad

En relación a la nacionalidad de las trabajadoras de casa particular, los datos presentados en el Cuadro 15 indican que el 81% de la fuerza laboral es de nacionalidad chilena, un 14% es de nacionalidad peruana y también aparecen trabajadoras colombianas y bolivianas. Destaca la alta presencia de migrantes en el sector, quienes representan aproximadamente un 20% del total de las ocupadas en este trabajo a nivel nacional.

**Cuadro 15. Distribución del trabajo de casa particular según nacionalidad**

<b>Nacionalidad</b>	<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Chilena</b>	114.716	81%
<b>Peruana</b>	20.144	14,2%
<b>Colombiana</b>	2.773	2%
<b>Boliviana</b>	694	0,5%
<b>Otra</b>	3.368	2,4%
<b>Total</b>	141.695	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

## 1.3. Estado civil y sostenedor del hogar

Tal como se observó en el Capítulo 1 de este informe, las estructuras familiares y la composición de los hogares han sufrido importantes modificaciones en las últimas décadas. Las mujeres solteras o separadas aumentan en proporción, y también lo hacen aquellas que reportan ser jefas de hogar. Así planteado, estas trabajadoras pueden ser el principal o único sostén económico del hogar donde viven, lo que supone una importante carga y responsabilidad.

Los datos obtenidos en la encuesta aplicada respaldan esta observación. En el Cuadro 16 puede verse el estado civil de las trabajadoras de casa particular, donde la categoría con mayor tasa de respuesta es encontrarse soltera, con un 40%. Luego aparecen las mujeres casadas, que alcanzan cerca de un 28% de la población, y luego las separadas, con un 13,5%.

**Cuadro 16. Estado civil o conyugal de las trabajadoras de casa particular**

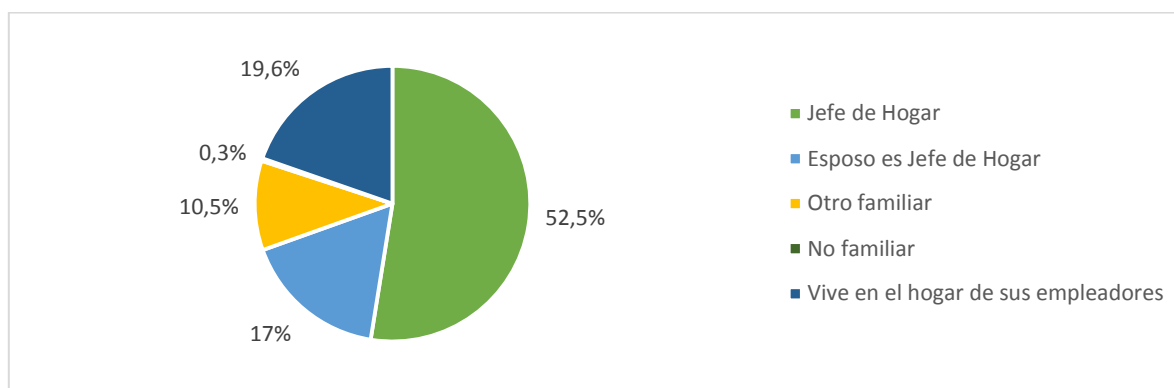
Estado civil o conyugal	Población	Porcentaje
Casado(a)	39.379	27,8%
Conviviente o pareja	12.287	8,7%
Separado(a)	19.097	13,5%
Divorciado (a) o anulado (a)	7.313	5,2%
Viudo(a)	6.866	4,8%
Soltero(a)	56.753	40,1%
<b>Total</b>	<b>141.695</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

Por otra parte, al observar la proporción de jefas de hogar en el Gráfico 11, tenemos que más de la mitad del total de trabajadoras de casa particular reportan tener esta responsabilidad, con un 53% aproximadamente. Luego, la segunda respuesta más frecuente es vivir en el hogar de sus empleadores con un 20%, probablemente por ser trabajadoras puertas adentro. Finalmente, la tercera respuesta más frecuente es que el jefe de hogar sea su esposo, con un 17%.

La responsabilidad de ser jefa de hogar no sólo representa un cambio paulatino con respecto a las cifras observadas para décadas pasadas (ver Capítulo 1), también, puede generar cierta predisposición mayor a aceptar condiciones poco favorables en el trabajo, al sentir una mayor presión por mantener el empleo.

**Gráfico 11. Jefatura de Hogar en trabajadoras de casa particular**



Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

#### 1.4. Dependencia económica en el núcleo familiar

Los compromisos económicos a nivel familiar resultan una variable muy importante de analizar para caracterizar con precisión la vida laboral de las trabajadoras de casa particular. Según los datos del Cuadro 17, un 55% de estas trabajadoras declara vivir con alguien que depende

económicamente de ellas, y un 38% señala tener familiares viviendo en otro lugar que también se encuentran en esta condición.

En relación a los familiares que viven en el mismo hogar de la trabajadora, un 92% de los casos dice tener a su cargo hijos, un 16% nietos, un 9% adultos mayores, un 1,4% personas enfermas o con alguna discapacidad y un 6% algún otro familiar.

Por otra parte, aquellos familiares que viven en otro lugar y que sostienen una relación de dependencia económica con la trabajadora, pueden dividirse entre quienes viven en la misma ciudad, pero no en el mismo hogar<sup>13</sup>, aquellos que viven en otra ciudad de Chile, y aquellos que viven en el extranjero. Esta diferencia es importante dada las altas tasas de migración nacional e internacional de las trabajadoras de casa particular, que en muchas ocasiones exige cambiarse de ciudad, migrar desde otro país, o incluso ir a vivir a la casa de sus empleadores.

Si se observa, entre los familiares reportados que viven en la misma ciudad están los hijos en un 48% de la población, los adultos mayores en un 45% y los nietos en un 25%. En comparación a las cifras presentadas en el caso de los familiares que viven en el mismo hogar, en este caso la cantidad de adultos mayores y nietos que dependen económicamente de la trabajadora es mayor. Esta situación puede deberse a que existen compromisos económicos con familiares que no forman parte del núcleo que vive con la trabajadora, lo que amplía las redes de dependencia y exigen la distribución del mismo salario entre más personas.

Dada la importante tasa de movilidad interna, que se explica mayoritariamente por una migración de regiones y sectores rurales hacia la Región Metropolitana, la relación de dependencia económica con familiares que viven en otra ciudad de Chile es la más frecuente. El 54% de esta población señala tener a un adulto mayor a su cargo, 48% a hijos, 16% a una persona enferma o con discapacidad y 15% a nietos. Destaca nuevamente la alta dependencia de adultos mayores que viven en otras regiones -que muy probablemente son los padres de la trabajadora-, y también aparece un 2% de casos en donde existe dependencia de personas enfermas o con alguna discapacidad.

Dichas relaciones de dependencia no sólo exigen un salario que haga posible cumplir con esta responsabilidad, sino que además significa una constante preocupación para la trabajadora. Al ser las trabajadoras con dependencia en otra ciudad de Chile las mayoritarias, se infiere que la migración de región es muy frecuente, y por tanto, son trabajadoras que manejan pocas redes en la ciudad donde trabajan.

Finalmente, para el caso de la migración internacional, un 62% de las trabajadoras señala tener hijos a su cargo viviendo en otro país, un 34% tiene adultos mayores y un 8% nietos. Entre las trabajadoras que mantienen relaciones de dependencia económica con familiares que viven en

---

<sup>13</sup> Este puede ser el caso de familiares que viven en la misma ciudad, pero la trabajadora no vive con ellos pues su empleo es puertas adentro, visitando este hogar solo esporádicamente. O bien, son familiares que no viven en la misma casa, pero que mantienen relaciones de dependencia económica, como, por ejemplo, padres ancianos.

otro lugar, el caso de las trabajadoras migrantes es el que reporta una mayor frecuencia en dependencia con hijos.

**Cuadro 17. Cargas económicas de familiares de la trabajadora de casa particular**

<b>Familiares que dependen económicamente de la trabajadora de casa particular</b>		
En el mismo hogar	51 % de los casos	
Viviendo en otro lugar	38% de los casos	
<b>Familiares que dependen económicamente de la trabajadora de casa particular en el mismo hogar</b>		
	Hijos	92% de los casos
	Nietos	16% de los casos
	Adultos mayores	9% de los casos
	Persona enferma o con discapacidad	1% de los casos
	Otro	7% de los casos
<b>Familiares que dependen económicamente de la trabajadora de casa particular y que no viven en el mismo hogar</b>		
Familiares que viven en otro lugar, pero en la misma ciudad		
	Hijos	48% de los casos
	Nietos	25% de los casos
	Adultos mayores	45% de los casos
	Persona enferma o con discapacidad	2% de los casos
	Otro	8% de los casos
Familiares que viven en otra ciudad de Chile		
	Hijos	45% de los casos
	Nietos	15% de los casos
	Adultos mayores	55% de los casos
	Persona enferma o con discapacidad	16% de los casos
	Otro	5% de los casos
Familiares que viven en el extranjero		
	Hijos	61% de los casos
	Nietos	8% de los casos
	Adultos mayores	34% de los casos
	Persona enferma o con discapacidad	3% de los casos
	Otro	9% de los casos

Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

### 1.5. Remesas<sup>14</sup>

<sup>14</sup> Las remesas son fondos que se envían de un lugar a otro. Refiere generalmente a las transferencias de dinero que hace la población migrante a sus familiares.

En relación a las trabajadoras que tienen a su cargo familiares que no viven con ellas, es relevante conocer las remesas que envían para financiar las necesidades de sus parientes. Al respecto, el 90% de las trabajadoras de la muestra respondió que envía habitualmente dinero a familiares que no viven con ella, lo cual confirma que el flujo de dinero hacia otras ciudades o países en el caso del trabajo de casa particular es alto.

En promedio<sup>15</sup>, las trabajadoras envían la suma de \$114.050 pesos mensuales a familiares. Como muestra el Cuadro 18 que organiza la distribución del monto de dinero por percentiles, al menos la mitad de las trabajadoras destina \$80.000 pesos o más a remesas, y un cuarto envía más de \$190.000 pesos.

**Cuadro 18. Remesas enviadas a familiares de las trabajadoras de casa particular por percentiles.**

Percentiles	Remesas
25%	\$30.000
50%	\$80.000
75%	\$190.000
Promedio	\$114.050

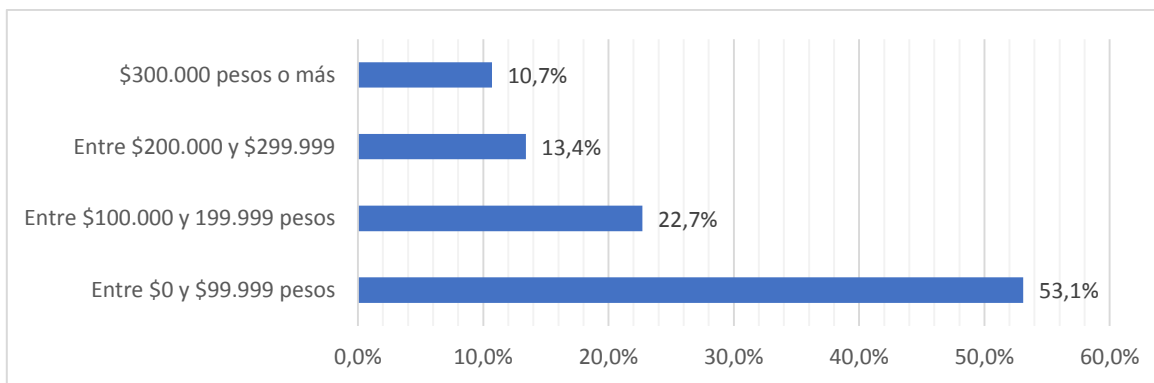
Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016

El Gráfico 12 muestra la misma distribución, pero ahora por tramos de dinero. El grueso de las trabajadoras (más del 50%) envía montos que se encuentran por debajo de los \$100.000 pesos, pero una cantidad no menor de trabajadoras se ubica en los tramos de montos más altos. Cabe destacar que un 11% de las trabajadoras que envían dinero a familiares, entrega montos superiores a los \$300.000 pesos.

Como se verá más adelante, si se contrastan esos volúmenes de remesas con los ingresos totales de las trabajadoras, se concluye que un sector importante de ellas destina aproximadamente un tercio del total de su sueldo a remesas. Esta constatación es relevante pues permite comprender, en parte, la constante preocupación con la que cargan aquellas mujeres que son el sostén del hogar y que han migrado para encontrar empleo en el servicio doméstico de las zonas urbanas más pobladas.

**Gráfico 12. Remesas enviadas a familiares de las trabajadoras de casa particular por tramos**

<sup>15</sup> Estimaciones puntuales a nivel muestral.



Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

### Síntesis de las características generales de las Trabajadoras de Casa Particular

Como confirman los datos obtenidos por este estudio, el trabajo de casa particular es un empleo altamente feminizado, que ocupa a mujeres de avanzada edad y de bajo nivel educacional, donde la proporción más alta de trabajadoras solo ha terminado su educación básica. Son además mujeres solteras, con cargas económicas y que en general son jefas de hogar. Como se señalaba, esta condición las sitúa en una posición riesgosa en el mercado laboral, dadas las restringidas posibilidades de optar por otro tipo de empleo. Es una franja de mujeres que, educadas de forma diferenciada en el hogar bajo una estricta división sexual del trabajo, cuentan con las competencias necesarias para emplearse como trabajadoras domésticas, a diferencia de sus pares hombres que, perteneciendo al mismo grupo socioeconómico, encuentran otro tipo de ocupaciones.

Los cambios y segmentaciones del mercado laboral han abierto un nicho importante en este trabajo para las mujeres migrantes. Aproximadamente, un quinto de la fuerza laboral del sector es extranjera, siendo la mayoría de estas mujeres de nacionalidad peruana. La triple condición de ser mujer, popular y migrante da cuenta de la fragilidad de estas trabajadoras, que se expresa en las restricciones que tienen para buscar opciones dentro del mercado laboral, pero también determina en buena medida la forma en que se establece la relación salarial directa con su empleador.

Estas mujeres, además, son en su mayoría solteras. Le siguen en proporción aquellas que son casadas y separadas. Más de la mitad del total de estas trabajadoras señala ser la jefa de hogar, lo que implica una responsabilidad importante que exige contar con estabilidad laboral. En segundo lugar, aparecen las trabajadoras que viven en el hogar de sus empleadores, lo que da cuenta de lo altamente frecuente que es esta relación en el trabajo de casa particular.

Finalmente, cabe destacar el alto grado de dependencia económica que sostienen sus hogares con la trabajadora, tanto los que viven con ella como con aquellos que viven en otro lugar de la ciudad, en otra ciudad o en otro país. Además, este compromiso se traduce también en un importante flujo de remesas, que representan una fracción sustantiva del total de sus ingresos.

## 2. Condiciones de trabajo<sup>16</sup>

Otro de los aspectos medulares que permiten comprender la realidad laboral del trabajo de casa particular, son sus condiciones de empleo. Como ya se adelantaba en el Capítulo 1, las dificultades que enfrenta el sector se explican por bajos salarios, extensas jornadas y alta desprotección, pero existe también precariedad que se relaciona con las exigencias y dificultades cotidianas que poseen las trabajadoras.

A continuación, se presentan rasgos estructurales del trabajo doméstico como la modalidad y las jornadas de trabajo, las tareas de cuidado, los ingresos y el endeudamiento de las trabajadoras domésticas. Luego, se hace una breve revisión sobre su grado de conocimiento sobre las organizaciones sindicales del sector y su participación sindical.

### 2.1. Modalidad de trabajo puertas adentro/afuera

Las estimaciones de esta encuesta muestran una proporción más alta de trabajo puertas adentro, que alcanza a un 25% del total, mientras la modalidad puertas afuera se queda con el otro 75%. Esta diferencia con las estimaciones de las Encuestas CASEN se puede explicar porque el trabajo puertas adentro sea en general más protegido, y muestre una proporción mayor de trabajadoras contratadas que la población total.

Además, esta constatación exige ponderar con mayor peso en el análisis al trabajo puertas adentro, entendiendo que esta modalidad rige, para las trabajadoras afiliadas al ISL, a 1 de cada 4. Así, resulta relevante no sólo conocer las condiciones de trabajo a nivel general, sino también distinguiendo por la modalidad en que se desarrollan estas actividades.

#### Cuadro 19. Trabajo de casa particular según modalidad

Modalidad de trabajo	Población	Porcentaje
Puertas afuera	105.796	74,7%
Puertas adentro	35.899	25,3%
Total	141.695	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

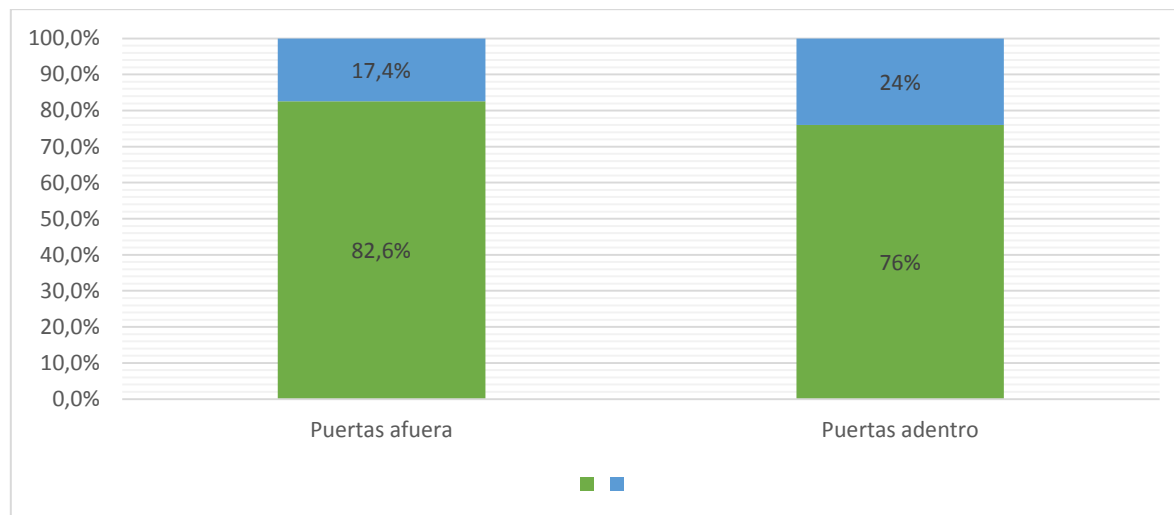
La proporción de trabajadoras migrantes y trabajadoras chilenas varía según modalidad. Tal como se observa en el Gráfico 13, en el caso del trabajo puertas afuera, la participación de las

---

<sup>16</sup> Cabe subrayar el hecho que estos resultados son representativos de la población de trabajadoras domésticas afiliadas al Instituto de Seguridad Laboral, dado que éstas cuentan con un contrato registrado por la institución. Esta consideración es relevante a la hora de observar los resultados, ya que hablan de una franja de trabajadoras de casa particular en general más protegidas, lo que puede mostrar variaciones importantes en relación a la población total (ya comentada en el Capítulo 1).

trabajadoras chilenas alcanza 82,6%, mientras que las trabajadoras migrantes componen el 17,4% del trabajo en esta modalidad. Por su parte, en el trabajo puertas adentro, las trabajadoras chilenas disminuyen, alcanzando un 76% del total, mientras que las trabajadoras migrantes aumentan, llegando al 24%.

**Gráfico 13. Composición del trabajo de casa particular puertas adentro y puertas afuera según nacionalidad**



Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

## 2.2. Jornada de trabajo

### A. Tipo de jornada pactada

Dentro del grupo de trabajadoras puertas afuera, hay nuevamente que diferenciar, ahora entre quienes desarrollan sus actividades laborales a jornada completa, quienes lo hacen a jornada parcial y quienes no están sujetas a cumplimiento de horario. Como muestra el Cuadro 20, cerca de un 65% declara encontrarse trabajando a tiempo completo, un 33% a tiempo parcial y un 2% sin horario establecido. En este sentido, según los datos arrojados, la jornada completa sigue siendo la forma característica de jornada laboral de las trabajadoras domésticas.

**Cuadro 20. Tipo de jornada pactada en trabajadoras puertas afuera**

Jornada laboral	Población	Porcentaje
A tiempo parcial	35.388	33,4%
No sujeto a cumplimiento de horario	1.884	1,8%
A tiempo completo	68.524	64,8%
<b>Total</b>	<b>105.796</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.



### *B. Número de empleadores y viviendas en las que trabajan las trabajadoras de casa particular a jornada parcial o flexible*

En total, un 35% de las trabajadoras puertas afuera -entre el 33% a tiempo parcial y el 2% sin horario- reporta cumplir con sus actividades sin una jornada completa establecida. Entre ellas, un porcentaje considerable dice prestar sus servicios a más de un empleador, trabajando en dos o más casas a la vez. Como muestra el Cuadro 21, del total de trabajadoras que trabaja sin una jornada completa, el 57% indica trabajar solo en una vivienda, el 24% trabaja en dos viviendas y el 17% en tres o más viviendas. Un 2%, además, señala trabajar en otro empleo diferente al de servicio doméstico.

Por tanto, más de un 41% de las trabajadoras a jornada parcial declaran trabajar para dos viviendas o más. Representan dentro de la población total de trabajadoras de casa particular estudiadas al 11% de la fuerza laboral. Es decir, una proporción no menor de estas trabajadoras presta sus servicios en más de una casa.

Ser trabajadora de casa particular en más de un hogar puede ser una tendencia creciente, que se explique por la flexibilidad laboral que impacta al trabajo asalariado en Chile. Bajo estas nuevas modalidades, empleadores pueden encontrar servicios domésticos en el mercado por menor costo, pagando solo por horas de trabajo. A su vez, para las trabajadoras, desempeñar estas actividades con un valor-hora establecido puede resultar más conveniente.

Con todo, este cambio puede tener efectos profundos en la subjetividad laboral de la trabajadora, al enfrentarse a más de un empleador, comprometerse emocionalmente con más de una familia, y tener que realizar el mismo tipo de actividades con una frecuencia y monotonía mayor.

#### **Cuadro 21. Número de viviendas en las que la trabajadora de casa particular presta servicios (a jornada parcial o flexible)**

<b>Cantidad de viviendas donde trabaja</b>	<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Trabaja solo para una vivienda</b>	21.350	57,3%
<b>Trabaja para dos viviendas</b>	8.918	23,9%
<b>Trabaja para tres o más viviendas</b>	6.409	17,2%
<b>Trabaja en otro tipo de empleo de forma parcial</b>	595	1,6%
<b>Total</b>	37.272	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

### *C. Horas efectivamente trabajadas*

En relación a la jornada de trabajo, cabe también preguntarse por la diferencia entre lo que se encuentra inicialmente pactado y las horas efectivamente trabajadas. Al preguntar a las trabajadoras por la cantidad de horas trabajadas la última semana, en promedio reportan haber trabajado 45 horas. Sin embargo, al mirar la distribución del Cuadro 22 por percentiles, se tiene

que al menos la mitad de las trabajadoras reporta dedicar 45 horas o más a su labor y al menos un 25% de las trabajadoras ha dedicado más de 50 horas la última semana. A nivel general, puede decirse que al menos la mitad de las trabajadoras declaran trabajar 45 horas o más, encontrándose en el límite o excedidas de la jornada máxima establecida por ley.

Esta información es expresiva de la asimetría laboral que se construye en el trabajo doméstico. De estos datos se infiere que los empleadores poseen gran capacidad de forzar el trabajo durante más tiempo del acordado, muchas veces a través de mecanismos persuasivos que apelan al compromiso laboral más allá del acuerdo estrictamente contractual.

Si se distingue entre el trabajo puertas adentro y puertas afuera, la primera modalidad parece exigir jornadas de trabajo considerablemente más extensas. Mientras las trabajadoras puertas afuera declaran haber trabajado la última semana un promedio de 40 horas, las trabajadoras puertas adentro promedian 60 horas semanales. Al menos un 75% de estas trabajadoras declara haber trabajado 50 horas la última semana, un 50% indica haber superado las 60 horas, y un 25% reporta haber trabajado 65 horas o más. En estos casos, los riesgos de enfermarse o al menos aumentar los grados de exposición a enfermedades son mayores.

Estas extensas jornadas se deben, en primer lugar, a que el trabajo puertas adentro es mayoritariamente con jornada completa. Sin embargo, la cantidad de horas reportadas exceden con creces el límite semanal, lo que pone sentido de urgencia a la necesidad de contar con una política que fortalezca la eficacia de la fiscalización al interior del hogar, especialmente para velar por el cumplimiento de las condiciones de empleo de la modalidad puertas adentro.

**Cuadro 22. Horas efectivamente trabajadas en el servicio doméstico en total y según modalidad**

Percentil	Total	Puertas Adentro	Puertas Afuera
5%	18 horas	40 horas	16 horas
25%	40 horas	50 horas	40 horas
50%	45 horas	60 horas	45 horas
75%	50 horas	65 horas	45 horas
Promedio	45 horas	60 horas	40 horas

Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

#### *D. Tiempo destinado a traslados entre el hogar y el lugar de trabajo*

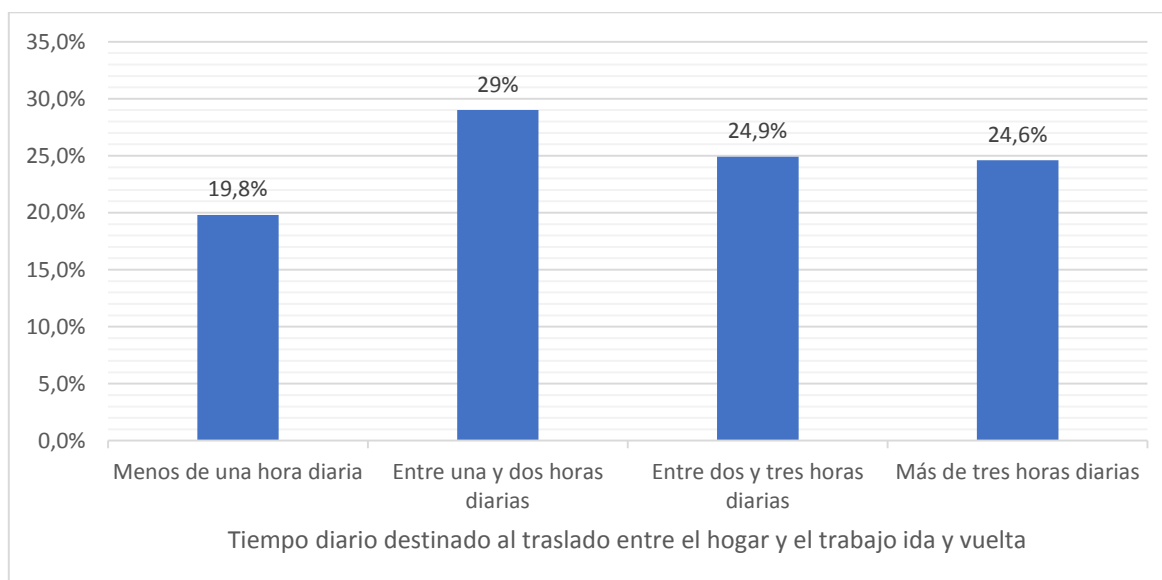
En el caso de las trabajadoras puertas afuera, que se desplazan todos los días desde su casa al trabajo, debe considerarse también el tiempo utilizado en los trayectos de ida y de vuelta al trabajo. El tiempo destinado a traslados no es remunerado, y en este caso particular es una gran cantidad de tiempo.

En el caso de la Región Metropolitana, el trabajo de casa particular se concentra en las comunas más ricas que se ubican en el sector oriente de la capital. Las trabajadoras, por su parte, provienen en general de otras comunas, lo que supone una importante cantidad de tiempo diaria en traslados, que incrementan el tiempo total destinado a los compromisos laborales.

Como muestra el Gráfico 14, un 19,8% de las trabajadoras dice dedicar menos de una hora diaria a traslados, un 29% dedica entre una y dos horas, un 24,9% dedica entre dos y tres horas, y un 24,6% dedica más de tres horas diarias a traslados entre su casa y el trabajo ida y vuelta. Es decir, la mitad de las trabajadoras declara destinar más de dos horas diarias, y un cuarto de ellas señala ocupar más de tres horas en desplazarse por la ciudad para trabajar, lo cual incrementa considerablemente la jornada total de trabajo diario. Este incremento no sólo indica los tiempos reales de duración de las jornadas laborales, sino que también permite especular sobre el desgaste físico que supone mantener este ritmo de trabajo con una periodicidad alta.

Como forma de ilustrar los aumentos reales sobre la jornada que supone considerar el tiempo de traslado, se tiene que un cuarto de las trabajadoras debe sumar entre 10 y 15 horas semanales a su jornada laboral sólo en traslados, y otro cuarto debe agregar más de 15 horas a la jornada semanal.

**Gráfico 14. Tiempo destinado al traslado del hogar al trabajo (ida y vuelta)**



Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

#### *E. Frecuencia con la que se trabaja fuera de la jornada formal*

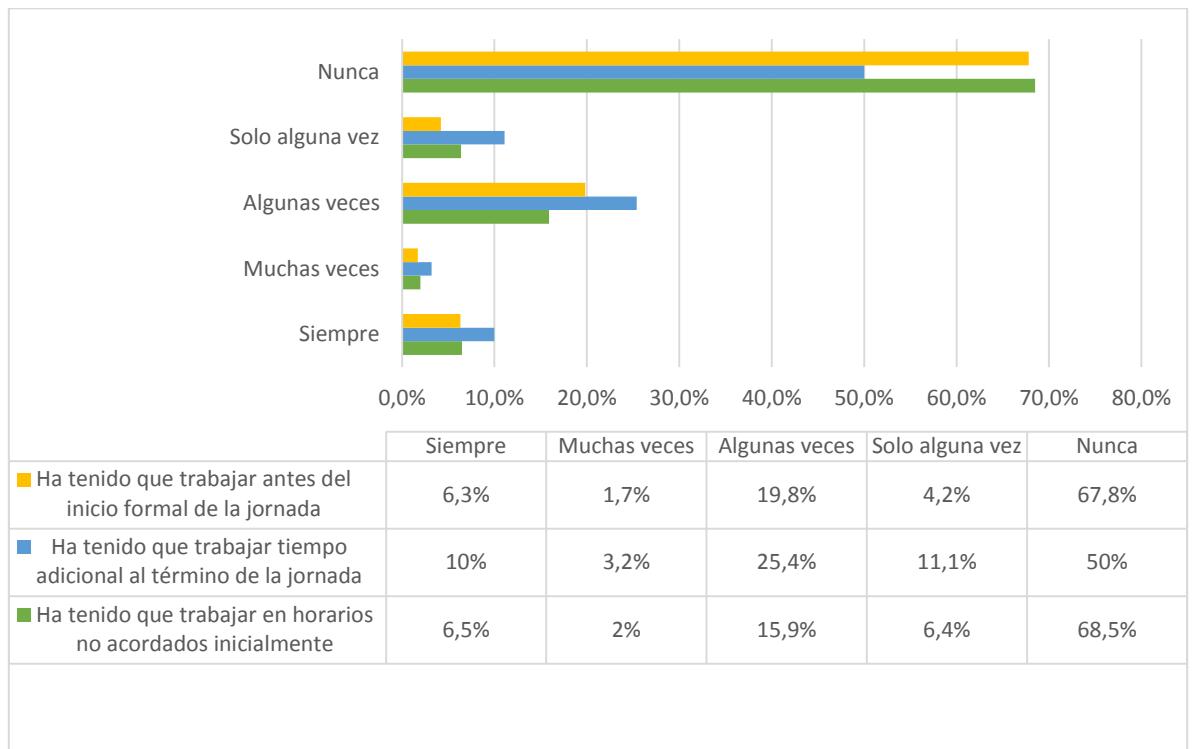
Otro aspecto importante de pesquisar dice relación con el respeto cotidiano sobre la jornada laboral pactada. Específicamente, se preguntó por la frecuencia en que se ha solicitado trabajar en horarios no acordados inicialmente, trabajar tiempo adicional luego del término de la jornada laboral, o tener que llegar antes del inicio formal de la jornada.

El Gráfico 15 muestra las frecuencias con la que estas situaciones se han producido en las últimas cuatro semanas. Como se aprecia a nivel general, en la mayoría de los casos hay un respeto por la jornada, dada la alta tasa de respuesta de la categoría “nunca” ante las preguntas sobre posibles solicitudes de trabajo en tiempo adicional a la jornada.

Sin embargo, las otras categorías de respuesta presentan cifras que vale la pena tener en consideración. Un 10% de las trabajadoras indica que “siempre” han debido quedarse trabajando tiempo adicional luego del término de la jornada laboral y un 25% reporta que esta situación ha ocurrido “algunas veces”. Por su parte, un 6% de las trabajadoras señala que “siempre” han tenido que llegar antes de la hora acordada a trabajar y un 20% plantea que esta situación ha ocurrido “algunas veces”. También hay un 7% de trabajadoras que dice “siempre” tener que trabajar en horarios no acordados, y un 16% dice que “algunas veces” debe hacerlo.

Por el tipo de actividades y tareas que cumplen las trabajadoras de casa particular, la necesidad de modificaciones en la jornada puede darse con una gran frecuencia, lo que sumado a una relación laboral patronal y cercana, puede predisponer a las trabajadoras a aceptar tales excepciones, de tal modo de convertir estas situaciones en la regla.

**Gráfico 15. Frecuencia con la que se le exige a la trabajadora realizar actividades fuera de su jornada**



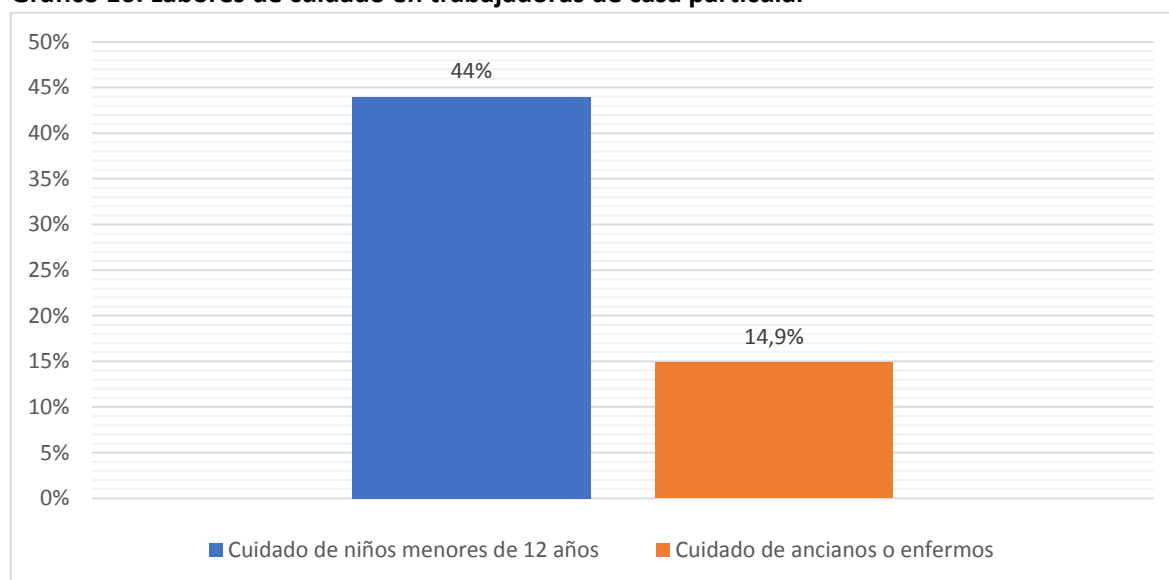
Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

### 2.3. Tareas de cuidado

Las tareas y responsabilidades de cuidado tienen un peso significativo dentro de lo que se considera “trabajo doméstico”. Son estas tareas las que exigen mayor dedicación y suponen un desgaste tanto físico como emocional considerable. El Gráfico 16 muestra la cantidad de trabajadoras que entre las tareas que corresponden a su jornada se encuentra el cuidado de niños o ancianos.

Los resultados muestran que el 44% de las trabajadoras dice tener a su cuidado niños menores de 12 años, y cerca de un 15% reporta cuidar a adultos mayores o enfermos. Estas cifras demuestran que las tareas de cuidado están lejos de ser un aspecto marginal del trabajo de casa particular, siendo parte de las responsabilidades más frecuentes que deben realizarse.

**Gráfico 16. Labores de cuidado en trabajadoras de casa particular**



Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

### 2.4. Ingresos

#### A. Ingresos salariales

Los ingresos del trabajo en el servicio doméstico muestran una estimación puntual sobre la media de \$318.970 pesos mensuales, cifra que se encuentra sobre el salario mínimo, a diferencia de la media nacional de ingreso en este sector registrada por las Encuestas CASEN en el Capítulo 1 de este informe. Esta mejora puede deberse al hecho de que esta población cuenta con contrato y presumiblemente con mejores condiciones materiales en general para desempeñar sus labores. Es importante advertir, de todas formas, que estas estimaciones puntuales son proyecciones de la muestra del estudio, no extrapolable directamente al conjunto de la población.

Como muestra el Cuadro 23, al menos el 75% de las trabajadoras dice ganar \$250.000 pesos o más, un 50% de ellas reporta una ganancia de \$340.000 pesos o más, y un 25% indica ganar más de \$400.000 pesos. Por su parte, quienes trabajan a jornada completa, muestran una media de \$321.668 pesos, donde un 75% de las trabajadoras gana \$280.000 pesos o más, un 50% de ellas gana \$320.000 pesos o más, y un 25% gana más de 360.000 pesos.

**Cuadro 23. Ingresos salariales de las trabajadoras de casa particular por percentiles**

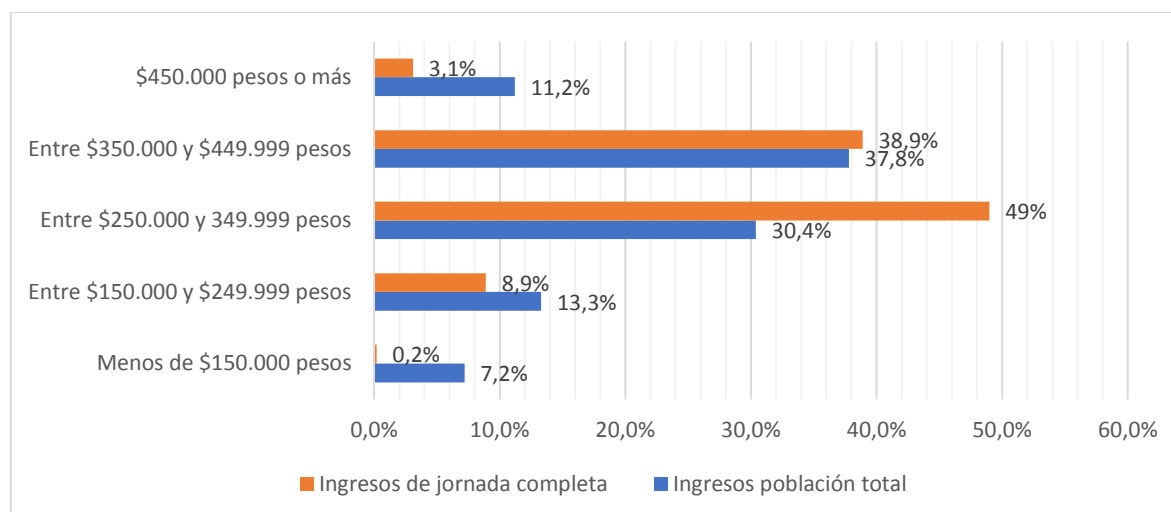
Percentil	Ingresos población total	Ingresos de jornada completa
25%	\$250.000	\$280.000
50%	\$340.000	\$320.000
75%	\$400.000	\$360.000
95%	\$480.000	\$430.000
Promedio	\$318.970	\$321.668

Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

Si se considera la desviación típica observada, es importante mirar estos ingresos por tramos, para contar con una mayor precisión sobre la distribución real de los salarios. En el Gráfico 17, se muestra esta distribución de los ingresos sobre el total y para aquellas trabajadoras a jornada completa.

A nivel general, el grueso de los salarios se concentra entre los \$350.000 y \$449.000 pesos, mientras que en las trabajadoras de jornada completa, el grueso -el 50%- se ubica entre los \$250.000 y \$349.999 pesos. Como puede notarse, la variabilidad salarial de la muestra total es mayor a la de las trabajadoras jornada completa, pues presentan una distribución con mayor presencia en todos los tramos, con un 7,2% en el tramo más bajo y un 11,2% en el tramo más alto.

**Gráfico 17. Ingresos salariales de las trabajadoras de casa particular por tramos**



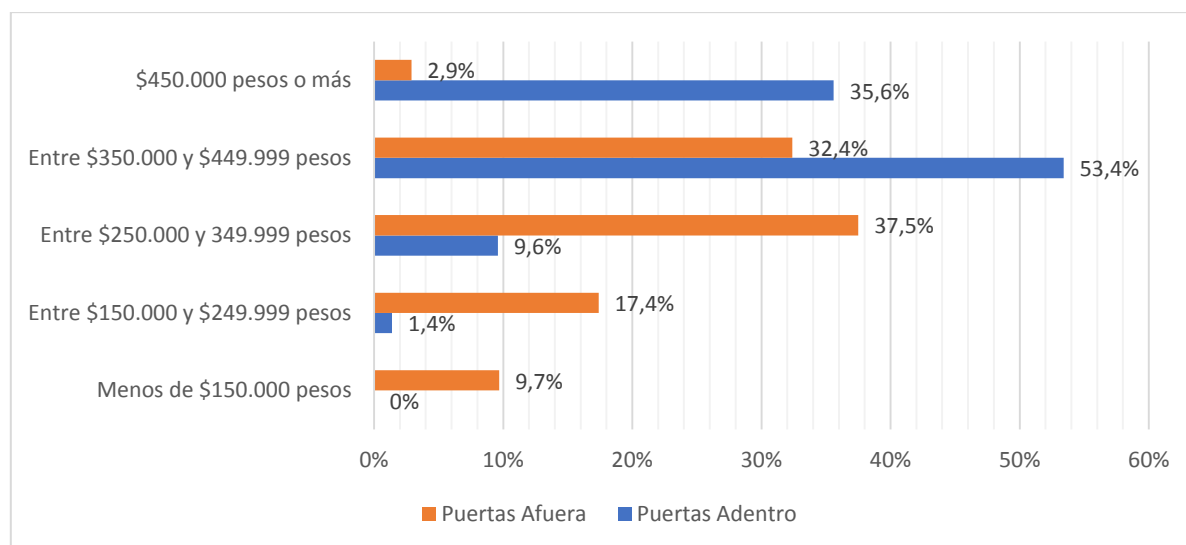
Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

### A.1. Ingresos salariales según modalidad de trabajo

Si se distingue por modalidad de trabajo, queda más claro quienes concentran los mayores ingresos del trabajo doméstico. El Gráfico 18 muestra una comparación de ingresos según modalidad, donde cerca de un 38% de las trabajadoras puertas afuera se ubica en el tramo de \$250.000 a \$349.999 pesos, y un 32% se ubica en el tramo de \$350.000 a \$449.999 pesos. Por su parte, más de la mitad de las trabajadoras puertas adentro se ubica en el tramo de \$350.000 a \$449.999 pesos, y un porcentaje importante (alrededor del 36%) reporta tener ingresos de \$450.000 pesos o más.

Es decir, casi el 90% de las trabajadoras puertas adentro indica ganar más de \$350.000 pesos, lo que representa una brecha importante respecto de las trabajadoras puertas afuera. Estas diferencias pueden explicarse, en parte, por el hecho de que el trabajo puertas adentro es casi siempre una labor a jornada completa, y porque la cantidad de responsabilidades es en general mayor. El costo de este trabajo puede explicar, también, su menor frecuencia en comparación al trabajo puertas afuera.

**Gráfico 18. Ingresos salariales de las trabajadoras de casa particular por tramos según modalidad**



Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

### A.2. Ingresos salariales según nacionalidad y modalidad de trabajo

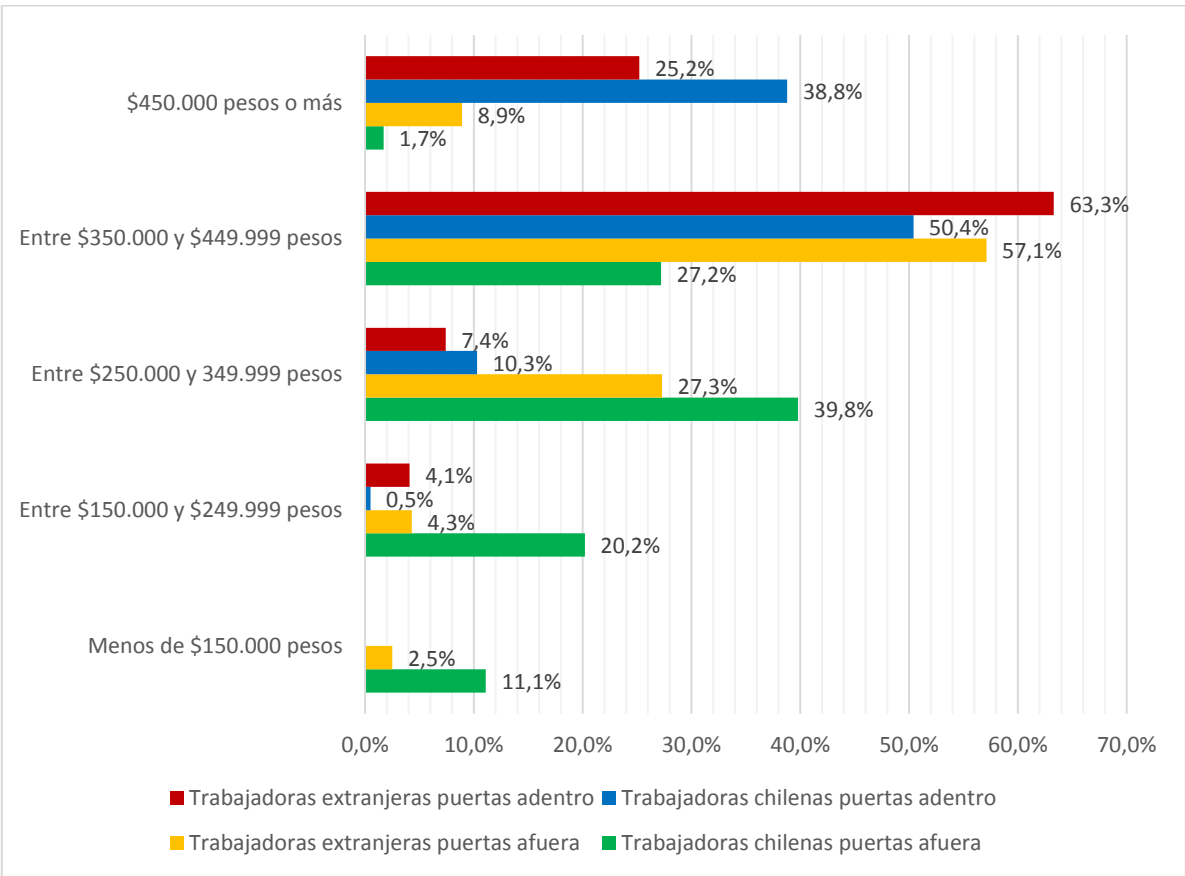
Por último, si se distingue entre trabajadoras chilenas y trabajadoras extranjeras, controlando según modalidad de trabajo, el panorama se muestra un poco mejor para las extranjeras, al menos en términos de ingresos.

El Gráfico 19 muestra que las trabajadoras peor pagadas son las chilenas puertas afuera, que se concentran en los tramos más bajos, y especialmente en el tramo de \$250.000 a \$349.999 pesos.

Le siguen las trabajadoras extranjeras puertas afuera, pero éstas concentran el 57,1% del total de su fuerza laboral en el tramo de \$350.000 a \$449.999 pesos. Aparecen después las trabajadoras chilenas puertas adentro, donde casi el 90% del total de esta categoría se ubica en los dos tramos más altos de ingreso. Finalmente, las trabajadoras extranjeras puertas adentro muestran cifras muy similares, con cerca de un 90% de su fuerza laboral reportando ingresos que se ubican en los dos tramos más altos.

Así, se tiene que 1 de cada 4 trabajadoras extranjeras puertas adentro gana más de \$450.000 pesos mensuales, que las ubica en una proporción sólo un poco menor a sus pares chilenas, pero considerando que son cuantitativamente muchas menos trabajadoras, su posicionamiento en la franja alta de ingresos es un dato muy relevante. Puede deberse a una tendencia entre los sectores más acomodados de la sociedad chilena a contratar mujeres migrantes, por su actitud y predisposición al servicio, permitiendo a estas mujeres acceder al sector de empleadores que paga los salarios más cuantiosos del trabajo de casa particular.

**Gráfico 19. Ingresos salariales de las trabajadoras de casa particular por tramos según nacionalidad y modalidad de trabajo**



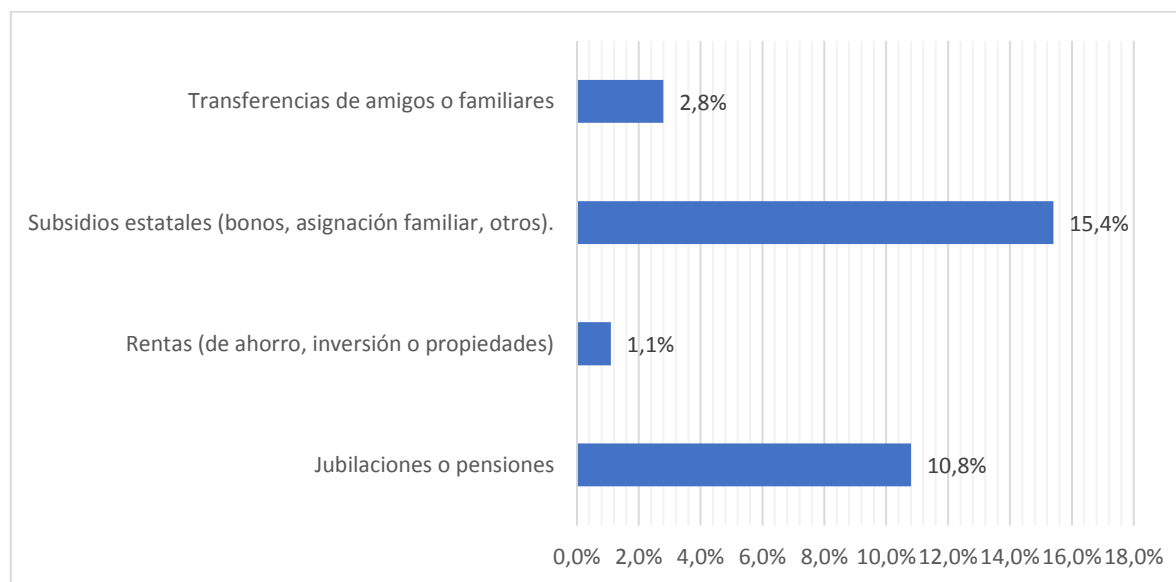
Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.



## B. Ingresos no salariales

Además del salario, hay trabajadoras que perciben otro tipo de ingresos, provenientes de fuentes diversas. Como muestra el Gráfico 20, los ingresos por subsidios estatales son reportados por un 15% de las trabajadoras, y las jubilaciones o pensiones por un 11% de ellas. Las ayudas de amigos o familiares o las rentas muestran una presencia marginal en la población.

**Gráfico 20. Trabajadoras de casa particular que reciben ingresos no salariales**



Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

En el Cuadro 24 pueden verse los montos recibidos por este tipo de ingresos no salariales, en particular los subsidios estatales y las jubilaciones o pensiones. Los subsidios estatales, que son los ingresos no salariales mayormente recibidos, son en general montos bastante bajos, y al considerar su distribución en percentiles, los montos más abultados se concentran en una franja muy acotada de trabajadoras. Por su parte, las estimaciones puntuales de las jubilaciones o pensiones son en promedio \$88.698 pesos, y mantienen una distribución relativamente homogénea entre quienes perciben el beneficio.

En relación a las jubilaciones o pensiones, cabe señalar que su presencia puede deberse a la alta proporción de trabajadoras de casa particular que superan los 60 años, y que debido a los bajos ingresos que reportan las jubilaciones, se mantienen en el mercado del trabajo.

**Cuadro 24. Montos percibidos por ingresos no salariales (subsidiros estatales y jubilaciones o pensiones)**

<b>Percentil</b>	<b>Subsidios estatales</b>	<b>Jubilaciones o Pensiones</b>
<b>25%</b>	\$ 10.000	\$ 70.000
<b>50%</b>	\$ 20.000	\$ 90.000
<b>75%</b>	\$ 27.000	\$ 117.000
<b>Promedio</b>	\$ 27.713	\$ 88.698

Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

## 2.5. Endeudamiento

Los niveles de endeudamiento son también materia de preocupación y aflicción entre los trabajadores chilenos en la actualidad. Para dimensionar con mayor precisión los ingresos reales de los trabajadores, es importante considerar también el volumen de sus deudas, que mes a mes van descontando una parte de aquel salario. En el caso de las trabajadoras domésticas, el Cuadro 25 indica que la estimación puntual del monto mensual destinado a pagar deudas asciende a \$143.115 pesos, y al menos la mitad de las trabajadoras dice destinar \$120.000 pesos o más al mes a costear estas deudas.

Si se estudian estas cifras en relación a los ingresos que en promedio reciben las trabajadoras de casa particular, se puede estimar que al menos un tercio del total de su salario está destinado a deudas y, por tanto, una parte de las trabajadoras estudiadas viven en realidad con dos tercios del salario que reportan. Si a eso se le suman las remesas que mandan las trabajadoras migrantes, el salario del que disponen en su vida diaria es considerablemente más bajo.

**Cuadro 25. Monto destinado a pagar deudas mensualmente**

<b>Percentil</b>	<b>Monto destinado a pagar deudas</b>
<b>25%</b>	\$ 40.000
<b>50%</b>	\$ 120.000
<b>75%</b>	\$ 200.000
<b>Promedio</b>	\$ 143.116

Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

## 2.6. Participación y sindicalización

Los niveles de participación sindical en Chile varían considerablemente según rubro económico y también presentan una brecha importante entre hombres y mujeres, donde son éstas últimas las que menos afiliación sindical tienen. En el caso del trabajo de casa particular, coincide en que es un sector de baja cultura sindical, y que encuentra dificultades particulares que obstruyen la organización del trabajo: es una ocupación solitaria, altamente informal y con empleadores que varían tanto como la cantidad de trabajadoras que participan del sector.

Con todo, el sindicalismo del trabajo de casa particular ha tomado gran relevancia en la discusión política, sobre todo con los esfuerzos recientes por regular el trabajo doméstico. Sin embargo, la base de afiliados con la que cuentan es aún muy estrecha. Las cifras de este estudio permiten presentar algunas estimaciones preliminares. Como se ve en el Cuadro 26, se indica que sólo un 12,5% de las trabajadoras declara conocer alguna de las organizaciones sindicales del sector, y solo un 3,1% dice participar en algún sindicato.

**Cuadro 26. Conocimiento y participación sindical en el trabajo de casa particular**

Conocimiento sobre organizaciones sindicales		Participación en organizaciones sindicales	
Conoce	12,5%	Participa	25,6% (3,1% del total)
		No participa	74,4%
No conoce	87,5%		

Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

### Síntesis sobre las condiciones de trabajo de las trabajadoras de casa particular

El panorama laboral de las trabajadoras de casa particular se caracteriza por condiciones menos favorables que el resto de las ocupaciones. Lo anterior encuentra su explicación en múltiples variables, que dicen relación con la debilitada posición de la trabajadora en la que se funda la relación laboral, las altas exigencias de su trabajo, las bajas remuneraciones y la falta de una cultura de organización y sindicalización.

En relación a la modalidad de trabajo, se constata que esta variable resulta un elemento diferenciador, notando características disímiles entre aquellas trabajadoras que desarrollan sus actividades en modalidad puertas adentro y aquellas que lo hacen puertas afuera. En la población estudiada, la modalidad puertas adentro es cerca de un cuarto de la fuerza laboral total del sector. En estas trabajadoras, la participación de las mujeres migrantes alcanza a un cuarto del total de las puertas adentro, mientras que las migrantes puertas afuera muestran una tasa de participación menor.

Las jornadas laborales en general son extensas y en un sector considerable, estas jornadas exceden el límite legal establecido. En el caso de las trabajadoras puertas adentro, su jornada es casi siempre completa, pero en términos reales, muchas reportan trabajar más de 60 o 65 horas semanales. En el caso de las trabajadoras puertas afuera, las jornadas parciales son más frecuentes, pero en términos reales, un sector importante trabaja 45 horas o más, lo que incrementa sustancialmente si se suman las horas destinadas a desplazamiento.

Las trabajadoras a jornada parcial, que representan cerca de un tercio de la fuerza laboral del sector, muestran también las formas en que se diversifica la oferta de la fuerza de trabajo en el mercado. Una de cada diez trabajadoras se encuentra empleada en dos viviendas o más, construyendo su salario desde varias fuentes. Confluyen de esta forma, las tendencias contemporáneas que van flexibilizando la fuerza de trabajo, con ocupaciones que provienen de la sociedad más tradicional.

Fuera de la jornada oficial, sigue existiendo un desgaste de la trabajadora. Los incumplimientos de esta jornada por parte de los empleadores, que demandan trabajo en períodos fuera de la jornada, se dan de manera relativamente frecuente. Además, los tiempos de traslado entre la casa y el trabajo son altísimos, lo que incrementa el tiempo real dedicado a actividades laborales durante la jornada diaria. Al menos la mitad de las trabajadoras dice dedicar de dos a tres horas diarias en traslados, y cerca de un cuarto de ellas dedica tres horas o más.

Las responsabilidades de cuidado a niños, enfermos o ancianos también presentan una alta frecuencia, especialmente en niños, que alcanza casi a la mitad de los casos estudiados. Este indicador muestra que, además de la demanda para servicios de limpieza y cocina, el acompañamiento, el compromiso afectivo y las relaciones humanas juegan un papel gravitante en el trabajo de casa particular. Así, se reproduce la división sexual del trabajo, donde la mujer es culturalmente asignada por la sociedad a la realización de estas tareas.

Sobre los ingresos salariales, se confirma una media por debajo del resto de categorías ocupacionales, pero por sobre el salario mínimo. Son las trabajadoras puertas adentro quienes tienen los mayores ingresos, probablemente porque esta categoría ha pasado a ser el modo de relación laboral más “exclusivo” dentro del trabajo de casa particular. Las trabajadoras migrantes también muestran mayores ingresos en comparación a las trabajadoras chilenas, dado que su participación es mayor en la modalidad puertas adentro antes mencionada.

Los ingresos no salariales que presentan una mayor frecuencia son los subsidios estatales y las jubilaciones. En el primer caso, los montos son bastante bajos, y se concentran en una pequeña franja de trabajadoras. En el caso de las jubilaciones, la media es cercana a los 80 mil pesos, y su presencia se explica principalmente porque una de cada diez trabajadoras tiene más de 60 años, y que, probablemente, se mantienen en el mercado por lo escueta que es la jubilación o pensión. Las trabajadoras también muestran altos niveles de endeudamiento que, sumado a los bajos salarios, resulta un factor de preocupación.

Finalmente, en relación a su conocimiento y afiliación sindical, las cifras confirman la baja participación del sector. Las trabajadoras además de no participar en este tipo de organizaciones,

desconocen sus propios espacios gremiales, cuestión preocupante si se quiere promover la defensa de sus derechos en sus lugares de trabajo.

### 3. Estado de salud

Como ya se comentaba en el Capítulo 1, las condiciones de salud guardan directa relación con las condiciones laborales y las actividades asociadas. En ese sentido, conocer el estado de salud de las trabajadoras domésticas permite una aproximación a su realidad de vida que complementa lo ya expuesto en el apartado sobre condiciones laborales.

En las próximas páginas, se revisa la previsión de las trabajadoras, su percepción sobre su estado de salud, los problemas habituales de salud y las enfermedades diagnosticadas con las que viven, además de precisar si cuentan con las licencias correspondientes. Esta revisión, a su vez, facilita una comprensión más amplia sobre los factores de riesgo psicosocial.

#### 3.1. Previsión

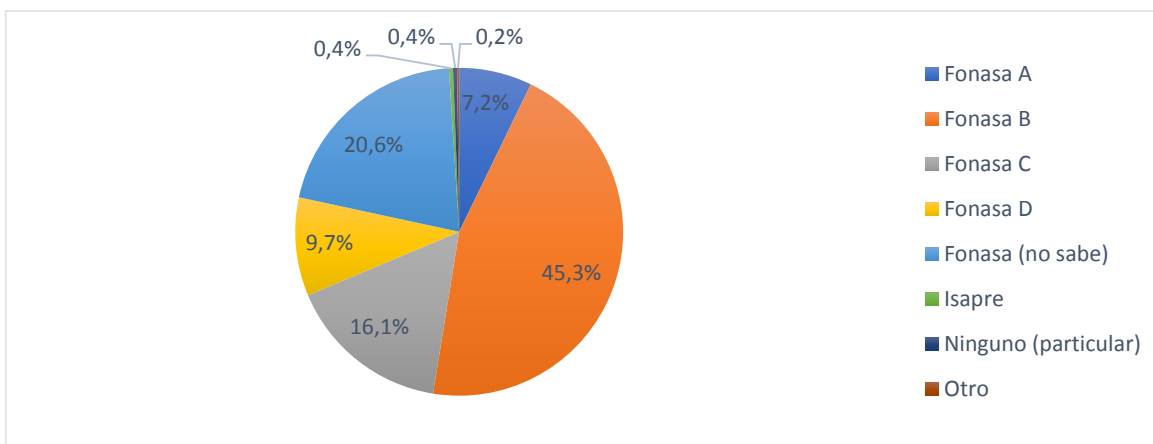
Las trabajadoras de casa particular cuentan, casi en su totalidad, con previsión en Fonasa. Como se ve en el Gráfico 21, un 7,2% reporta ser parte del grupo A, un 45,3% parte del grupo B, un 16,1% del grupo C, un 9,7% del grupo D y un 20,6% desconoce su grupo. En total, estas respuestas alcanzan un 98,9% de la muestra. Dentro del porcentaje restante hay trabajadoras que dicen tener Isapre y otras que señalan no contar con previsión, pero se trata en ambos casos de cifras marginales.

Un dato relevante es que el porcentaje de trabajadoras en el grupo A es alto, considerando que el sistema público de salud identifica a la gente que pertenece a este tramo como indigente o carente de recursos. Por su parte, el grupo B que es mayoritario, es para gente que reporta un ingreso imponible mensual menor a \$250.000 pesos o que es beneficiario de pensiones, lo que se corresponde con las características de la población mayoritaria de estas trabajadoras, ya descritas en apartados anteriores. La proporción de trabajadoras de los grupos C y D se corresponde también con la proporción de trabajadoras que reporta ingresos que se ubican dentro de estos tramos de Fonasa<sup>17</sup>.

---

<sup>17</sup> Según lo indicado por la Superintendencia de Salud, para pertenecer al grupo C se debe reportar un ingreso imponible mensual mayor a \$250.000 y menor o igual a \$365.000 pesos. Para encontrarse en el grupo D, se debe reportar un ingreso mayor a \$365.001 pesos.

**Gráfico 21. Previsión de las trabajadoras de casa particular**



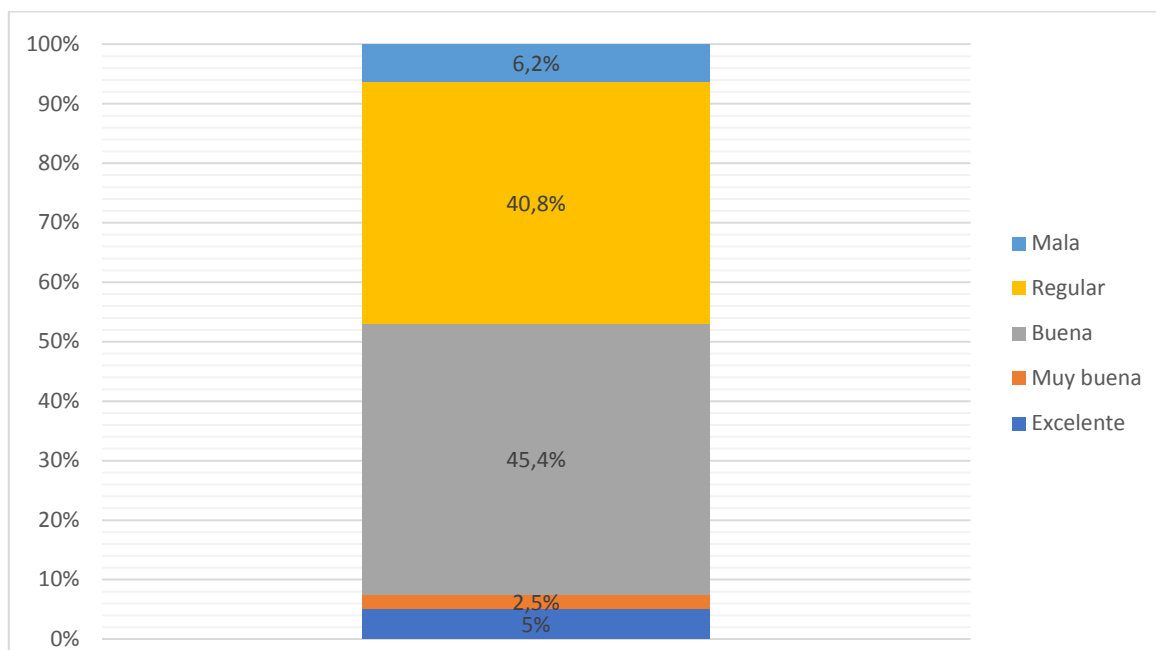
Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

### 3.2. Percepción sobre el estado de salud

Por otra parte, en relación a la percepción del estado de salud de las trabajadoras, el panorama parece ser más bien negativo. En el Gráfico 22 aparece que sólo un 5% considera que su estado de salud es excelente y un 2,5% cree que su salud es muy buena. En el grueso de la distribución, están quienes creen que su salud es “buena” con un 45,4% y quienes consideran que su salud es “regular” con un 40,8%. Finalmente, las trabajadoras que reportan que su salud es “mala” son un 6,2%.

En total, casi la mitad de las trabajadoras cree que su salud es mala o regular, lo que representa una proporción considerable. Las percepciones sobre el estado de salud juegan un papel gravitante sobre todo a la hora de estudiar los problemas de salud mental, muy condicionados por la predisposición de las trabajadoras.

**Gráfico 22. Percepción sobre el estado de salud**



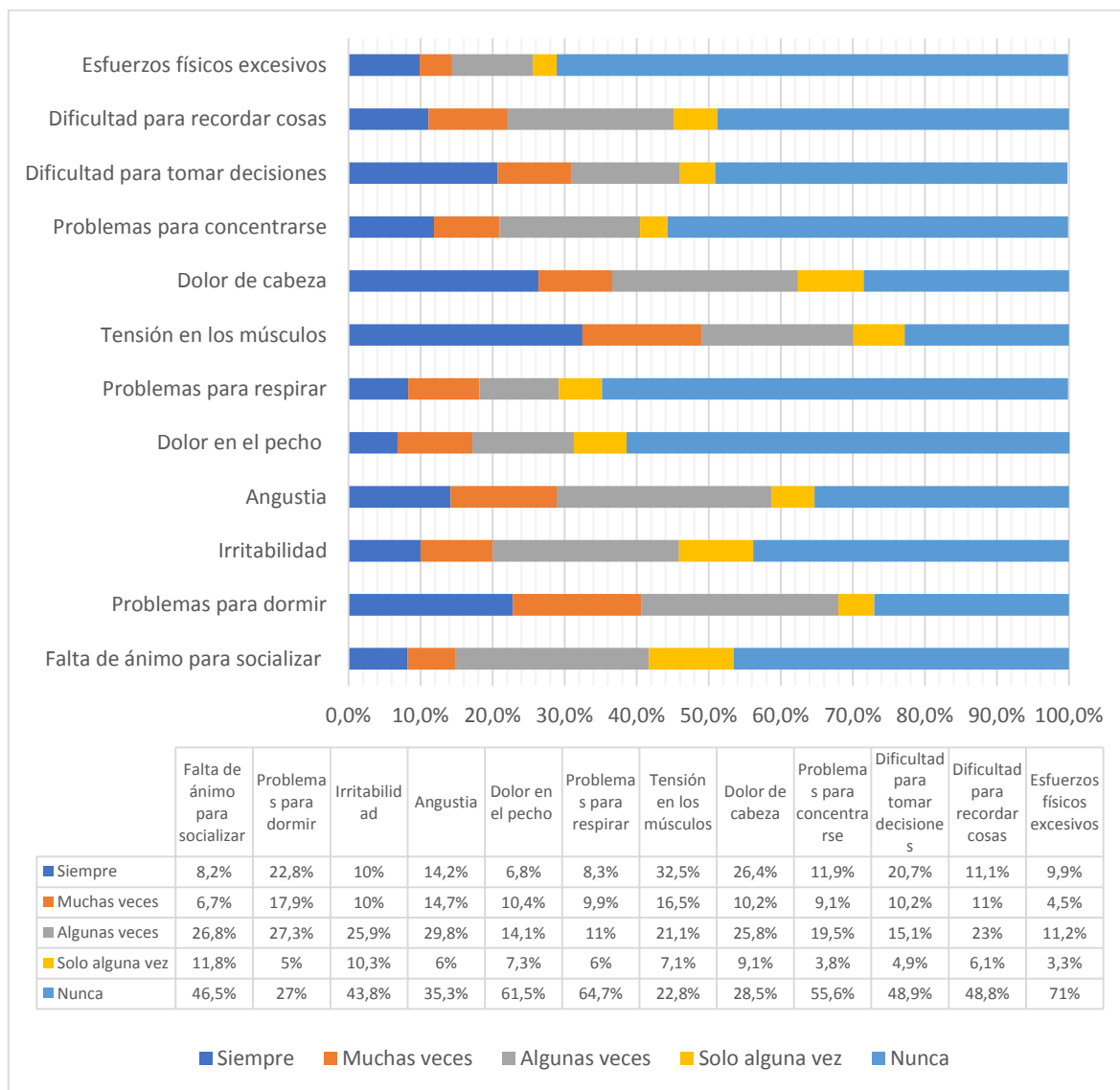
Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

### 3.3. Problemas habituales de salud

En el Gráfico 23 se muestran distintos problemas de salud que se han presentado en las últimas cuatro semanas y la frecuencia con la que las trabajadoras los padecen. Destaca por su alta frecuencia las tensiones en los músculos, donde más de un 32% indica “siempre” tener este problema, y más del 16% señala tener este problema “muchas veces”. En total, casi la mitad de las trabajadoras se enfrenta frecuentemente a este problema, que puede explicarse por la alta exigencia física del trabajo doméstico y la edad avanzada de aquellas mujeres.

Otros problemas frecuentes que reportan las trabajadoras son los dolores de cabeza y los problemas para dormir, muy habituales cuando existen cuadros de estrés laboral. Aparece también como un problema recurrente en ellas la angustia, que puede ubicarse dentro del mismo diagnóstico sobre estrés laboral.

**Gráfico 23. Problemas habituales de salud en trabajadoras de casa particular las últimas 4 semanas**



Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

### 3.4. Diagnóstico y licencias por enfermedades en los últimos dos años

En la misma línea del apartado anterior, en el Gráfico 24 se presentan las enfermedades más recurrentes en el país y la frecuencia con que les son diagnosticadas a las trabajadoras domésticas. Además, se observa la cantidad de licencias que acompañan a los diagnósticos.

Cerca de un 40% de las trabajadoras indica que le ha sido diagnosticada tendinitis, lumbago o ciática, enfermedades directamente relacionadas con el desgaste físico, muy probablemente debido al ritmo y exigencias de las tareas domésticas. Si se observan las licencias médicas por esta enfermedad, el porcentaje cae a cerca de un 13% de las trabajadoras, lo que sigue siendo una



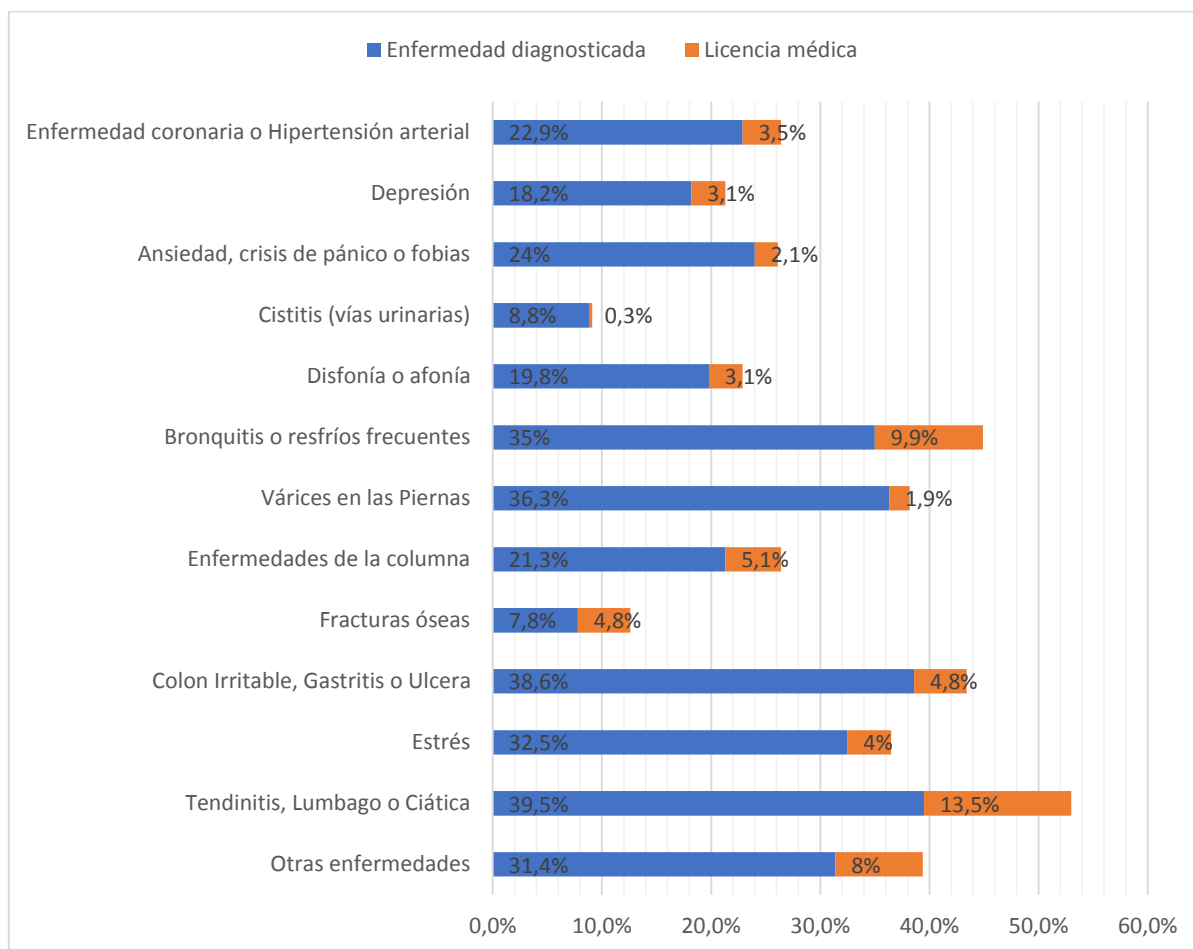
proporción importante del total. Además, con un porcentaje alto de diagnóstico, aparecen los problemas a la columna, muy vinculados con los problemas lumbares.

Otras enfermedades recurrentes son las várices en las piernas, que se dan con alta frecuencia entre las mujeres mayores y entre aquellas que desarrollan actividades que exigen estar mucho tiempo de pie, como es el caso de estas trabajadoras. Es, sin embargo, una enfermedad con un muy bajo porcentaje de licencias médicas, lo que puede encontrar su explicación en el alto grado de naturalización de esta enfermedad entre las mujeres mayores.

Destaca también, entre las enfermedades frecuentes, el estrés con un 32,5% de trabajadoras que reportan un diagnóstico, donde tan solo un 4% dice contar con licencia médica. La angustia, crisis de pánico o las fobias muestran también alta frecuencia. El colon irritable, gastritis o úlcera indican una frecuencia de 38,6% de diagnósticos. El estrés, la angustia y los problemas digestivos en general son problemas que se asocian a una alta exigencia y presión psicológica, siendo esta alta frecuencia de ambas enfermedades muy decidor de los problemas generales de salud que cargan estas trabajadoras.

Finalmente, una de cada cinco trabajadoras indica que le ha sido diagnosticada depresión. Estos problemas de salud mental pueden encontrarse estrechamente relacionados con los problemas de salud antes mencionados, y en general con el contexto laboral que enfrentan.

**Gráfico 24. Diagnóstico y licencias por enfermedades en los dos últimos años**



Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

### Síntesis sobre condiciones de salud de las trabajadoras de casa particular

El estado de salud de las trabajadoras muestra tendencias que deben suscitar preocupación, tanto en los problemas más habituales como también en las enfermedades de mayor prevalencia. Si bien no puede demostrarse con estos datos que exista una correlación estadística entre estas enfermedades y el trabajo que realizan, sí se puede sugerir una estrecha relación entre ambos factores, sobre todo por el hecho de que las enfermedades más frecuentes son aquellas que se encuentran más asociadas al tipo de actividades que desarrollan las trabajadoras de casa particular.

Entre las enfermedades habituales, las trabajadoras muestran una alta frecuencia de tensión en los músculos, dolores de cabeza, problemas para dormir y angustia. Por su parte, entre las enfermedades más diagnosticadas, se encuentran la tendinitis, el lumbago y la ciática, el colon irritable, la gastritis, úlcera, el estrés, la ansiedad y la depresión.

Las enfermedades más vinculadas con malestares físicos, pueden ser interpretadas en este caso como somatizaciones de malestares psicosociales, dada la alta frecuencia de enfermedades de este tipo también. Por lo tanto, aparece un cuadro clínico relativamente claro entre estas trabajadoras, que da cuenta de las consecuencias y los problemas médicos que se manifiestan habitualmente en el sector.

#### 4. Conocimiento sobre la legislación que regula el Trabajo de Casa Particular

Otro de los temas de relevancia en el estudio dice relación con el grado de conocimiento sobre la actual legislación que regula el trabajo de casa particular. Como ya se explicaba en el Capítulo 1, este sector muestra un importante grado de informalidad, el cual ha disminuido en las últimas décadas, pero mantiene una presencia considerable. Los esfuerzos legislativos recientes han apuntado a la formalización del empleo, pero un primer paso exige hacer conscientes a las trabajadoras sobre sus derechos. Este empoderamiento puede facilitar la formalización del empleo, en la medida que las trabajadoras sepan qué exigencias forman parte del marco legal y cuáles no.

La realidad nacional actual muestra aún un muy bajo conocimiento sobre la nueva legislación. A través de la construcción de un “índice de conocimiento legislativo”, que evalúa el nivel de conocimiento sobre la ley 20.786 que regula el trabajo de casa particular, se dividió al colectivo de trabajadoras entre aquellas que presentan un conocimiento bajo, medio o alto de la ley. Así, se estableció como conocimiento “bajo” quienes declaran no conocer la ley o conocer solo una de las principales medidas, como conocimiento “medio” a quienes conozcan entre dos y tres de las principales medidas, y como un conocimiento “alto” a quienes conozcan cuatro o más aspectos de la nueva legislación.

Como muestra el Cuadro 26, los datos indican que un 77% de las trabajadoras muestra un conocimiento bajo, un 20% un conocimiento medio y sólo un 3% un alto conocimiento de la ley. Por tanto, un importante contingente de trabajadoras -más de 100 mil- reportan un desconocimiento de sus derechos laborales, lo cual condiciona su posición laboral a una situación vulnerable, sobre todo en un servicio que cuenta con escasa fiscalización externa, y donde es por tanto más necesario que exista un grado general de conocimiento.

**Cuadro 26. Nivel de conocimiento sobre la legislación que regula el trabajo de casa particular**

<b>Nivel de conocimiento legislativo</b>	<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	109.337	77,4%
<b>Medio</b>	28.413	20,1%
<b>Alto</b>	3.594	2,5%
<b>Total</b>	141.344	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

#### 4.1. Conocimiento sobre los principales aspectos de la Ley 20.786

Al desglosar la Ley 20.786 en sus principales medidas regulatorias, se esclarece el panorama del conocimiento legislativo de las trabajadoras de casa particular. Según las estimaciones realizadas, cerca de un 58% de las trabajadoras declara no conocer la ley en general, y entre quienes indican saber algo, los niveles de conocimiento son muy bajos. Como muestra el Cuadro 27, sólo un aspecto de la ley supera el 10% de conocimiento, que es el establecimiento de un máximo de 45 horas semanales de jornada laboral.

Si se observan el resto de medidas regulatorias, las que presentan una cifra cercana al 10% de conocimiento son la prohibición del uso obligatorio de uniforme en lugares públicos, el máximo de 15 horas extra semanales de trabajo y la exigencia de una copia del contrato laboral para ambas partes. Sobre esta primera medida, puede decirse que fue en su momento una de las de mayor exposición mediática, debido al escándalo que se produjo cuando se supo que había recintos residenciales que obligaban a las trabajadoras de casa particular a ocupar delantal en todo momento para “identificarse”.

Entre las medidas que destacan por su nivel especialmente bajo de conocimiento, se encuentra la exigencia de explicitar en el contrato de trabajo cuando se requieren cuidados especiales a algún miembro del hogar, el derecho a 15 días de descanso luego de un año de trabajo y la exclusión de los gastos de habitación y alimentación de la remuneración.

Llama especialmente la atención la primera medida mencionada, ya que sólo un 2,5% de las trabajadoras de casa particular reporta conocer esta exigencia, que se encuentra en directa relación con los servicios de cuidado, el cual es uno de los ámbitos más demandantes y difíciles del trabajo de casa particular. Se desconoce ampliamente también el derecho a 15 días de descanso, que puede indicar lo informales que son los acuerdos sobre los tiempos de vacaciones en la relación laboral. Finalmente, el desconocimiento sobre los gastos que le corresponden al empleador -en este caso techo y alimentación-, sitúan en una situación de desprotección importante al segmento de trabajadoras puertas adentro, quienes pueden estar siendo sub-remuneradas por motivos que expresamente son prohibidos en la ley.

**Cuadro 27. Conocimiento de las trabajadoras de casa particular sobre los diferentes aspectos de la Ley 20.786 (en porcentaje)**

<b>Aspecto de la ley</b>	<b>Porcentaje de trabajadoras que conocen la modificación</b>
<b>Prohibición del uso obligatorio de uniforme en lugares públicos</b>	9,6%
<b>Copia del contrato para cada una de las partes</b>	7,1%
<b>El contrato de trabajo debe explicitar las tareas que han de realizarse</b>	4,3%

<b>El contrato de trabajo debe explicitar si algún familiar o miembro del hogar precisa de cuidados especiales</b>	2,5%
<b>La jornada de trabajo no podrá exceder las 45 horas semanales</b>	33,8%
<b>Posibilidad de trabajar como máximo 15 horas extra a la semana, siendo pactadas previamente</b>	8,9%
<b>La jornada laboral puede ser distribuida en un máximo de 6 días a la semana</b>	4,1%
<b>Se excluyen de la remuneración gastos de alimentación y habitación</b>	3,7%
<b>Descanso dominical irrenunciable</b>	6,2%
<b>Derecho a 15 días de vacaciones luego de un año de trabajo</b>	3,6%

Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

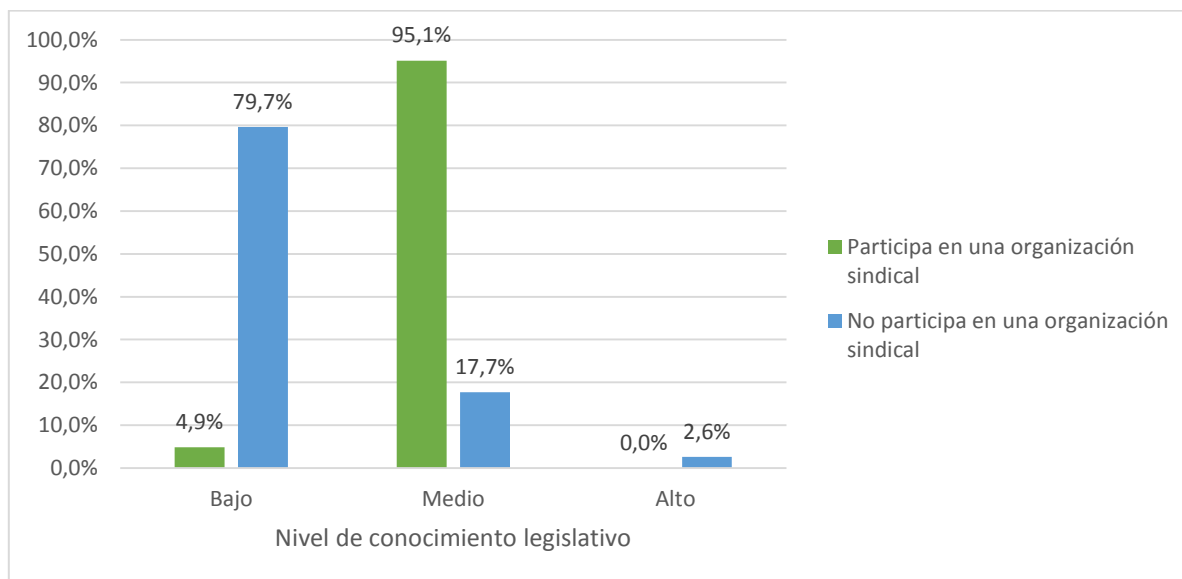
#### 4.2. Participación sindical y conocimiento de la Ley

Como ya se ha dicho, pese al protagonismo que han adquirido algunas de las organizaciones sindicales del sector en el último tiempo, los niveles de participación sindical son en general muy bajos en el trabajo de casa particular. Sin embargo, tal como sugiere parte de la literatura especializada, la sindicalización es una variable importante para comprender los niveles de empoderamiento laboral y la disposición a defender los derechos por parte de las trabajadoras (Del Campo & Ruiz, 2013).

Como muestra el Gráfico 25, el nivel de conocimiento de las trabajadoras sindicalizadas se ubica en un 95% en la categoría de conocimiento “medio”, contrastando con las trabajadoras no sindicalizadas, que en un 80% muestran un conocimiento bajo y sólo un 18% muestra un conocimiento medio sobre la legislación. De tal modo, se identifica una la relación positiva que existe entre encontrarse sindicalizada y tener un mayor bagaje sobre la legislación<sup>18</sup>.

<sup>18</sup> Los tamaños muestrales no permiten mayores inferencias. Se requiere profundizar en la real correlación entre encontrarse sindicalizada y conocer la legislación que regula el trabajo de casa particular.

**Gráfico 25. Comparación del nivel de conocimiento legislativo entre trabajadoras sindicalizadas y no sindicalizadas**



Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

### Síntesis sobre el nivel de conocimiento de las trabajadoras de casa particular en relación a la ley que regula el empleo doméstico

Las trabajadoras del sector muestran un muy bajo conocimiento sobre la ley en general, lo que las sitúa en una condición de indefensión acentuada en la relación laboral. Pese a este bajo conocimiento transversal, aparecen ciertos aspectos de la ley que son más reconocidos, como el límite de 45 horas semanales de trabajo, la prohibición de exigir el uso de uniforme en espacios públicos, y el establecimiento de un máximo de 15 horas extras de trabajo a la semana. Son, muy probablemente, los aspectos que más se conocen porque son los tratados con más frecuencia en las relaciones laborales cotidianas de las trabajadoras con sus empleadores. Se manifiesta también un grado mayor de conocimiento entre las trabajadoras sindicalizadas con respecto a la media.

## 5. Riesgos psicosociales en el trabajo

Los factores psicosociales en el ámbito ocupacional hacen referencia a “situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo” (MINSAL, 2013, pág. 7). Por su parte, la Superintendencia de Seguridad Social ha indicado que “la relación entre la exposición a los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo y la salud es en la actualidad indiscutible. La evidencia científica acumulada a la fecha es suficientemente sólida, y coincide en

demostrar que ciertas condiciones de la organización del trabajo pueden provocar un especial estado físico y psíquico en los individuos que llamamos ‘estrés’” (SUSES0, 2009, pág. 12).

Por tanto, estudiar los factores que exponen a riesgos psicosociales a las trabajadoras de casa particular dice relación con identificar los aspectos asociados al proceso de trabajo que pueden generar estrés, y en particular, a través de los resultados obtenidos en este estudio, se está en condiciones de señalar qué proporción de estas trabajadoras se encuentra en riesgo de padecer alguna patología física o psiquiátrica.

La evidencia recogida indica que, en general, la población de trabajadoras de casa particular que se encuentra expuesta a factores de riesgo psicosocial está por debajo de la media de referencia nacional, establecida por la SUSES0 en el 33%. A continuación, se revisan las dimensiones de riesgo psicosocial, ofreciendo una interpretación de los puntajes obtenidos.

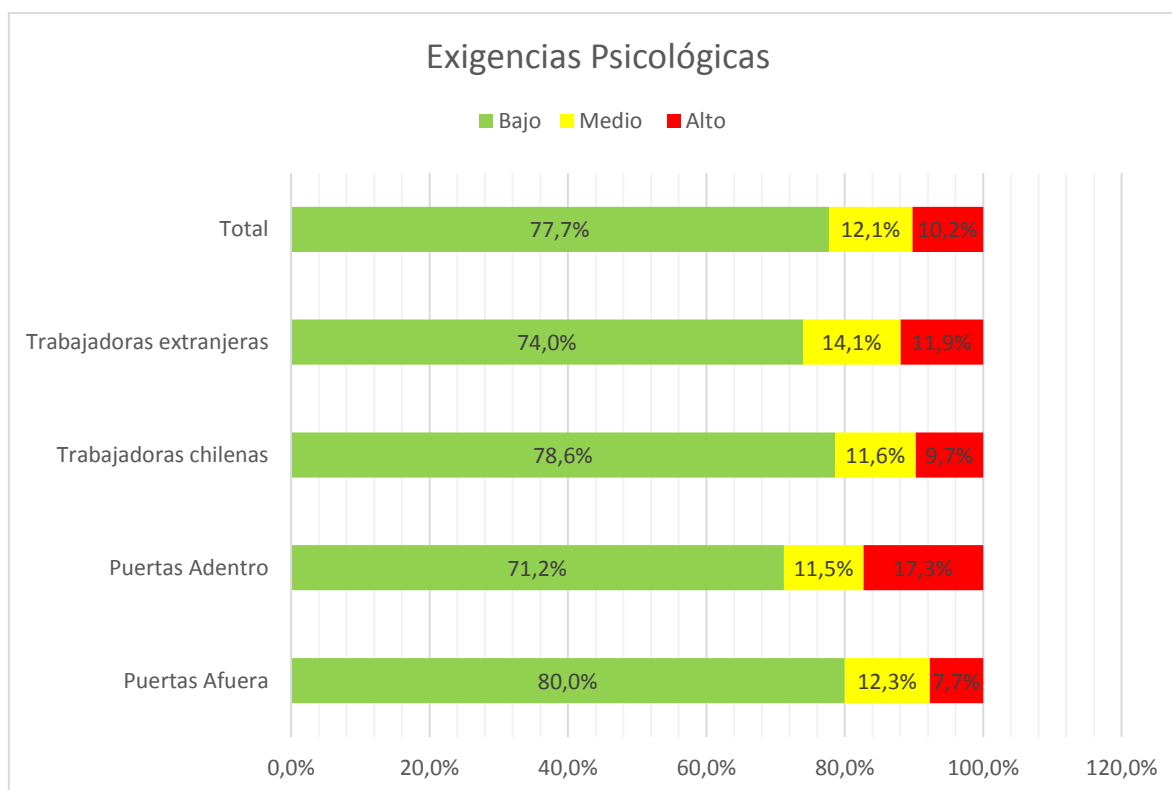
### 5.1. Exigencias Psicológicas

Las exigencias psicológicas hacen referencia a presiones sobre el rendimiento cuantificable del trabajo, la demanda emocional, la demanda por esconder ciertas emociones, las exigencias sensoriales y cognitivas.

Como se aprecia en el Gráfico 26, estas exigencias muestran mayoritariamente un nivel de exposición relativamente bajo en la población. En promedio, hay un 10,2% de trabajadoras que se encuentran altamente expuestas a enfermarse por este tipo de exigencias.

Sin embargo, si se observa la distribución en las trabajadoras puertas adentro, el riesgo prácticamente se duplica, alcanzando un 17,3% de mujeres con altas posibilidades de enfermarse. Esta situación puede deberse a la alta exigencia general que supone el trabajo puertas adentro, sobre todo por el hecho de vivir cotidianamente en su espacio de trabajo, lo que puede estar dificultando encontrar espacios para desenvolverse en su vida diaria sin la presión laboral.

**Gráfico 26. Exigencias psicológicas, según modalidad de trabajo y nacionalidad**



Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

## 5.2. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

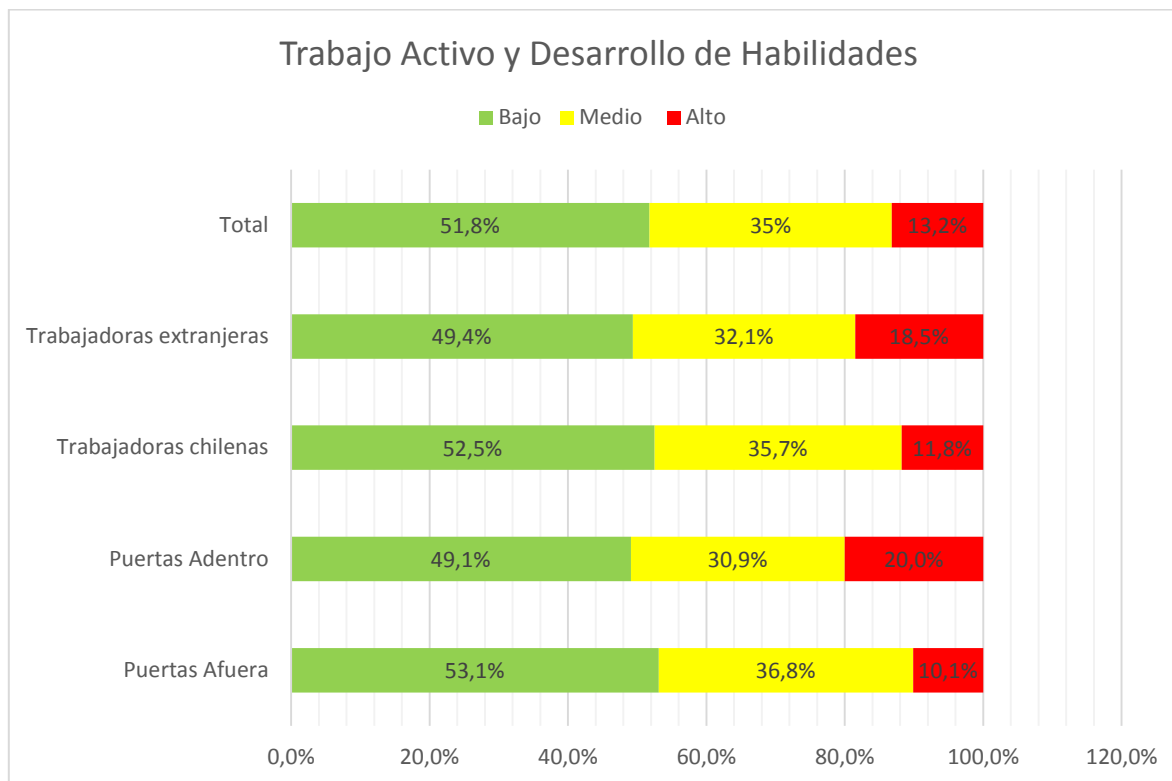
La dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades busca conocer la influencia, el control, el sentido, la integración y las posibilidades de desarrollo en el trabajo.

Los resultados en el Gráfico 27 muestran que, en promedio, hay un 13,2% de trabajadoras altamente expuestas a enfermarse en esta dimensión, debido a las pocas posibilidades de participar de la forma en que se organiza su trabajo.

Al distinguir por modalidad de trabajo, las trabajadoras puertas adentro vuelven a presentar niveles de exposición bastante mayores al promedio. Un 20% reporta una alta exposición a este tipo de riesgos. Por su parte, si se distingue por nacionalidad, las trabajadoras extranjeras aparecen con niveles de exposición a riesgos mayores a la media también, con un 18,5% en el tramo correspondiente a aquellas trabajadoras en alta exposición a enfermarse.



**Gráfico 27. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, según modalidad de trabajo y nacionalidad**



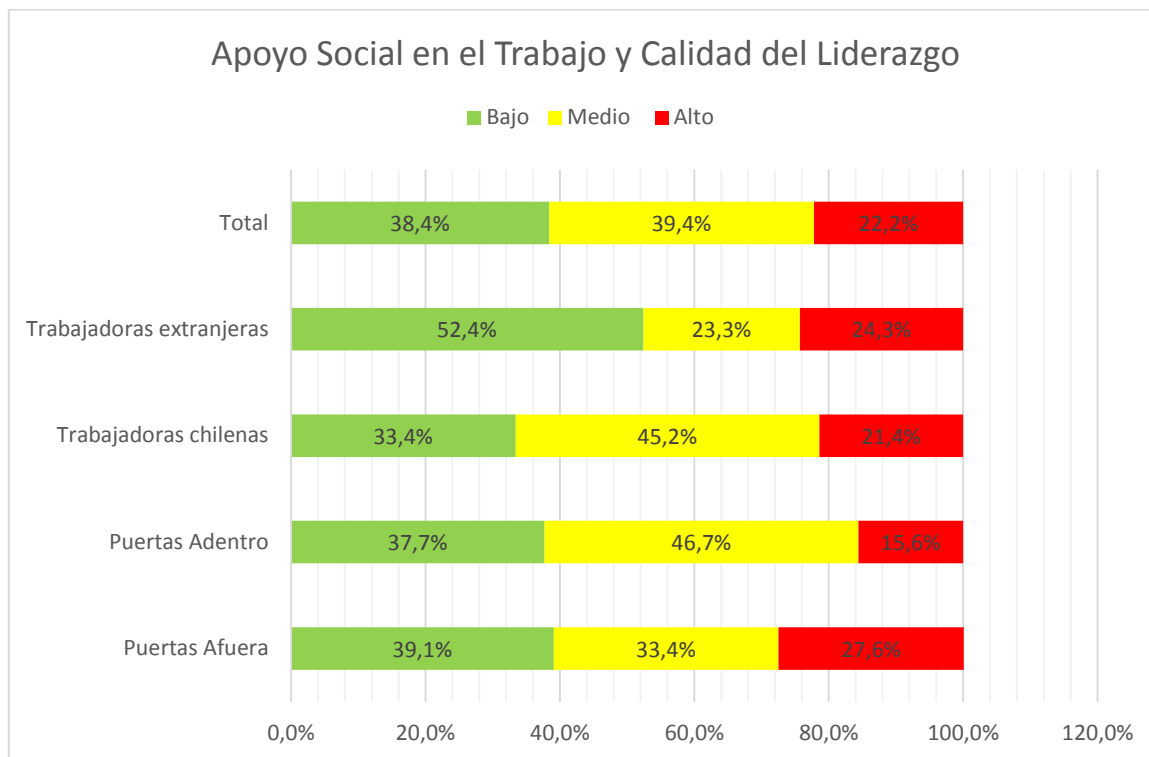
Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

### 5.3. Apoyo Social en el Trabajo y Calidad del Liderazgo

La dimensión de apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo fue adaptada para este estudio, cambiando su nombre por apoyo social “en el trabajo”, entendiéndose que las trabajadoras de casa particular se desenvuelven en el espacio doméstico, con especificidades distintas a las de una empresa. Esta dimensión busca observar la claridad del rol que se ocupa en el trabajo, los conflictos de roles, la calidad del liderazgo en el trabajo, la relación con los superiores (en este caso, empleadores u otros miembros del hogar) y relación con los compañeros (si es que los tiene).

Como se aprecia en el Gráfico 28, los resultados muestran en promedio un 22,2% de alta exposición a riesgos psicosociales en el trabajo en esta dimensión. A diferencia de las otras dimensiones, las más afectadas aquí parecen ser las trabajadoras puertas afuera, con un 27,6% de alta exposición a este tipo de riesgos. Probablemente, esta alta puntuación en el caso de las trabajadoras puertas afuera se debe a una relación laboral más impersonal que en el caso de la modalidad puertas adentro, con un acompañamiento y apoyo por parte de sus empleadores menor.

**Gráfico 28. Apoyo Social en el Trabajo y Calidad del Liderazgo, según modalidad de trabajo y nacionalidad**



Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

#### 5.4. Compensaciones

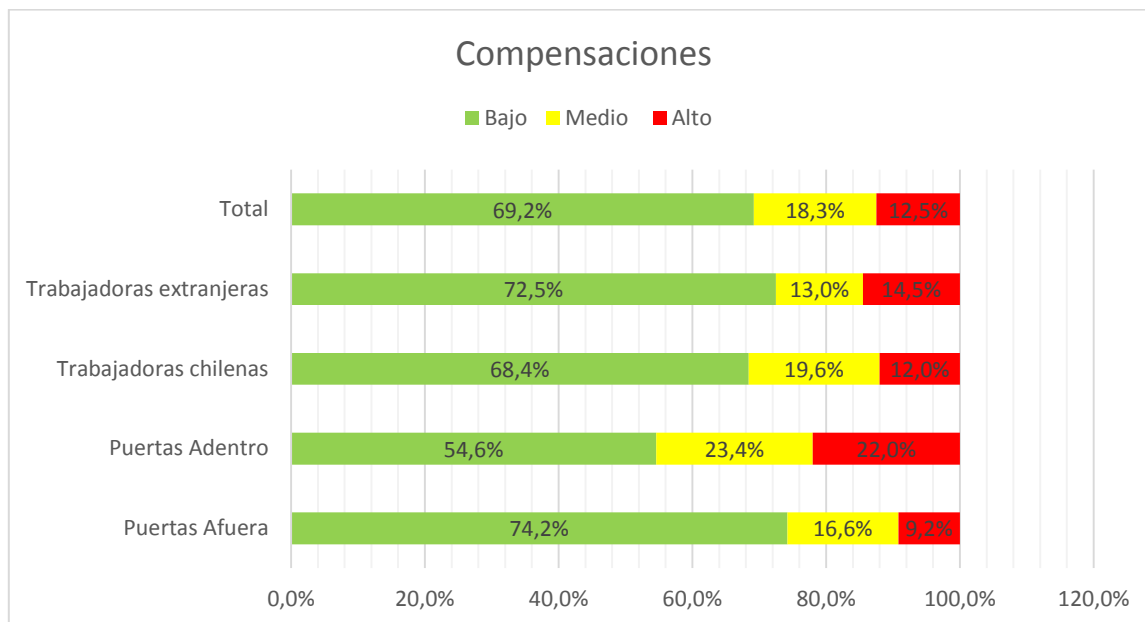
La dimensión de compensaciones comprende aspectos como la estima, la inseguridad respecto a la estabilidad contractual y a la forma en que se organiza el trabajo. El objetivo es conocer si el trabajo retribuye con bienestar y certezas al trabajador.

En el Gráfico 29 se muestra la distribución de los riesgos, indicando que en promedio un 12,5% de las trabajadoras de casa particular se encuentra en alto riesgo de enfermarse. Esta cifra indica también, que en general la compensación de su trabajo no es un problema que se encuentre muy presente.

Si se distingue según modalidad de trabajo, las trabajadoras puertas adentro son quienes muestran una exposición a mayores riesgos, alcanzando el 22%. La razón puede encontrarse en una sensación general de intranquilidad, que se relacione con sentimientos de pérdida que vayan más allá del trato laboral, ya sea porque deben dejar la ciudad o país en donde viven para este trabajo, o deben separarse de su familia. En el próximo capítulo, que trata sobre los hallazgos de la investigación cualitativa, se hará referencia a los “duelos” que vive la trabajadora de casa particular puertas adentro, especialmente cuando son migrantes. Dicha aproximación facilita la

comprensión sobre los problemas concretos de autoestima y compensación cuando se trabaja bajo estas modalidades en el servicio doméstico.

**Gráfico 29. Compensaciones, según modalidad de trabajo y nacionalidad**



Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

### 5.5. Doble Presencia

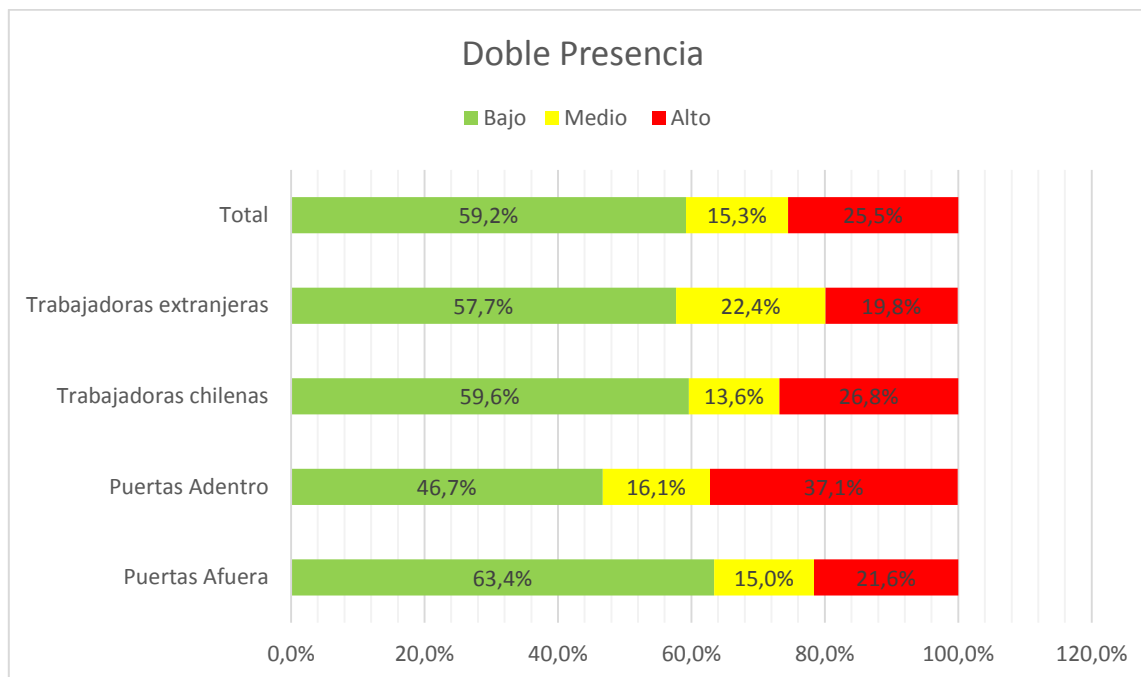
La última dimensión es la doble presencia, que busca conocer el peso de las tareas domésticas del hogar propio y la preocupación que éstas generan cuando se está en la jornada laboral, dificultando la separación estricta entre las actividades y responsabilidades de la casa y las del trabajo, lo que en general tiende a agobiar a las personas. Para el caso particular de este estudio, esta dimensión cobra especial relevancia, entendiéndose que aquellas trabajadoras de casa particular muchas veces son además dueñas de casa en su propio hogar, lo que supone el mismo tipo de actividades, pero ejercidas en espacios pensados para momentos de la vida distintos: la casa y el trabajo.

Esta es la dimensión que presenta un nivel de exposición a mayores riesgos, que como muestra el Gráfico 30, alcanza un 25,5% del total de trabajadoras. Es decir, una de cada cuatro trabajadoras se encuentra altamente expuesta a enfermarse por el problema antes expuesto. Al tener que realizar actividades muy similares en dos espacios de la vida que son en general para momentos distintos, la monotonía de estas actividades puede agotar. Además, se profundiza la dificultad antes comentada, que dice relación con la necesidad de respetar los momentos y espacios de trabajo y los de ocio, para contar con mayor tranquilidad y disminuir la propensión al estrés.

Nuevamente, destaca el alto porcentaje de las trabajadoras puertas adentro, que alcanza un 37,1%. Este nivel de exposición a riesgos se encuentra sobre la media nacional, por lo que exige

especial atención. La mayor exposición en estas trabajadoras puede deberse, como ya se comentaba antes, a la angustia de las preocupaciones del hogar propio en un contexto donde las visitas a sus familiares son esporádicas, o en el mejor de los casos, durante los fines de semana.

**Gráfico 30. Doble Presencia, según modalidad de trabajo y nacionalidad**



Fuente: Encuesta de Caracterización de Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular 2016.

### Síntesis sobre los niveles de exposición a riesgos psicosociales en trabajadoras de casa particular

Los niveles de exposición a riesgos psicosociales de las trabajadoras de casa particular muestran, en todas sus dimensiones, niveles bajo el 33% establecido como media nacional. Pese a ello, debe observarse con detención los niveles que muestra en cada dimensión, interpretando así las razones que pueden justificar las cifras en cada caso.

Las dimensiones que mostraron mayor exposición a riesgos, son la de apoyo social en el trabajo y calidad del liderazgo, y doble presencia. En la primera dimensión las trabajadoras que parecen más afectadas son las puertas afuera, que probablemente encuentran un acompañamiento en su trabajo deficitario, al realizar sus actividades gran parte del día en solitario, con bajos niveles de interacción con otras personas y donde tampoco se construye una relación tan habitual con sus empleadores, ya que estas trabajadoras no duermen en la misma casa que ellos. Por otra parte, aparecen las trabajadoras puertas adentro como aquellas más expuestas en la dimensión doble presencia, lo que puede explicarse como dificultad de enfrentar el distanciamiento de su familia y/o su hogar.

## Capítulo 4: Resultados del estudio cualitativo

En este capítulo se presentan los resultados de la etapa cualitativa de la investigación, centrada en las distintas percepciones de los actores laborales del trabajo de casa particular, en relación a los riesgos psicosociales a los que se exponen estas trabajadoras en el quehacer cotidiano de sus actividades. Además, se analiza la impresión de los participantes con respecto a la normativa legal implementada el año 2014.

### 1. Contextualización: Diferencias y similitudes de las trabajadoras de casa particular

Hay distintas variables que se conjugan dentro del mundo y las trayectorias laborales de las trabajadoras de casa particular, siendo las más importantes el origen social, nacionalidad y nivel educativo. Del Campo & Ruiz (2013) dan cuenta de ciertas condiciones socioculturales que hacen del trabajo de casa una labor desvalorizada, en tanto corresponde a una labor que viene a reemplazar la figura de la “dueña de casa” tradicional, asumida por mujeres con baja calificación y con necesidades materiales concretas, las cuales se emplean asumiendo una posición muy asimétrica en relación a su empleador; sostenido, también, por la escasa protección social y salarial de este rubro (Abramo, 2004)

En base a lo anterior, resulta fundamental establecer diferencias entre el colectivo de trabajadoras chilenas y extranjeras. Dentro del primer grupo, se aprecia que la mayor parte corresponden a migrantes internas, o sea, que se han establecido fuera de su lugar de residencia -principalmente sectores rurales del sur del país-, hacia la capital, con relativas similitudes en sus condiciones de origen. Principalmente, esto tiene que ver con temas relativos a la baja calificación y las condiciones socioeconómicas mencionadas en capítulos anteriores, debiendo emplearse como trabajadoras de casa -incluso desde temprana edad- para poder ser un aporte al hogar en términos monetarios.

Yo como trabajadora de casa, empecé a trabajar como a los 9 años, trabajaba en la casa de una profesora y estudiaba a la vez, en el mismo colegio básico, el colegio básico que ella hacía clases. Pero a mí no me pagaban le pagaban a mi mamá, antiguamente así eran los tratos que hacían las mamás con las personas que la ocupaba a uno; entonces le pagaban a ella (...). Yo estaba puertas afuera, y sí, me quedaba cerca de mi casa, pero yo llegaba allá a las 7 de la mañana, me iba al colegio a las 12 -porque almorzaba en el colegio-; después salía a las 6 y me iba a mi casa de nuevo, yo trabajaba de las 7 de la mañana hasta las 12 en esa casa. (Carolina, 74 años, chilena)

Esta figura “tradicional” de trabajadora de casa particular ha venido cambiando desde la década de los ochenta, registrándose una baja de la participación de las mujeres chilenas en el trabajo de casa, debido a nuevas alternativas en el mercado laboral para las mismas, junto a mejoras en sus

niveles de vida (Nuñez & Stefoni, 2004). En este sentido, la demanda por trabajo de casa particular abrió un mercado para mujeres inmigrantes, debido al vacío dejado por la movilidad de las trabajadoras chilenas a otros sectores del mercado laboral. Este grupo de trabajadoras se constituye como un segundo grupo, con características distintas a las del primero. Núñez & Stefoni (2004) dan cuenta de la convergencia existente entre la migración de mujeres principalmente peruanas y los procesos de flexibilización del trabajo que favorecen el ingreso a este rubro laboral. En primer lugar, se menciona el hecho de la alta feminización de la migración desde el Censo 2002, luego comprobada por encuestas de aplicación nacional (CASEN 2013). Las razones de este aumento de las mujeres migrantes se encuentran, principalmente, en la liberalización de los mercados sumado a una flexibilización y división funcional del trabajo que complejiza la estructura laboral de estos países, acrecentada por la desigual distribución de ingresos entre éstos, como también en sus mercados internos (Arriagada I. , 2000; Benería, 2006; Mora, 2009).

Lo que estos procesos generan son nuevos flujos migratorios, como también nuevas necesidades y dinámicas dentro de los países, sobre todo en el sector servicios de la economía. Con todo, este proceso mantiene la lógica de la mujer-cuidadora, reproduciendo la división sexual del trabajo doméstico en ella: la mujer chilena aumenta sus niveles educativos, “sale” del servicio doméstico para insertarse en otros rubros del mercado laboral, para enfrentar otro tipo de desigualdades, siendo reemplazada por otra mujer, en este caso inmigrante.

La inserción de las mujeres migrantes en este segmento laboral contempla otras variables muy relevantes a la hora de analizar las razones de la inmigración. Este es el caso de aquellas que son madres y/o jefas de hogar, quienes deben migrar en busca de mejores oportunidades para su familia, estableciéndose un nexo transnacional con su lugar de origen mediante remesas que suplen las necesidades de su núcleo familiar de origen (Núñez & Stefoni, 2004). Además, esto cambia la herencia histórica del hombre-proveedor que migra en busca de mejores oportunidades para la familia, siendo las mujeres las que ocupan este espacio social, haciéndose responsables de la manutención y cuidado, incluso fuera de las fronteras de su país (Arriagada I. , 2000; Pedone, 2008).

Te digo que sí, al menos he tenido mis recursos para mandar a mi casa porque tengo mi padre con problema de dos cánceres terminales. Entonces no alcanzan los recursos en Colombia y por eso prácticamente me sacrifico pues acá, y me he dado hasta humillar para poder cumplir con mis obligaciones allá. Esa es la realidad.  
(Grupo focal inmigrantes, III, 39 años, colombiana)

Si bien es cierto que el factor económico es de los principales a la hora de iniciar la migración, existen diversas razones que las “empujan” a venir a Chile, desde procesos de individuación de la mujer, hasta situaciones más azarosas -como visitas a familiares o amigos-. De esta manera, el ingreso al país siempre está demarcado por redes que las atraen, donde el trabajo de casa resulta ser un espacio de fácil inserción al mercado laboral (Stefoni, 2001). Cabe destacar que las redes mencionadas trascienden a familiares o amigos, siendo también ofertas laborales directamente

enviadas a los países limítrofes, sobre todo a Perú, con concursos públicos para postular y venir con trabajo directamente.

Esto, además de ampliar la oferta de estas mujeres en el mercado del trabajo doméstico, las sitúa socialmente como las “naturales” reemplazantes de este servicio en el país. A nivel cultural, esto conlleva una reproducción del rol de estas inmigrantes en Chile, perpetuando estereotipos sobre la figura de las inmigrantes en general, pero del colectivo de peruanas en particular (Stefoni, 2002).

Bueno, yo la verdad es que yo no vine a buscar trabajo aquí, me trajeron con trabajo de allá de Perú, tuve la dicha de venir con trabajo (...) Renuncié a ese trabajo y estoy en mi casa más o menos cinco días y mi hermana me dice: Oye, hay un letrero que dice “Necesito una nana para Chile” ¿Nana para Chile? Está pegado un tremendo letrero en el departamento en que trabajo en conserjería ¿Por qué no intentas? Y había algo de veinte personas en la entrevista para venir a Chile y yo fui la última en llegar, y me dijo: ¿Cuáles son tus proyectos? (...) entonces la chica me dice ¿A qué quieres ir a Chile? ¿Qué piensas hacer en Chile? Así como ¿Qué piensas tú o qué quieres de Chile? Dije, bueno, si dice que es para nana acá en Perú nana es cuidar bebe... Yo estoy aquí tres años, casi voy a cumplir tres años, y entonces me trajeron. (Grupo focal inmigrantes, VI, 49 años, peruana)

En términos de las diferencias internas según modalidad de trabajo (si trabajan puertas adentro o puertas afuera), se aprecian ciertas lógicas comunes en el grupo de migrantes nacionales e internacionales. Existe cierto consenso en el mundo de las trabajadoras migrantes que el trabajo puertas adentro entrega ciertos “beneficios” en detrimento del trabajo puertas afuera. Estos tienen que ver, en su mayoría, con la capacidad de ahorro que les permite (debido al no pago de arriendo o de cuentas en la semana), aumentando las posibilidades de enviar más dinero a sus lugares de origen o para su propio beneficio, sobre todo gracias a la nueva legislación que excluye gastos por arriendo y alimentación del salario de la trabajadora.

## 2. Riesgos psicosociales de Trabajadoras de Casa Particular

El análisis de los riesgos psicosociales comprende, inicialmente, cinco dimensiones. Para el apartado cualitativo se han reformulado estas dimensiones, quedando finalmente en cuatro<sup>19</sup>.

La primera dimensión de análisis son las Condiciones laborales y el desarrollo de habilidades, que observa las posibilidades de desarrollo en el trabajo y el control en el proceso de trabajo con el que cuentan las trabajadoras. La segunda dimensión son las exigencias psicológicas del trabajo. La

---

<sup>19</sup> Los investigadores consideraron que la dimensión “Compensaciones”, en el caso del análisis cualitativo, se encontraba comprendida en la dimensión de apoyo organizacional, que abarca tanto esta dimensión como la de apoyo social de la empresa y calidad del liderazgo.

tercera dimensión es doble presencia, compromisos afectivos y cadenas globales de cuidado. Finalmente, la cuarta dimensión es el apoyo organizacional.

## 2.1. Condiciones laborales y desarrollo de habilidades

### A. *El marco regulador del trabajo de casa particular*

Pese a que han existido mejoras en la definición de jornada y funciones en materias legales, en la práctica pervive la figura de la “ama de casa” clásica, sobre todo en las trabajadoras puertas adentro. Las entrevistadas reportan que ellas poseen una cantidad ilimitada de funciones en su jornada de trabajo, las cuales responden a *todas* las tareas que se deben realizar en una casa para mantener la reproducción de la vida: aseo, planchado, limpieza mobiliaria, cuidados de personas y/o animales, entre otras.

Así, los límites funcionales son muy difusos, pues rara vez se explicitan todas las responsabilidades en el contrato laboral, pudiendo abarcar una infinidad de tareas que entorpecerán sus descansos y su salud en particular. El escaso control que tiene sobre sus tiempos del trabajo daña directamente el bienestar psicológico de las trabajadoras, las cuales reportan sensaciones de inseguridad laboral, como también de estrés y angustia (Moreno & Báez, 2010).

Es pesado, es pesado. Bueno yo no tengo hijos chicos, pero es pesado porque, no falta qué hacer po'. Que tenís que limpiar esto, que los baños, que no sé po'; tantas cosas que se hacen en una casa. (Noelia, 58 años, chilena)

Si, descansaba, un ratito, media hora, cuando comía, nada más, porque era tanto el trabajo que me exigía, que no podía descansar tampoco la hora. (...) Siempre llegaba antes y tenía que empezar a hacer las cosas antes porque no me daba, era demasiado trabajo. (Elena, 47 años, chilena)

Lo anterior se explica por lo variable y poco regulado que resulta el trabajo de casa particular en Chile. De tal modo, pese a que el trabajo reproductivo sea igual en cada espacio -o sea, que no haya una variación muy grande de las tareas a realizar-, existe una diferenciación importante entre lo que se percibe a fin de mes por cada trabajadora, debido a la poca profesionalización que se le ha dado a este empleo.

Esto genera un malestar que se reporta en las entrevistas. Debido a la devaluación del trabajo reproductivo en general, las entrevistadas plantean que no hay correspondencia entre lo que se trabaja con respecto a lo que se gana. Hay acá una sensación de discrecionalidad por parte de empleadores, y que no es controlada por la normativa:

(...) El pago, debe ser, creo yo, uniforme ¿no? Porque todas vamos a lo mismo y algunos pagamos menos, algunos pagamos poco, algunos pagan esto, algunos pagan lo otro, de lunes a viernes, de lunes a sábado; o sea, hacen lo que quieren prácticamente en eso ¿no? Yo creo que eso debe ser, la ley debe ser más estricta,



exacto, más estricta. (...) [Sobre el sueldo] Es poca porque, mira, acá ofrecen hasta 280, 230, 220, 300, es poco, 350, 400, es poco, realmente es poco, es muy poco, pero bueno. Algunas jefas dicen “ay, que usted deja nada más que oficina” y no es así. (Ángela, 54 años, peruana)

Este problema, debido a la propia configuración de la oferta de trabajo de casa en Chile, posee también repercusiones específicas en el grupo inmigrante. Basada en la flexibilización del mercado laboral chileno, junto a las necesidades imperiosas de obtener trabajo en el país, son muchas las mujeres que buscan un cupo de trabajo, sea cuales sean las condiciones laborales que se enfrenten.

En base a la teoría de segmentación laboral que se mencionaba con anterioridad, las inmigrantes reportan una disposición mayor a vender su fuerza de trabajo a precios menores que las nacionales, suavizando los ciclos económicos, y posicionándolas como una reserva de mano de obra frente a los requerimientos del mercado (Iglesias & Llorente, 2006).

Había un montón de personas. Señor, entre medio de todas ¿será que voy a conseguir dije yo? Para mí no hay nada imposible, y al segundo día recién tomé. Vino la señorita... A ver, hagan fila aquí. Hay una persona que quiere puertas adentro pero el sueldo es de 350 mil pesos. Nadie se levantó porque dijeron que es muy bajo ese sueldo, que no ocurre la necesidad, que si uno acepta ese sueldo estamos dando lugar a las patronas para que seamos pagadas con un bajo sueldo, entonces yo al ver mi necesidad de mi factor económico yo fui la única que me paré, dije ¡No, lo que sea! ¡Yo tengo necesidades! Y me paré, y me di la vuelta y había una inmensa fila después. (Grupo focal inmigrantes, VIII, 49 años, boliviana)

Otro gran problema que se avizora en este grupo tiene que ver con la necesidad de obtener una visa para radicarse en el país. Según la legislación que regula las visas en Chile, podrán obtener la permanencia definitiva “aquellos extranjeros que hayan sido titulares de una visa de residencia sujeta a contrato a lo menos durante dos años o temporaria durante un año inmediatamente anterior a la presentación de la solicitud”<sup>20</sup>. O sea, que para obtener este tipo de visa es necesario demostrar el contrato efectivo de trabajo de al menos dos años con empleadores, lo que facilita situaciones de abuso hacia las trabajadoras, quienes en las entrevistas señalan la necesidad de “aguantar malas condiciones” por el requisito de permanencia.

Por tanto, las trabajadoras inmigrantes están “sujetas” a la obtención del contrato, como forma de asegurar su paso por Chile. Estas condiciones contractuales facilitan situaciones de abuso, en tanto las trabajadoras son vulneradas en la relación laboral, debido a que se entregan mayores potestades al empleador sobre el uso de su fuerza laboral.

Sin embargo, cabe destacar que esta sensación de inseguridad de perder el empleo varía según nacionalidad. Por ejemplo, para el caso boliviano, donde existen convenios MERCOSUR, hay una mayor protección legal a estas trabajadoras; situación muy distinta con el caso peruano o

---

<sup>20</sup> Para más información visitar: <http://www.extranjeria.gob.cl/tipos-de-permanencia-definitiva/>

colombiano, donde las mujeres indican que el miedo está sujeto a la obtención o no del contrato laboral, quedando relegadas a las normativas actuales del país.

En definitiva, estas situaciones dependen única y exclusivamente del empleador y la trabajadora, debido a la poca capacidad de fiscalización y protección legal que rige el trabajo de casa en Chile. Por consiguiente, queda también en la propia capacidad de la trabajadora dar cuenta de sus derechos laborales, quedando en total indefensión si los desconoce.

Me amenazó y me dijo: “Acuérdese que usted, cuando termine de trabajar conmigo, su visa se termina”. Y yo le dije: “Señora, un momento, yo no soy peruana, yo soy boliviana, así que cuando yo empecé a trabajar con usted, mi visa ya estaba en camino, no me la consiguió usted”; y me dijo: “Ah, sí, claro... disculpa”. (Grupo focal inmigrantes, 30 años, boliviana)

Ahora, bueno, este, lo que venga, si puertas adentro o puertas afuera, porque necesito trabajar ya, ya, ya, y así pasamos muchas que estamos sin trabajo y no sabemos cómo hacer, qué hacer, porque se nos acaba, que hay que pagar ¿no? Acá te cuesta, poco, muy poco, pero cuesta. Y cuando tú no trabajas y la plata sale, no hay como vuelta, ¿no? Entonces es un poco lo que va ya preocupándose uno ¿no? Así es. (Ángela, 54 años, peruana)

### *B. Sobrecarga laboral*

Además de los problemas asociados a los pagos y la obtención de contrato, lo que también reporta este trabajo es una alta sobrecarga laboral. Debido a la gran cantidad de responsabilidades que poseen estas mujeres, en el marco de la doble jornada laboral, el trabajo de casa se ve como un espacio propicio para problemas de salud en general, siendo los trastornos del comportamiento y las enfermedades osteomusculares las reportadas con mayor prevalencia (Torres & Paravic, 2005). Esta constatación se corresponde, por lo demás, con los hallazgos en materia de salud de la presente encuesta, ya mencionada en el capítulo 3.

A nivel físico, existe un reporte alto de lesiones y daños crónicos, que se sostienen por las propias condiciones del trabajo de casa, que en muchos casos incluye mover objetos pesados, o la vivencia de situaciones de riesgo, como accidentes o caídas dentro del espacio laboral. Además, es necesario considerar que este es un trabajo que se realiza casi exclusivamente de pie, donde las trabajadoras están en constante desplazamiento y desgaste, incluyendo también movimientos repetitivos de articulaciones (como en la limpieza de vidrios o muebles, por ejemplo).

Este perjuicio físico debe ser entendido en el contexto de las largas jornadas laborales de las trabajadoras de casa, que en el caso de las puertas adentro son más extensas, como ya se analizó en el capítulo anterior. Sumado a esto, cabe destacar que muchas de estas lesiones crónicas son de larga data, cuando la regulación era aún más escasa, y las jornadas laborales eran de lunes a domingo. En los relatos se aprecia una cronicidad de las lesiones como herencia de la sobrecarga histórica a estas trabajadoras.

Por consiguiente, las mujeres entrevistadas indican una prevalencia de daños físicos explicados por las condiciones mismas del trabajo de casa, debido a la exposición a situaciones de riesgo en el hogar, como también por los insuficientes mecanismos de control y seguridad de su entorno.

Es súper cansador, yo aquí conocí el dolor del pie, cosa que yo nunca había sentido eso. Uno está todo el tiempo de pie, todo el tiempo, eso es lo que no me gusta.  
(Grupo focal sindicalismo, VI, 47 años, chilena)

Específicamente para el caso de las trabajadoras puertas afuera, uno de los principales sentimientos de cansancio que señalan se da por la conmutación entre su hogar y el trabajo. La conmutación, entendida como movilidad cotidiana, son las rutas que se realizan en el espacio urbano o rural, haciendo referencia al tiempo destinado, motivación del viaje -trabajo, ocio, estudios, u otros-, y la temporalidad o frecuencia en que se realizan (Jiménez, 2009).

Para este caso, el foco está en las rutas pendulares hogar-trabajo, en que se aprecian riesgos asociados a la alta movilidad de estas mujeres. Esto se explica, principalmente, por las desigualdades internas y la segregación urbana de Santiago, ya que muchas veces las trabajadoras deben viajar bastante para llegar a su trabajo, el cual se encuentra mayoritariamente en las comunas del sector oriente de la capital (Vitacura, Las Condes, Lo Barnechea, La Reina).

Eh no, mal. A mí me gustó más puertas adentro, o sea puertas es igual...o sea, el trabajo es el mismo, pero la cosa de la movilidad es lo que uno más se cansa. Porque antes yo vivía en el centro y después del centro me cambié a Puente Alto a vivir; entonces era más lejos las distancias de la movilidad. Entre micro, metro, vuelta micro, entonces eso... (...) Ahora me he sentido agobiada, como te digo, pero dentro de estos años puertas afuera. Cansancio, como te digo, pero más por el viaje, la movilidad, eso es más. Parece que eso más te cansa que el trabajo. (Marta, 45 años, peruana)

### *C. Desarrollo de habilidades*

El trabajo de casa es un empleo solitario que, además, posee especial monotonía en sus actividades. Debido a que se trabaja en una casa, sin posibilidades de ascenso ni promoción, como sí pasa en otros esquemas organizativos institucionales, las trabajadoras están relegadas a desempeñar las mismas labores constantemente. Antes esta figura de la “ama de casa” era aún más determinante: si tenía un buen desempeño podía quedarse toda una vida en el mismo trabajo; cuestión distinta a lo que está ocurriendo con las trabajadoras puertas afuera que, al tener mayores niveles de flexibilidad contractual, pueden vender su fuerza laboral de manera diferenciada a varios empleadores.

Con todo, los niveles de desarrollo de habilidades se ven críticos en este empleo. Las tareas son repetitivas, constantes, y sin mayores aprendizajes para las trabajadoras. A esto, se debe sumar

que, debido a las condiciones estructurales de las mismas, en conjunto con los niveles de desgaste físico y mental del empleo en sí, existen muy pocas posibilidades de acceder a capacitaciones o talleres en el marco de una mejora de habilidades. Esto, según las entrevistadas, queda relegado a la voluntad y necesidades del empleador en vez del propio interés de surgimiento personal.

En resumen, la carrera de la trabajadora se avizora como monótona, constante y sin capacidad de mejora. Para estas mujeres la situación resulta problemática, indicando que poseen bajas proyecciones laborales, afectando la autoestima y su desarrollo personal.

Exacto, eso. Y otra cosa, la preparación a nosotras también, porque a veces queremos estudiar algo y no permite el horario, no permite. Entonces, uno trabaja de lunes a viernes, o como trabaja de lunes a sábado, y a mí me gustaría que haya, no sé, la municipalidad o el Estado, un estudio que sea un poquito, que uno pague, que no sea mucho, una cantidad que uno pueda pagar ¿no?, y se vayan preparando también ¿no? Me gustaría mucho eso, que enfoquen esto, también ¿no?, porque uno no se puede quedar en lo mismo, los años pasan y tú sabes ¿no?, de que las fuerzas no son iguales. Entonces uno ya estudiando otras cosas, ya uno va progresando, como dicen y debería ser para todos igual, tanto chilenos como extranjeros ¿no? (Ángela, 54 años, peruana)

## 2.2. Exigencias psicológicas del trabajo

El trabajo de casa particular es un trabajo que se realiza con un grupo familiar, en que inevitablemente se generan lazos -algunas veces muy estrechos- con los mismos. Según Del Campo & Ruiz (2013), estos lazos afectan las decisiones de la trabajadora, en la medida en que las asimetrías socioculturales con el empleador “la sitúan en una posición desigual y vulnerable frente al abuso o la negociación” (2013, pág. 16). Esta situación tiende a agravarse en las trabajadoras puertas adentro, ya que su jornada laboral es de lunes a viernes, lo que significa que todo este tiempo es vendido como fuerza laboral al empleador.

Además, los casos de maternidad y de separación familiar del origen provocan que la mujer esté vulnerable emocionalmente, debido a la tristeza de separarse de sus familiares próximos, situación que se complejiza en las mujeres migrantes -tanto nacionales como extranjeras-. Estos casos de vulnerabilidad sentimental se acrecientan si no existe una red de apoyo próximo, en primer lugar, del empleador con la trabajadora, perjudicando el bienestar psicológico de la misma, sintiéndose tensa e incómoda en un lugar desprotegido.

Estos trastornos psicopatológicos, se han denominado como “multiduelos”, en tanto son etapas de pérdida que van más allá del trato laboral, sino que están relacionadas con los cambios familiares y culturales que experimentan las trabajadoras migrantes en los nuevos contextos donde se desenvuelven (Río, Álvarez, García, & Solano, 2003). Si bien en el proceso migratorio los sujetos dejan atrás situaciones positivas y negativas de sus lugares de origen, los problemas psicológicos aparecen cuando la inmigrante no puede desarrollar de buena forma estos duelos.

Según Atxotegui (2000), estas dificultades se acentúan si la migración se realiza en malas circunstancias laborales o económicas, cuestión que facilita la aparición de cuadros psicossomáticos y ansioso-depresivos.

Bueno, esta empleadora fue una situación, qué te puedo decir, mal para mí. Me tenía tensionada, me tenía mal, porque el carácter de la señora no me ayudaba ni si quiera a disipar la tristeza que yo dejé en mi familia, no me ayudaba a tener esa paz que debería ir teniéndolo poco a poco y calmarme de la situación que llegué. Usted sabe que al emigrar uno deja muchas cosas, deja hijos, madre, familia, amigos, tantas cosas, ¿no? Que es como que te lo arrancaran del corazón. Y si tú te vas a otro sitio, piensas tú que vas a tener alguien que te pueda comprender, escuchar ¿no?, saciar eso que tú sientes. Pero no, lo contrario, porque lo único que pude tener de esa señora fue maltratos. (Josefa, 47 años, peruana)

Al tener una relación tan asimétrica con respecto a su empleador, las trabajadoras reportan poco control sobre la labor que realizan. Si bien la figura de la “ama de casa” se mantiene, en la medida en que ellas se encargan de los quehaceres domésticos en su totalidad, y con cierta autonomía laboral (debido, justamente, a que son las mujeres las socialmente “naturales” encargadas de las tareas reproductivas), también deben responder a los requerimientos de su empleador, que en la práctica son todos los miembros del núcleo familiar que dan órdenes.

A esta “multiplicación de los empleadores”, Loyo & Velázquez (2009) lo denominan como la “pluralidad simultánea de patronos”: debido a la interrelación de las necesidades de los integrantes del espacio familiar, cualquiera de éstos puede asignar labores, pese a que sea solo un empleador el encargado de firmar el contrato o el pago. La indefinición de estos aspectos da cuenta que finalmente la trabajadora está en una posición de subordinación que va más allá de un empleador en específico, sino que ésta rige a la familia en su conjunto, teniendo que suplir todas las necesidades domésticas de ellos.

Este tipo de situaciones, en el marco de la carga de la trabajadora, perjudican su bienestar, en tanto consideran que las tareas que hacen no les corresponden por contrato, o que simplemente abusan de la “buena voluntad” -o bien, de la asimetría de poder- en la cual desempeñan su trabajo. Sensaciones de injusticia se hacen comunes en las entrevistadas debido a esta particularidad del servicio doméstico.

No me sentía muy a gusto en esta casa, porque como le digo me mandaban los cuatro. Mis ojos son dos, y ellos entre los cuatro son 16, 16 ojos que lo pequeño que se me pasaba por alto no se daba cuenta uno, pero se daba cuenta la otra persona. (...) Y, mire, inclusive me mandaban a pasear a la perra, y la perra era tan mala, que un día le dije yo que me asusté, porque me reclaman a mí, porque la perra era mala y quería morder, y le dije “señora, me reclaman a mí del perro, que un día va a morder a alguien en la plaza” porque en la plaza van muchos niños. Entonces la madre de mi jefa me dijo “es que la perra no es mía, eso se lo tienes que decir a la Sandra”. Y yo le

dije a la que sale en mi contrato “señora, a la perra hay que comprarle un bozal, porque es un peligro” y la gente después me va a pelear mí. Y me dice “la perra no es mía, la perra es de mi papá” y así. Hasta que después les dije a las dos “bueno, acá están las dos señoras, yo necesito un bozal para el perro, porque la perra es muy mala” y ahí recién me compraron el bozal. (Elena, 47 años, chilena)

Los hechos retratados pueden generar estados de estrés importantes para las trabajadoras, debido a que genera sentimientos de displacer asociados al trabajo, pero también al contexto en el que se desarrolla, entendido como estrés laboral.

Ante tal panorama, se hace de vital importancia contar con redes de apoyo preventivos y de salud acorde a las necesidades de las trabajadoras. Esto es muy relevante, en la medida en que recién se están adaptando los criterios de los trabajos remunerados al servicio doméstico (Arriagada & Todaro, 2012), sobre todo en torno a la formalización del contrato, pagos, obligatoriedad de cotizar, y los seguros de salud, accidentes y previsión social (Órdenes, 2016).

Debido a las exigencias del empleo, existen muchas complicaciones para ocupar tiempo laboral para asistir a centros médicos. Sumado a que queda a la voluntad del empleador permitir que la mujer recurra a estos centros, se aprecia una dificultad para asistir a chequeos médicos, pero también un desconocimiento de los seguros que las trabajadoras poseen frente a accidentes. En ningún espacio se mencionó ni apareció como alternativa, pese a la vivencia de accidentes o situaciones de riesgo.

En resumen, se hace necesario establecer políticas que permitan enfrentar y socializar los problemas de salud que acarrea el trabajo de casa, informando a los empleadores y trabajadoras, generando mecanismos de prevención para ellas, como también de apoyo médico institucional para casos avanzados de perjuicios físicos y/o psicológicos.

Igual que pedir permiso para ir al médico, tenemos mucho obstáculo por ese lado. Porque si uno quiere hacerse un examen en el consultorio o ir al consultorio, uno no lo puede hacer, tiene que hacerlo particular, con Fonasa. Porque la única forma de saber cómo estamos, las que nos hacemos realmente una vez al año, como le digo yo, hacerse la revisión técnica. Que lo más importante es la mamografía y el Papanicolaou, pero esas dos cosas, ese ir y venir para ellos yo creo, para algunas yo creo, que les cuesta más y otras nos cuesta menos. Pero eso ya de salir con los calores que hacen aquí en Santiago, no nos dan ganas de salir. Fuera de que uno está haciendo todas las cosas en la mañana y tiene, ahora en la tarde, ir y venir y volver a llegar a poner la mesa, que darles once o darles comida ya cansa. (Grupo focal sindicalismo, IX, 66 años, chilena)

### 2.3. Doble presencia, compromisos afectivos y cadenas globales de cuidados

El cuidado “refiere a los bienes, servicios y actividades que permiten a las personas alimentarse, educarse, estar sanas y vivir en un hábitat propicio” (Arriagada & Todaro, 2012, pág. 24). Así como las tareas domésticas, los cuidados son trabajos realizados y asumidos casi exclusivamente por mujeres, debido a la estructuración socio-histórica que les ha delegado estas tareas, y que además ha proyectado en ellas la imagen de personas delicadas y sensibles que, basados en la figura de la madre, vendrían a tener una predisposición “natural” a hacerse cargo de este tipo de actividades.

#### *A. Doble presencia*

En este sentido, surge el concepto de la doble presencia, el cual da cuenta de que las mujeres, aparte de su jornada laboral, deben llegar a su hogar a realizar las tareas domésticas y del cuidado, debido a las desigualdades de género en torno a la división sexual del trabajo, pese a su inserción en el mercado laboral (Arriagada I. , 2000; Abramo, 2004). Esto resulta vital para aquellas que son madres o jefas de hogar, sin importar modalidad de trabajo ni nacionalidad.

Lo que torna especialmente particular este caso, es que las trabajadoras de casa particular deben llegar a su hogar a realizar labores similares a las que realizan en su empleo, pero sin remuneración. Esto, además de aumentar su carga de trabajo, expresa el límite difuso entre el ámbito laboral y personal de las trabajadoras, generándose conflictos que inciden en su bienestar físico y mental.

Díaz & Mauro (2012) plantean, gracias a un estudio realizado a trabajadoras del sector salud, que esta interferencia en los campos personales y laborales genera riesgos psicosociales, sobre todo en las mujeres de sectores medios y bajos, por el poco acceso que poseen a que terceros realicen estas tareas. Además, los autores plantean que esto condiciona sus espacios de esparcimiento u ocio, cuestión distinta a lo que ocurre al caso masculino. Esto, por su parte, se respalda empíricamente en el capítulo anterior, al identificar en la dimensión doble presencia los niveles de exposición más altos a riesgos psicosociales.

Estos riesgos se expresan en la imposibilidad de estas mujeres de poder equilibrar funcionalmente la demanda del trabajo con las demandas familiares, lo que puede promover intenciones de ausentismo o abandono laboral, para poder hacer frente a las responsabilidades familiares, o que los conflictos del trabajo se extiendan a su espacio familiar.

Por tanto, los riesgos se plantean en tres ámbitos que afectan la salud física y mental de las trabajadoras de casa particular: la sobrecarga laboral por la doble presencia; la incapacidad de la trabajadora de poder conciliar el trabajo con la vida familiar; y, por último, el poco espacio al desarrollo personal de las mujeres, lo que condiciona sus trayectorias de vida.

El día sábado llegaba a almorzar la nuera, el nieto y yo salía al final salía el día sábado...terminaba a las cinco, seis de la tarde y a esa hora ya no hay fuerzas para salir, para hacer vida personal, salir con las amigas, tener una pareja, no se puede

porque uno está “reventada”; uno está toda la semana dele, dele, dele. Entonces no hay un comienzo y no hay un término, porque uno empieza desde, o sea se acuesta y se levanta en el mismo trabajo, entonces no hay un cambio de chip, es siempre lo mismo. Entonces eso, como decía la compañera igual, psicológicamente a una la va tirando para abajo, para abajo. (Grupo focal sindicalismo, X, 54 años, chilena)

### *B. Compromisos afectivos y cadenas globales de cuidados*

A nivel emocional, surgen sentimientos encontrados que se expresan en el trabajo. Debido a altos niveles de vulnerabilidad emocional, sobre todo de las trabajadoras madres puertas adentro o las extranjeras, que deben migrar de sus familias para asentarse en la casa del empleador, y en el entender que el trabajo de casa es un empleo solitario, en muchos casos hay confusiones emocionales por el trato que se da y recibe en el hogar. Por consiguiente, se plantea que hay una exposición a riesgos psicosociales reportados en este punto, en tanto la tarea del cuidado de otros representa ciertos perjuicios para el bienestar psicológico y físico de las trabajadoras.

Esto se complejiza si se analiza la situación del cuidado de niños. En muchos casos, las trabajadoras pasan más tiempo con hijos ajenos que los propios, lo que genera un apego donde éstos muchas veces confunden o prefieren el cariño entregado por las trabajadoras antes que el de sus propios familiares.

A mí me pasa lo mismo también, tengo un niño de nueve años y el niño me dice “tú eres como mi segunda mamá, yo a mi mamá la quiero, pero yo te quiero más a ti” entonces yo le digo “no digas eso delante de tu mamá, porque tu mamá se va a sentir mal. Tú tienes que querer más a tu mamá, porque es tu mamá y es quien te dio la vida. Yo trabajo, supongamos mañana yo me voy, entonces va a ser una desilusión grande para ti, y no porque yo no te quiera y por eso te estoy abandonando, no, me voy de vacaciones, pero yo voy a volver, pero yo no soy tu mamá. Yo te quiero mucho, pero tú tienes que querer más a tu mamá” Y me queda mirando. Pero mire, o sea un niño de nueve años. A veces uno se siente ahí como que te agarra, y tú estás acá y la soledad, y un niño viene te dice que eres como su mamá, pues uno se siente feliz. (Grupo focal sindicalismo, III, 56 años, chilena)

Frente a este escenario, las trabajadoras se enfrentan a dos alternativas, sin importar la modalidad de trabajo o la nacionalidad: tomar una postura pasiva, en tanto se dejan llevar por el cariño entregado por los niños o familiares; o, por el contrario, asumir una posición activa dentro de la familia, subvirtiéndola la relación, y asimilando el rol que tienen en ella. O sea, se trata de establecer límites claros entre su rol en la casa, en términos funcionales, asumiendo que es una trabajadora que realiza ciertas labores en el espacio del hogar, pero que no es parte de la familia como tal.

Dentro de las diferencias internas de las trabajadoras, se aprecia que las sindicalizadas, al darse cuenta a sí mismas como empleadas funcionales con derechos, son las más capaces de subvertir esta situación, pese a sus condiciones de origen.



Sabes lo que pasa, es que el trabajo en casa es muy solo, entonces si tienes un perro, te encariñas con el perro, si tienes un gato, te encariñas con el gato, si tienes un pez, cuidas al pez. Es una cuestión como de sentimientos. Si tienes tu persona cercana, entonces como que enfoca' tu cariño a quienes están más cercanos, pero si después te cambia' de pega, tu cariño va a cambiar. Pero no es cuestión de que por obligación tienes que encariñarte con la familia, nace. Yo les tengo cariño a los niños de donde trabajo y todo, porque los he visto crecer, pero si hubiera una pega que me pagara mejor, yo me iría. Tampoco me condiciona eso, es un trabajo. Entonces como te digo, si tení' un conejo, te atrapa' con el conejo, si tení' un perro, te atrapa' al perro. Cuida' niños, a ancianos. (Grupo focal sindicalismo, V, 42 años, chilena)

Esta situación también posee sus expresiones a nivel de empleadores. Debido a los cambios en la estructura familiar en el último tiempo, en que la mujer sale del espacio privado para insertarse en la esfera pública, en muchos casos las trabajadoras son vistas como un soporte y apoyo emocional frente a la ausencia de las mismas en el hogar.

Lo anterior supone un reemplazo funcional, en la medida en que las empleadas domésticas vienen a suplir el espacio que deja la mujer cuando va al trabajo. Esta labor preserva y reproduce las lógicas tradicionales del rol femenino en la familia, teniendo que asumir el vacío con la nueva mujer trabajadora que realiza las tareas del hogar, pero que también cuida y cría a los hijos.

Por tanto, la apertura de las mujeres al mercado laboral, representa también la necesidad del mismo sistema de suplir el papel que deja la madre en la estructura familiar. Esto reinventa los ciclos económicos, porque las tareas reproductivas y de cuidados siguen sosteniendo los procesos productivos, pero también, desde una perspectiva de género, mantiene y conserva el rol tradicional de la mujer en la sociedad.

Este proceso de reemplazo funcional logra una socialización que tiene repercusiones en la constitución de la subjetividad en base al género, donde “los hombres son socializados en el ser cuidados y las mujeres en el cuidar al resto” (Pérez, 2006a), perpetuando las condiciones del “deber ser” masculino y femenino (Núñez, 2015).

En mi caso, o sea, de verdad que es parte de nosotros. O sea, mis hijos disfrutaban mucho con sus historias, porque son historias de vida diferentes al final, entonces aprenden mucho de ella. Y ella es bien maternal, entonces me da una mano en cuanto en cosas de vida también. No es en el aseo solamente, ni en la comida, sino que, en las experiencias de vida, y eso la verdad es que se agradece un montón. En mi caso, por ejemplo, que pucha estoy todo el día afuera, me fortalece en cosas que yo necesito y tenemos igual una complicidad a estas alturas con ella. Entonces, no, es parte de, y esto no es cuento, no es una historia que esté contando pa' que me graben, por si acaso. (Grupo focal empleadores, I, 50 años, chilena)

En base a lo anterior, surge la discusión sobre el fenómeno de las cadenas globales de cuidados, que implican transferencia de labores de cuidado desde unos hogares a otros. Éstas, corresponden a “una serie de vínculos personales entre personas de todo el mundo, basadas en una labor ‘remunerada o no remunerada de asistencia’” (Arriagada & Todaro, 2012, pág. 33). Lo relevante del caso, es que estos eslabones de la cadena se constituyen en base a ejes de poder, condicionados por el género, la clase social, etnia y el lugar de procedencia (Pérez, 2006b). Lo anterior posiciona a mujeres nacionales de bajos recursos y migrantes como las encargadas de dichas labores, constituyéndose una arqueología femenina del cuidado (Núñez, 2015), con los alcances transnacionales que posee.

Además, se plantea que estas configuraciones del cuidado a nivel global inciden en la constitución identitaria del “yo” femenino, como una subjetividad basada en el cuidado de otros (Núñez, 2015). Muchas veces, estas mujeres piensan y actúan en función de responder a las necesidades de otros en vez de las propias, afectando su propio bienestar, en la medida en que el trabajo de cuidadoras pasa a ser una dimensión *natural* de su vida, alienando su condición de trabajadora.

¿A quién? ¿A mi hijo? En la casa de mi mama vivía yo. Yo le pagaba a mi mamá, cuando estaba en el Santa Isabel que, incluso él estudiaba allá, yo pasaba a buscarlo, lo pasaba a dejarlo a él y a mi otro hijo y de ahí después yo pasaba a buscarlo en la tarde; pero yo todo el tiempo estaba que la mercadería, que plata le daba a mi mamá, todo el tiempo. Nunca así que los tuviera por tenerlos y que ella los alimentara no, yo siempre estaba dándole, pagándole a mi mamá pa’ que los tuviera. (Carolina, 74 años, chilena)

Sin embargo, este fenómeno está viviendo su propia crisis. Esto se debe a un aumento de la demanda de cuidados, junto con una reducción de la oferta, explicado por distintas variables, tanto demográficas, como el aumento de la cantidad de personas por cuidar (principalmente adultos mayores), o subjetivas, con el aumento de sensaciones de estrés e índices de depresión de la población en general.

Según Pérez (2006b), esta crisis se sustenta en la división sexual del trabajo, donde el hombre aparece en la esfera pública de producción, mientras que las mujeres están relegadas al ámbito privado de reproducción. Esta realidad esconde el hecho de que supone que los mercados se autorregulan y se sostienen en base a sus propias lógicas, no considerando el ingreso de las mujeres al mercado laboral, ni las condiciones demográficas que inciden en una mayor demanda del cuidado.

En base a esto, resulta crucial preguntarse por el acceso a recibir cuidados que tienen estas trabajadoras, debido a que en muchos casos acarrear lesiones físicas y psicológicas crónicas por las condiciones del empleo. Como se planteó, los primeros eslabones de la cadena responden, sobre todo en sectores vulnerables, a algún familiar, casi exclusivamente mujeres, que se hacen cargo de esta tarea de manera no remunerada. Si uno avanza en la cadena, aumentando los

niveles de ingreso, se aprecia que las familias demandan servicios domésticos para el aseo y el cuidado, contratando mujeres nacionales o inmigrantes.

Como se aprecia, no existen sistemas adecuados para el cuidado, sobre todo en sectores vulnerables, debido al poco reordenamiento de las políticas estatales en la materia (Órdenes, 2016). El cuidado se ve como un lujo y un rol naturalizado para las mujeres, siendo que es una necesidad de cada integrante de la sociedad.

El gobierno te protege, hasta entre comillas no más, pero ahí, por ejemplo, cuando están colapsados los hospitales, uno necesita, o los consultorios, y uno necesita otro tipo de atención, entonces si tienes que hacerte un examen tienes que esperar la hora que te den en el hospital. Y de repente puede pasar un año, dos años, te fijas. Por eso yo digo que es un derecho, porque cuando las mamás son solas, o los papás, las mamás en este caso, las mamás son solas necesitan esa seguridad para los hijos. (Josefa, 47 años, peruana)

Tal como plantea Núñez (2015), si bien en Chile se ha avanzado en términos de política pública sobre el cuidado, sobre todo con la implementación de programas como “Chile Crece Contigo”, y la regulación del post natal de seis meses, todavía se mantiene la lógica de que los cuidados son responsabilidad “natural” de las mujeres, no apreciándose como una necesidad de toda la sociedad. Se avanza en la oferta de cuidados a más sectores de la población, pero no se cuestiona el pilar fundamental de esta crisis, que dice relación con la desigualdad de género en su quehacer. El tema va más allá de un programa, sino que se entiende en base a una problematización de fondo sobre la división sexual del trabajo, donde debe apelarse a la corresponsabilidad del cuidado entre hombres y mujeres.

#### 2.4. Apoyo organizacional<sup>21</sup>

Las funciones del sindicato son variadas. Entre ellas, una de las principales es constatar que el sindicato es una herramienta para la difusión de los derechos de las trabajadoras, aunque también se aprecia como un espacio importante de socialización para las mismas. Ambas funciones favorecen el desarrollo de la autoestima y autoeficacia de éstas, en un contexto de soledad inherente al trabajo en casa (Del Campo & Ruiz, 2013). Sumado a esto, existe una noción compartida de que el sindicato representa un espacio de empoderamiento para estas mujeres, en la medida en que las participantes pasan de ser “empleadas de”, con la tradición servil y asimétrica que acarrea, a trabajadoras que conocen y hacen valer sus derechos. Se registra un empoderamiento basado en las herramientas que poseen las mismas (información directa, capacitaciones, talleres, conversaciones informales, etc.), el cual permite reducir ciertas asimetrías que se dan en esta labor, sobre todo por falta de información y desconocimiento laboral. Por

---

<sup>21</sup> Este apartado se centra en el valor y apoyo que aporta el sindicato en las experiencias relatadas por las trabajadoras de casa particular.

tanto, el sindicato influye de manera directa en las decisiones de cada mujer, por medio de la educación de sus derechos, y su desarrollo de autoestima.

Este proceso, donde la trabajadora se identifica, valora y autorrealiza en su trabajo, se ha definido como la individuación, donde ésta se da cuenta de su aporte y posición social (Guíñez, 2015). Además, desde la economía feminista, esta autorrealización que reivindica el lugar y valor de la mujer en la sociedad es profundamente crítica. Según Federici (2013), supone una demanda por terminar con la naturaleza de la mujer como cuidadora: “significa rechazar este trabajo como expresión de nuestra naturaleza y, a partir de ahí, rechazar precisamente el rol que el capital ha diseñado para nosotras” (2013, pág. 39).

El sindicato le sirve a uno como una escuela porque una aprende a defender sus derechos, aprende a defenderse en el trabajo porque antes una limpiaba vidrios, enceraba, cuidaba niños, cocinaba, hacía todo, todo, todo y el perro, había que atender al perro, una señora me decía “dele desayuno al perro y después toma usted”, entonces me sirvió bastante. Después yo sabía a qué atenerme y responder no peleando sino conversando “señora, ya esto nosotras no lo hacemos, no nos ponemos arriba de la escalera a limpiar vidrios, porque eso es peligroso para uno” y también para que nos impusieran por el sueldo que uno ganaba, porque ante imponían por el mínimo y cuando le ponían, porque habían muchas partes donde a mí no me impusieron. (Grupo focal sindicalismo, IV, 68 años, chilena)

En torno a la participación sindical, se aprecia que, si bien en Chile es baja, pero con tendencias al alza, esto se agrava al desglosar por género (Angelcos, 2015; Riquelme & Abarca, 2015). Si bien ha aumentado la tasa de sindicalización femenina con respecto a la masculina –relacionada también por su ingreso al mercado laboral formal-, siguen viéndose mermadas en número: de cada tres sindicalistas, una es mujer. Otro hecho que reafirma esta poca presencia en sindicatos, es que ellas deben enfrentar variados obstáculos sociales y culturales por su rol como *mujeres* en la sociedad (Riquelme & Abarca, 2015). Según un estudio de Yañes & Espinosa (1998) existe una naturalización en el mundo sindical de que la baja participación femenina se debe a que a ellas “no les interesa” la organización de trabajadoras. Sin embargo, los mismos autores dan cuenta de que la poca participación se debe, principalmente, a la precariedad e informalidad de sus empleos, junto con las altas responsabilidades que éstas poseen en la cotidianeidad: además de la jornada laboral, tienen presencia en su propio espacio doméstico, lo que limitaría su actividad en sindicatos. Esto es lo que se denominará como la “triple presencia” de las trabajadoras sindicalizadas: en el empleo, el hogar y el sindicato (Riquelme & Abarca, 2015).

En muchos casos, el sacrificio de estas mujeres es aún mayor que el de sus pares hombres para participar en el sindicato. Se debe conciliar la vida laboral y familiar para poder estar activamente en él, dejando de lado ámbitos de desarrollo propio en pos del colectivo de trabajadoras. Esto, a su vez, genera sentimientos de soledad basados en sus condiciones mismas y de trabajo, donde la familia es el principal espacio que se deja de lado para participar del gremio. Se reporta un alto

nivel de tristeza en este hecho, sobretodo en el grupo inmigrante y de trabajadoras puertas adentro, que sólo puede ser contenido por el apoyo del colectivo.

Si tú quieres estar presente y ver a las compañeras participar y hacer actividades y todo lo que se quiera, como organización sindical, es el día domingo. Entonces ahí tú estás dejando de lado tu familia, y por eso mismo muchas compañeras hemos terminado solas al final. Sin marido, muchas sin hijos, la mayoría sin pareja, viviendo solas y es una situación triste porque la soledad es una de las cosas que más acompañan este trabajo. El estar sola en el trabajo todo el día y el fin de semana, bueno tú te juntas con las compañeras en las organizaciones, pero la familia siempre está lejana, porque la mayoría somos de afuera y no tienes tú el hecho de llegar las tardes a juntarte con los tuyos. Entonces la soledad es una de las cosas que más cuesta manejar. Y lo que decía delante la "III" es que hay un problema grande de un problema psicológico, porque están muy solas las compañeras. Entonces ahí cuesta conciliar, imagínate que nos cuesta a nosotros muchísimos durante todos estos años que hemos estado en la organización, muchas compañeras prácticamente han dejado todo, todo de lado por hacer algo positivo por el gremio, y no como los otros sindicatos, que tú sabes perfectamente que ¿cuándo se juntan los sindicalistas en los sindicatos? Cuando hacen negociación colectiva, cada dos años. (Grupo focal sindicalismo, VI, 63 años, chilena)

En base a lo anterior, se aprecia que uno de los mayores beneficios de la constitución sindical, es poder dotar de una identidad colectiva a un trabajo que es extremadamente solitario. Se pasa de la relación trabajadoras-empleador en cada casa, a un espacio donde pueden compartir experiencias y vivencias, dándose cuenta que sus propios problemas pueden extrapolarse a todo el gremio.

En este sentido, la identidad colectiva facilita acciones de empoderamiento personal en cada domicilio. La trabajadora, con las herramientas que entrega la participación sindical, se hace cargo de respetar sus derechos con los empleadores, dándose cuenta de que las malas condiciones no se deben o son culpa de ella, sino que responden a cómo se ha entendido el trabajo de casa a lo largo de la historia, con la asimetría de poder que representa, sumado a la tradición servil que acarrea.

Eso es una característica que tienen muchos empleadores, poderosos, son los señores, ellos son los que tienen el poder, tienen el dinero. Entonces eso es un tremendo orgullo también, si me remonto veinte años atrás, por ahí, es que las pobre compañeras eran pobres compañeras, de verdad, eran las pobrecitas nanas. Cero herramientas para defenderse, cero personalidad y ahora yo las veo tan empoderadas, pucha que me gustan mis compañeras y esto es por las luchas que se dan a través de las organizaciones. (Grupo focal sindicalismo, III, 56 años, chilena)

En definitiva, se considera que, gracias a las herramientas del sindicato, que informan y forman a las trabajadoras para velar por sus derechos, sumado a una conducta empoderada de la mujer, hay una mejoría en el cumplimiento de los derechos de las mismas. Las diversas organizaciones

buscan posicionar este empleo con la dignidad que merece, llevando la herencia reivindicativa del sindicato a todo espacio laboral, y con la conciencia de que es el camino a una mejora en las condiciones de vida de estas mujeres.

Ese es el trabajo que estamos haciendo hoy día, mientras nosotros vayamos preparando, como bien dice "III", estas banderas de luchas que nos quedan para que la fiscalización sea realmente efectiva. Que no solamente tengamos que ir nosotras a denunciarla, sino que realmente se fiscalice casa por casa. Pero también estamos conscientes, y las que hemos estado en escuelas sindicales, que en la primera escuela que estuve sindical, llegaron empresas donde era puro llorar, llorar, llorar y nunca dan solución, y eso es lo más terrible que puede existir. (...) A nosotras nos felicitaron [en una charla sobre TCP], de hecho, porque no fuimos a llorar, dijimos "estas eran las fallas que teníamos, esto fue lo que hicimos y esto fue el resultado de la lucha que tuvimos". No fuimos a llorar "ay, nosotras las trabajadoras, pobrecitas, que estamos sufriendo". Es cierto que nos quedó un vacío en la ley, pero tenemos que luchar, y si no luchamos nosotras mismas esto no andaría y convencemos a nuestras compañeras que tenemos que, como dice "III", esto es una evangelización. (Grupo focal sindicalismo, I, 57 años, chilena)

### 3. Percepción sobre normativa

Desde el SINTRACAP RM, como uno de los actores más relevantes en el cambio legal, se plantea la existencia de mejorías en las condiciones laborales de las trabajadoras, sobre todo en comparación a otros países de la zona, donde existe poca o nula preocupación por los derechos y condiciones laborales de este sector. Esto genera sentimientos de satisfacción para las mismas, en tanto la disputa política obtiene frutos concretos para su quehacer. De hecho, ciertas dirigentas son invitadas a congresos internacionales para dar cuenta de la experiencia chilena por el mejoramiento de las condiciones de trabajo.

Nosotras sí, nosotras estamos mejores. Esta vez no me tocó a mí compartir con otras trabajadoras porque fui la única trabajadora invitada, pero otras veces me ha tocado estar en congreso con trabajadoras de casa particular, y los avances que tienen es la nada misma, entonces a uno le da vergüenza y dice "chuta, qué estoy haciendo aquí". Bueno, como siempre digo, uno no debe andar llorando, sino que debemos estar buscando soluciones a nuestros problemas, y si nosotros vamos a ser un ejemplo para otros países, porque siempre hay gobiernos, cada vez que vamos a un congreso, es un aporte que estamos haciendo de que sí se puede. Si queremos y hay voluntad política, como decimos, se pueden hacer los cambios. (Grupo focal sindicalismo, I, 57 años, chilena)

Sin embargo, cabe destacar que, para ellas, si bien hay avances, sobre todo en torno a la formalidad del contrato y del pago, no existe una real implementación de mecanismos de control y seguridad. Las trabajadoras lo reportan principalmente con el tema de la fiscalización, siendo el aspecto crucial que está pendiente de la actual normativa. Plantean que si la fiscalización no se

hace efectiva, la normativa pueda terminar en “letra muerta”, o sea, que quede solo explicitada, pero que no sea real su implementación.

A esto se le debe agregar que en Chile rige el principio de inviolabilidad domiciliaria. Este principio, como dictamen constitucional, impide el ingreso de agentes de la Inspección del Trabajo a los hogares, bajo el argumento de que la propiedad privada es inviolable si no existen órdenes judiciales para su ingreso (Williams, Weidenslaufer, Bermúdez, & Álvarez, 2014). El ingreso al hogar queda a voluntad de cada empleador lo que, como es de esperar, imposibilita una real fiscalización de las condiciones laborales de las trabajadoras, quedando invisibilizadas y desprotegidas al momento de entrar a su lugar de trabajo. Pese a que desde la Dirección del Trabajo se promueva el empadronamiento de los empleadores y la obligatoriedad del contrato mediante plataformas electrónicas y presenciales<sup>22</sup>, las trabajadoras reportan que las medidas no resultan ser efectivas en la práctica.

No hay una fiscalización efectiva, pero también sabemos por qué razón no se puede fiscalizar. O sea, todo esto es como un efecto dominó: si no se puede hacer aquello, entonces tampoco se puede hacer esto otro. O sea, hay que cambiar aquello para poder hacer efectivo esto otro, que es la constitución, que declara el hogar como lo más sagrado e inviolable y nosotras trabajamos dentro de una casa, entonces nadie puede entrar. Y acá viene otro punto de polémica que también es discusión entre nosotras y las autoridades, la trabajadora puertas adentro, ¿en calidad de qué está dentro de un hogar que no es el propio? Porque si no pueden entrar a ver en qué condiciones está, y si los empleadores cumplen con todas las leyes vigentes y la trabajadora está en buenas condiciones psicológicas y físicas, no es cómo. Entonces nuestra pregunta, y nadie nos responde. Hemos tratado de ser asesoradas por grupos de DDHH, de tratar de buscar una forma que solucione por ahí nuestro problema de la fiscalización, para que nos digan en calidad de qué estamos nosotras prestando servicio ¿en calidad de mueble? Porque al cerrar la puerta del lugar donde trabajo, perdemos nuestros derechos como ciudadanas, ¿me entiende? Es un tremendo punto que de verdad no se le ha dado importancia, porque nosotras salimos del trabajo y usamos todos nuestros derechos, nuestros deberes. Cerramos la puerta cuando ingresamos a trabajar y perdemos todos nuestros derechos civiles ¿en calidad de qué? (Grupo focal sindicalismo, III, 56 años, chilena)

Por su parte, para las trabajadoras no sindicalizadas, existen escasas sensaciones de cambio. Esto se debe, entre otras cosas, a que al no poseer las mismas herramientas de información y argumentación que sus pares sindicalizadas, éstas no pueden discutir directamente sus derechos laborales, lo que no cambia sus condiciones de trabajo. Las entrevistadas reportan la sensación de que esto sigue relegado a la buena voluntad del empleador, o a la “buena suerte” de encontrar uno que respete su condición de trabajadora con derechos.

---

<sup>22</sup> Sobre los nuevos mecanismos de empadronamiento y fiscalización, consultar: <http://www.dt.gob.cl/1601/w3-article-105244.html>.

Mire yo el cambio de las ocho horas, las he visto, porque yo siempre converso con nanas igual, y hay algunas personas que lo respetan, y hay otras jefas que no lo respetan para nada. (...) Más allá de eso, no he sentido mucho, y eso que andan diciendo que andan en las casas supervisando, pero no veo mucho. (...) No [sobre si han pagado horas extra], y ellos tampoco nunca han puesto un libro. Ese libro tampoco...Inspección me ha preguntado del libro de entrada y de salida, que uno tiene que firmar, tampoco nunca existió. Ni en las otras nanas, tampoco que yo he conversado, no existen esos libros. (Elena, 47 años, chilena)

Esta realidad cambia al analizar el caso de las trabajadoras inmigrantes. Debido a la necesidad de poseer contrato para obtener los permisos de residencia, ellas poseen una relación más cercana y familiar con el contrato de trabajo. Esto, junto con formalizar el vínculo, facilita el manejo que ellas poseen de la nueva normativa implementada. Lo anterior corrobora los hallazgos obtenidos en la encuesta a trabajadoras de casa inmigrantes, donde se apreciaba un mayor conocimiento y reporte de cambios sobre el trabajo de casa.

Me tardó como 6 meses hasta conseguir mi temporal, y después salió y ahí me dice... pero continuaba haciéndome trabajar así, los sábados y domingos hasta que se cumplió esa ley que salió de parte de la gobierna... ahí recién ya encaré a la señora diciendo: Ahorita señora hay una ley que me favorece a mí como trabajadora, y ahí recién me aceptó para cumplir los horarios de trabajo, pero ahora gracias a Dios ya salí de ahí, salí de ese trabajo y ahora donde me encuentro es otro trabajo y claramente doy gracias a Dios porque es un trabajo bueno me tocó donde no hay mucho trabajo también, trabajo para una sola señora y somos dos nanas ahí que trabajamos para ella y es un poquito más y ahí descanso ahí. (Grupo focal inmigrantes, I, 45 años, boliviana)

Por su parte, para el grupo de empleadores, se declaran sentimientos de incomodidad sobre la implementación de la nueva legislación. Esto se explica porque, si bien respetan los horarios y contratos de sus trabajadoras, la flexibilización que caracteriza el trabajo doméstico hace más engorrosos los mecanismos recientemente definidos. El principal tiene que ver con el libro de asistencias que, a pesar de ser útil para la definición horaria o para la protección de la trabajadora frente a un accidente, no se ve como imprescindible si es que ya existe una definición clara –de palabra- con la misma. Lo anterior promueve una escasa sensación de cambios a nivel de empleadores, lo que se condice con los pocos niveles de concientización sobre las nuevas herramientas legales implementadas. Además, esto perpetúa los mecanismos informales de consenso entre ambas partes, donde el trato de palabra es el principal vehículo de toma de decisiones y acuerdos en la relación laboral.

Yo como les comentaba al principio siempre trabajo con un contrato, lo que todavía no tengo es lo del libro de asistencia y en cuanto a horarios, la verdad es que nunca fue tema pa' mí. Siempre ha trabajado en horarios la verdad, si llegaba muy temprano, se iba muy temprano, siempre he sido súper flexible en eso. Tal vez cuando los niños eran chicos era diferente porque yo tenía que trabajar y ella tenía



que sí o sí estar temprano, pero a mí, en lo personal no me afectó la regulación que hubo últimamente, para nada. (Grupo focal empleadores, I, 50 años, chilena)

Otro problema para los empleadores, tiene que ver con el funcionamiento de los sistemas de protección social de las trabajadoras, específicamente con el pago de imposiciones. En este punto, los empleadores plantean, específicamente respecto de PREVIRED, la aparición de inconsistencias del sistema cuando se ingresan contratos “atípicos”, relacionados principalmente con las trabajadoras puertas afuera, las cuales pueden tener contratos flexibles de una hora diaria, lo que provoca un desajuste del sistema debido a su poca actualización con respecto a los cambios que ha sufrido el trabajo de casa.

Los empleadores, además, reportan que se debiesen automatizar los mecanismos de fiscalización, en conjunto con la plataforma de pago de imposiciones. Plantean que estas herramientas debiesen funcionar de manera integrada para facilitar esta responsabilidad para el empleador, pero también para proteger de manera más efectiva y eficiente a las trabajadoras.

No, en mi caso, como te contaba, como la “Mariana”<sup>23</sup> viene sólo los lunes y ciertas horas, nosotros no la teníamos con contrato hasta que salió la norma. Cuando salió la norma me preocupé de investigar el tema. (...) La “Mariana” trabaja menos del horario que dice el contrato, prefería que fuera menos a que ella terminara llegando.... así que me preocupé de eso, y ahora, tuvo cierta complicación. (...) [Previred] está muy pensado para contrato estándar, plazo indefinido, diría yo. Cuando uno parte con el contrato plazo fijo, o contrato por días, empieza a marearse y no coinciden. No coinciden, por ejemplo, los días trabajados con las imposiciones que el mismo sistema te entrega. Tú tienes que hacerlo un poco aparte, para no pagar de menos y así.

Las fiscalizaciones tú debes hacerlas lo más automáticas posibles, yo trabajo mucho en el tema de los controles, entonces tú tienes que hacer las fiscalizaciones automáticas. Hazlo lo más automáticas posibles, conéctate con Previred y si Previred no reporta el pago de la imposición tal mes, ya sabes que tienes un problema y puedes inmediatamente reportarlo. (Grupo focal empleadores, II, 39 años, chileno)

Por último, se reporta un consenso generalizado en las entrevistas y grupos focales de que se debe concientizar a la sociedad sobre los derechos de las trabajadoras de casa. Pese a que se haya avanzado con la obligatoriedad del contrato laboral, no ha habido procesos educativos que doten al trabajo de casa de la importancia que conlleva, lo que mantiene las condiciones de precariedad del empleo. Los alcances de esta concientización deben ser compartidos, tanto para que las trabajadoras conozcan sus derechos, como de los empleadores de estar en conocimiento y respetarlos.

---

<sup>23</sup> Se utiliza un seudónimo para proteger la identidad de la trabajadora.

Entonces yo agregaría que lo traten de hacer lo más fácil posible, lo más fácil posible para todos, para uno, para nosotros a lo mejor, preparados, podemos lidiar con la regulación, pero yo creo que muchos empleadores que no tienen acceso tan fácil a Internet, por ejemplo, o a temas legales, o se ponen nerviosos, les es más difícil. Entonces, hay que hacerla más automática “aquí está el contrato, esto llénalo”, automatizarlo. El tema de las imposiciones se podría automatizar más, conversar ahí con la gente de Previred de cómo hacerla más fácil, porque cuando ellos crearon el sistema estaba empezando la empresa. (...) Y educación, a lo mejor, no sé si uno pueda contratar a la persona y tienes accesos a un material didáctico que puedas sacar de alguna parte, decir “tome, aquí está todo lo que tiene que saber”, visado por el Ministerio, por ejemplo. Cosas así. (Grupo focal empleadores, II, 39 años, chileno)

En base a esto, y a modo de síntesis, se aprecia que si bien han existido mejoras en los mecanismos legales y sociales de protección a las trabajadoras, aún queda mucho camino por recorrer. Las trabajadoras que no conocen ni participan de espacios de sindicalización son las más afectadas con este punto, en la medida en que gran parte desconoce ni posee herramientas sobre sus derechos ni quehaceres laborales, promoviendo una escasa sensación de cambios. Esto, como se comprobó en la parte cuantitativa de la investigación, tiene su contrapartida en las trabajadoras inmigrantes: debido a la necesidad imperiosa del contrato para obtener el permiso de residencia, estas mujeres conocen mayormente los resquicios legales de su trabajo, poseyendo una mayor familiaridad con esta herramienta de protección y formalización laboral.

Por otra parte, en relación a las trabajadoras organizadas, el sindicato aparece como un espacio propicio de desarrollo personal de estas mujeres, donde además de adquirir conocimientos legales sobre su empleo, obtienen habilidades blandas y discursivas que facilitan la negociación directa con su empleador, lo que reduce las asimetrías con los mismos.

Por último, por el lado de los empleadores, se reporta una poca concientización sobre las nuevas implementaciones legales, ya que plantean que estos nuevos mecanismos son muy engorrosos debido a la flexibilización misma de este empleo. Las herramientas que fueron agregadas no son utilizadas en su totalidad, lo que provoca que aun siga primando el acuerdo informal de palabra en vez de los nuevos instrumentos implementados con la nueva normativa.

## Conclusiones y recomendaciones

Desde la perspectiva de la protección de los derechos laborales de las Trabajadoras de Casa Particular, los hallazgos del estudio permiten mapear el fenómeno de los riesgos psicosociales y su impacto en las trabajadoras atendiendo a tres niveles de análisis diferentes. Por un lado, importan las transformaciones que han tenido lugar en este mercado del trabajo específico y la situación en la que se encuentran las trabajadoras; por otro lado hay una respuesta articulada desde del Estado, en términos de la adopción de un marco normativo que regula las relaciones laborales del sector; y finalmente el propio Estado, a través de los servicios públicos mandatados para tal efecto, realiza acciones dirigidas a la prevención de los riesgos de salud asociados a estas relaciones laborales específicas. Cada uno de estos tres niveles presenta desafíos específicos y en función de ello horizontes de intervención diferenciados.

### Cambios en la estructura del mercado de trabajo de la TCP

Respecto de los cambios en el mercado del trabajo en que se desempeñan las TCP, el estudio da cuenta de profundas transformaciones. En específico, si bien el marco general es una disminución del peso que tiene la categoría del servicio doméstico dentro de la ocupación femenina, dicha imagen panorámica resulta tensionada por una serie de cambios internos dentro de este mercado que dibujan un panorama de un espacio de relaciones laborales cada vez más complejas y heterogéneas. Por un lado, si bien hay una disminución del peso del servicio doméstico puertas adentro, esta realidad aún resulta ser, de forma contradictoria, depositaria tanto de factores protectores como de riesgos, que lo hacen ser un fenómeno en sí mismo. En la práctica ello se observa en que, en el plano específico de los riesgos psicosociales, varias de las dimensiones presentan prevalencias de riesgo alto que en caso de las trabajadoras puertas adentro duplican a las puertas afuera, lo que ha sido interpretado como indicativo de la persistencia de un esquema de relaciones laborales que conserva rasgos tradicionales y una fuerte asimetría que se traduce en intensificación de conductas de riesgo. Pero a su vez esta forma de trabajo conserva factores protectores que lo convierten en una alternativa preferible especialmente para trabajadoras migrantes, principalmente por el ahorro económico que implica vivir en la casa en la que se prestan servicios.

Pero a su vez estos rasgos tradicionales coexisten con otros procesos de formalización y flexibilización del trabajo asalariado, siendo indicativo de ello la proliferación creciente de formas de trabajo puertas afuera caracterizadas por una multiplicidad de empleadores, con los riesgos que ello conlleva en términos de presión laboral e intensificación de tareas a realizar en una jornada acotada. De alguna forma, para caracterizar la realidad del mercado laboral de las trabajadoras de servicio doméstico hoy no basta con constatar la disminución de la cantidad de personas que desarrollan esta labor. De manera simultánea, los propios hogares que demandan estos servicios redefinen la forma en que los contratan, cuestión que además es consistente con el fenómeno demográfico de menor fecundidad y de disminución del tamaño de los hogares. De esta forma la realidad de hoy es la de un mercado dinámico y segmentado en diversas fracciones,

requiriendo cada una de ellas un tratamiento específico por parte de la política pública. En este sentido, una primera recomendación es la realización de estudios adicionales que permitan generar nuevo conocimiento sobre la forma en que se mueve este segmento del mercado de trabajo.

Respecto de la realidad específica de las trabajadoras, se observó que esta forma de trabajo tiende a concentrarse entre mujeres de bajos estudios e ingresos, con poco conocimiento de sus derechos laborales. Muchas de ellas se mantienen en el mercado laboral luego de estar jubiladas, cargan el peso de ser jefas de hogar y tienen a su responsabilidad familiares como cargas económicas. Esta ocupación representa, además, una de las principales fuentes de trabajo para mujeres migrantes. Así, las posibilidades de reproducción del mercado laboral del trabajo doméstico en Chile se nutren de un segmento de la sociedad que cuenta con una debilitada posición en el marco de las relaciones laborales. Asimismo, este empleo muestra en un importante segmento de la población de trabajadoras jornadas laborales que exceden los límites legales establecidos. Esto se ve intensificado al considerar los extensos trayectos que recorren diariamente estas mujeres para llegar a su lugar de trabajo, lo que también se conjuga con el poco respeto por las jornadas previamente establecidas. Por su parte, los ingresos son en general bajos, encontrándose levemente por sobre el salario mínimo que indica la ley. Los niveles de endeudamiento, además, merman considerablemente este salario en términos reales.

Por otra parte, el estudio arroja con claridad que tanto la modalidad de trabajo (puertas-adentro y puertas-afuera) como la nacionalidad (para distinguir entre trabajadoras chilenas y migrantes) se constituyen como dos ejes que logran construir grupos claramente distinguibles, con sus propios problemas y dificultades. Merecen especial atención los grupos de trabajadoras puertas adentro y aquellas que son migrantes, las cuales en general muestran posiciones contradictorias: por un lado, las trabajadoras puertas adentro aparecen como las mejor pagadas y las que tienen mejor acogida familiar, pero a la vez son un segmento donde aparecen mayores abusos laborales. Por parte de las mujeres migrantes, éstas se muestran como parte de las trabajadoras con mejor conocimiento sobre la legislación y tienen mayor participación en el trabajo puertas adentro (el mejor pagado), pero también son quienes han realizado más sacrificios, al migrar y dejar a sus familias, para emplearse en el mercado laboral chileno.

### La regulación en el sector

Un segundo nivel de análisis es la realidad del marco normativo que regula las relaciones del sector, cuestión que considera tanto el conjunto de leyes específicas que se han dictado en la materia, así como la efectividad de la actividad fiscalizadora. En este plano, el estudio permite poner en discusión tres hechos: el efecto que tiene la propia normativa en la complejización de las características del mercado laboral, el bajísimo nivel de conocimiento que tiene la normativa, y la idea que está instalada en las trabajadoras respecto de la poca efectividad de la fiscalización. Con

respecto al primer elemento, en la línea de análisis anterior se mencionaron algunos cambios de gran relevancia en el mercado de trabajo. En este punto sumamos una complejidad adicional a la comprensión de este fenómeno, en tanto es posible que la propia normativa, en la medida que apuesta a una formalización de las relaciones laborales en el sector, propicie la complejización y segmentación del mercado laboral.

Un segundo elemento dentro de este nivel de análisis es el conocimiento de la normativa. El estudio muestra con claridad que en esta dimensión hay preocupantes niveles de conocimiento de los elementos protectores que entrega la nueva legislación. Pese a que recientemente se enfrentó un escenario de promulgación del más reciente cambio legislativo, lo cual aseguró amplia difusión de sus contenidos en los medios, las trabajadoras tienen un bajísimo nivel de conocimiento de los elementos que estructuran la nueva ley. En este plano se puede hipotetizar que el tipo de comunicación a través del cual se difunde la ley puede ser efectivo para empleadores que tienen un mayor nivel educacional, pero no resulta del mismo modo para las trabajadoras, con lo cual se impide que la normativa logre efectividad a partir del empoderamiento de los propios sujetos cuyo quehacer es protegido. Por ende, una recomendación en este plano es la identificación e implementación de mecanismos de comunicación directa con las trabajadoras de casa particular, adicionales a las formas de difusión tradicionales. Ello puede implicar la utilización de nuevos canales de comunicación o la reformulación de los canales existentes. La clave en este punto es la incorporación de la perspectiva de usuario a la hora de construir dicha organización de contenidos, en tanto trabajadoras capacitadas en sus derechos pueden convertirse en el modo de fiscalización más efectivo de cualquier normativa.

Finalmente, dentro de la legislación que busca proteger el trabajo de casa particular, otro de los elementos relevantes es la fiscalización. Por un lado, es complejo plantear recomendaciones en este plano, debido a las limitaciones de recursos que tienen los organismos encargados de practicar estas acciones, así como también por las complejidades legales que existen respecto de la posibilidad de realizar fiscalizaciones dentro de los hogares (por el principio de inviolabilidad domiciliaria). Independientemente de los mecanismos de resolución de esta problemática, lo clave de resaltar es que hoy para las trabajadoras esta fiscalización aparece como poco efectiva. Una recomendación en este sentido es análoga a lo planteado anteriormente sobre la incorporación de la perspectiva del usuario a la hora de dar a conocer las herramientas de fiscalización de la nueva normativa. Es clave conocer cuáles son las expectativas, lenguajes y saberes de las trabajadoras, para así poder acercar de forma práctica y efectiva herramientas como los canales de denuncia e información.

### La prevención de riesgos asociados a la salud

Otra arista de la acción del Estado se da en el plano de los riesgos asociados a la salud. En este ámbito, el estudio muestra que los niveles de exposición a riesgos psicosociales en las trabajadoras de casa particular se encuentran en general por debajo de la media nacional establecida por SUSESO. La explicación más plausible es que esta forma de trabajo, por las especificidades que

presenta, muestra una predisposición mayor al trabajo. Si bien se trata de trabajadoras altamente exigidas, son también mujeres que cuentan con un espacio de trabajo y una relación con sus empleadores que muchas veces implica una retribución emocional, principalmente por la relación que se establece con los familiares. Así, la exposición a riesgos se ve contrarrestada por un vínculo emocional que protege a las trabajadoras, abarcando dimensiones de su subjetividad que en otros empleos no se encuentran comprendidas. No obstante, precisamente esta condición es la que abre la puerta a otro tipo de abusos laborales, como la sobreexigencia en la jornada. En este sentido, no obstante la realidad tradicional implica tanto riesgos como factores protectores, el camino de modernización de relaciones laborales es un norte adecuado hacia el cual seguir encaminando esfuerzos.

En particular, dentro de los riesgos psicosociales se observa que en la dimensión doble presencia aparecen niveles de exposición más altos en comparación al resto, especialmente en las trabajadoras puertas adentro. En general, esta es la dimensión más alta por razones que tienen que ver con la existencia de límites difusos que separan el trabajo doméstico del hogar propio y el trabajo doméstico remunerado, ya que se tienen que realizar las mismas funciones constantemente, en la casa y en el trabajo, traslapándose ambas dimensiones. En específico, las mujeres puertas adentro muestran una exposición más alta por el sacrificio que supone el distanciamiento de su casa y familia, que termina por transgredir los límites, tanto espaciales como temporales, entre trabajo y ocio, entre lugar de producción y lugar de descanso.

Por otra parte, los sacrificios asociados al distanciamiento con el propio hogar y la familia, sobre todo en el caso de trabajadoras migrantes y puertas adentro, representan un factor de daño emocional significativo en las trabajadoras, que afecta tanto su autoestima como sus expectativas de vida. A su vez, este daño emocional genera una predisposición mayor de estas trabajadoras a reemplazar en términos funcionales a la figura materna en la casa en que se emplean, tanto para tareas de limpieza y alimentación, como también para demanda de cuidados físicos y afectivos.

Adicionalmente, pese a que la proporción de trabajadoras altamente expuestas a riesgos psicosociales se encuentra debajo de la media, las condiciones de salud siguen siendo muy precarias en todo aspecto. Las trabajadoras de casa particular reportan bastantes padecimientos relacionados con la exigencia física de su trabajo y también aparecen cuadros clínicos de baja autoestima y depresión. Por tanto, el vínculo entre condiciones de trabajo y salud en este caso sigue expresándose en indicadores de salud negativos.

En función de lo anterior, una primera recomendación relevante en cuanto a la prevención dice relación con la profundización de iniciativas que den a conocer a las trabajadoras herramientas para la prevención de las enfermedades mayormente reportadas como producto de la actividad que realizan. Nuevamente, acá es fundamental la incorporación de la perspectiva del usuario. Por otra parte, es fundamental trabajar una veta de acompañamiento psicológico, que ponga especial atención en aspectos de gran importancia relevados por el estudio, como la maternidad, los límites afectivos en el trabajo, y el tratamiento de problemas de salud mental en general. De

forma complementaria, es fundamental una política que tanto desde el rol del Estado como desde el papel que juegan las organizaciones sindicales, apunte a la formación de redes entre pares u otros espacios de socialización, que permitan un espacio de contención para las trabajadoras, así como también una instancia para la difusión de información relevante.

Como telón de fondo, la realidad del trabajo de casa particular se sigue mostrando como portadora de una serie de asimetrías estructurales, que se ve profundizada debido a la persistencia de formas de relaciones laborales propias de un esquema tradicional. Por tal motivo, la mayor vulnerabilidad en que se encuentran las trabajadoras constituye el eslabón más débil de un complejo entramado que organiza las tareas reproductivas de la sociedad. De forma directa, este tipo de trabajo asegura el funcionamiento de prácticamente todas las otras áreas de la economía y la sociedad, razón por la cual es imperativo que todas las recomendaciones anteriores tengan como hilo conductor una agenda mayor del Estado, construida sobre la base de la producción de relaciones laborales modernas basadas en el pleno ejercicio de derechos, sin excepciones de ningún tipo en cuanto a categorías ocupacionales o formas específicas de trabajo.

## Bibliografía

- Abramo, L. (2004). ¿Inserción laboral de las mujeres en América Latina: una fuerza de trabajo secundaria? *Estudios Feministas*, 224-235.
- Aignerren, M. (2009). La técnica de recolección de información mediante grupos focales. *La Sociología en sus escenarios*, 1-32.
- Alvarado, R., Pérez-Franco, J., Saavedra, N., Fuentealba, C., Alarcón, A., Marchetti, N., & Aranda, W. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. *Revista Médica de Chile*, 1154-1163.
- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. . México D.F.: Paidós.
- Arriagada, I. (2000). Nuevas familias para un nuevo siglo. . *Cuadernos de psicología y educación*, 28-35.
- Arriagada, I., & Todaro, R. (2012). *Cadenas globales de cuidados: el papel de las migrantes peruanas en la provisión de cuidados en Chile*. Santiago: ONU-Mujeres.
- Benería, L. (2006). Trabajo productivo/reproductivo. *Nómadas*, 8-21.
- Boccardo, G., Cornejo, R., Gómez, C., Vidal, P., & Zavala, G. (2015). *Trabajo subcontratado en FCFM y FACSQ*. Santiago: Universidad de Chile.
- Boccardo, G., Moya, C., Ruiz, F., & Ratto, N. (2016). *Trabajo subcontratado en el área de aseo en la Pontificia Universidad Católica de Chile*. Santiago: Federación de Estudiantes de la Universidad Católica (FEUC).
- CEPAL. (2013). *Participación laboral femenina y bono de género en América Latina*. Santiago: Naciones Unidas.
- Cornejo, R. (2010). *Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo funcionarios y funcionarias de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile*. Consejo de Facultad: Informe de trabajo.
- Del Campo, A., & Ruiz, S. (2013). Empoderamiento de Trabajadoras de Casa Particular Sindicalizadas. *PSYKHE*, 22(1), 15-28.
- Díaz, X., & Mauro, A. (2012). Riesgos psicosociales y salud mental de trabajadores y trabajadoras del sector salud en Chile. En E. Ansoleaga, O. Artaza, & J. Suarez, *Personas que cuidan personas: dimensión humana y trabajo en salud* (págs. 146-164). Santiago: OPS/OMS.
- Federici, S. (2012). *Revolution at point zero: Housework, Reproduction and Feminist Struggle*. Nueva York: Common Notions.



- Grupo Nous. (2010). *Trabajadoras de casa particular*. Subsecretaría de previsión social, Documento de trabajo, Dirección de Estudios Previsionales. Santiago: Subsecretaría de previsión social, Dirección de Estudios previsionales.
- Grupo Nous. (2010). *Trabajadoras de casa particular*. Subsecretaría de previsión social, Documento de trabajo, Dirección de Estudios Previsionales.
- Iglesias, C., & Llorente, R. (2006). *¿Integración o segmentación laboral de los inmigrantes en el mercado de trabajo?: un análisis de cohortes (Documentos de trabajo del Instituto Universitario de Análisis Económico y Social)*. Madrid: Universidad de Alcalá.
- INE. (2016). *Documento de principales resultados Encuesta Nacional sobre el Uso del Tiempo 2015*. Santiago: Departamento de Estudios Sociales.
- Loyo, M., & Velásquez, M. (2009). Aspectos jurídicos y económicos del trabajo doméstico remunerado en América Latina. En M. Valenzuela, & C. Mora, *Trabajo doméstico: un largo camino hacia el trabajo decente* (págs. 21-70). Ginebra: ILO.
- Mejía, J. (2000). El muestreo en la investigación cualitativa. *Investigaciones sociales*, 165-180.
- MINSAL. (2011). *Primera Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en Chile*. Obtenido de <http://www.isl.gob.cl/wp-content/uploads/2011/09/Informe-Final-ENETS-Interinstitucional.pdf>
- MINSAL. (2013). *Protocolo de vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo*. Gobierno de Chile: Departamento de Salud Ocupacional.
- Mora, C. (2009). Estratificación social y Migración Interregional: Algunas caracterizaciones de la experiencia migratoria en Latinoamérica. *UNIVERSUM*, 128-143.
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET.
- Núñez, I. (2015). Imaginarios culturales del cuidado en Chile. Trabajo y Economía en larga duración. *Polis, Revista Latinoamericana*, 461-479.
- Núñez, L., & Stefoni, C. (2004). Migrantes andinos en Chile: ¿Transnacionales o Sobrevivientes? *Enfoques*, 103-123.
- OCDE. (2011). *Mejores políticas para el desarrollo: perspectivas OCDE sobre Chile*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1787/9789264095755-es>
- OIT. (2013). *Domestic workers across the world: Global and regional statistics and the extent of legal protection*. Geneva: ILO.
- OIT. (2016). *Protección social del trabajo doméstico. Tendencias y estadísticas. Documento 16*. Ginebra: ILO.

- OMS. (2006). *Documentos básicos*. Obtenido de [http://www.who.int/governance/eb/who\\_constitution\\_sp.pdf](http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf)
- Órdenes, C. (2016). *Servicio Doméstico en Chile: caracterización, evolución y determinantes de su participación laboral (tesis de magíster)*. Santiago: Universidad de Chile.
- Pedone, C. (2008). "Varones aventureros" vs. "madres que abandonan": reconstrucción de las relaciones familiares a partir de la migración ecuatoriana. *REMHU Revista Interdisciplinar de Movilidad Humana*, 45-65.
- Pérez, A. (2006a). *Perspectivas feministas en torno a la economía: el caso de los cuidados*. Consejo Económico y Social.
- Pérez, A. (2006b). Amenaza tormenta: la crisis de los cuidados y la reorganización del sistema económico. *Revista de Economía Crítica*, 7-37.
- Pérez-Franco, J. (2014). Distribución del riesgo psicosocial laboral en Chile. *Revista Chilena de Salud Pública*, 52-60.
- Pries, L. (2003). Teoría Sociológica del Mercado del Trabajo. En E. d. (coordinador), *Tratado latinoamericano de Sociología del Trabajo* (págs. 511-536). México D.F.: Fondo de la Cultura Económica.
- Río, M., Álvarez, M., García, C., & Solano, A. (2003). Las mujeres inmigrantes en Sevilla: salud y condiciones de trabajo. Una revisión desde la medicina social. *Reis*, 123-144.
- Ruiz, C., & Boccardo, G. (2014). *Los chilenos bajo el neoliberalismo. Clases y conflicto social*. Santiago: Nodo XXI.
- Serbia, J. M. (2007). Diseño, muestreo y análisis en la investigación cualitativa. *Hologramática*, 123-146.
- Stefoni, C. (2001). *Representaciones Culturales y Estereotipos de la Migración Peruana en Chile*. Programa Regional de Becas CLACSO: Informe final del concurso: Culturas e Identidades en América Latina y el Caribe.
- SUSESO. (2009). *Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Gobierno de Chile: Superintendencia de Seguridad Social.
- Tokman, V. (2010). Domestic Workers in Latin America: Statistics for New Policies. *WIEGO*, 1-14.
- Torres, A., & Paravic, T. (2005). Morbilidad de la mujer trabajadora. *Ciencia y enfermería*, 78-84.
- Valenzuela, M., & Mora, C. (2009). *Trabajo doméstico: un largo camino hacia el trabajo decente*. Santiago: ILO.
- Williams, G., Weidenslaufer, C., Bermúdez, R., & Álvarez, P. (2014). *Inviolabilidad del hogar del empleador y protección de los derechos de los trabajadores domésticos*. Santiago: Biblioteca del Congreso Nacional.

Yanez, H., & Espinosa, M. (1998). *SINDICALISMO EN CHILE: un actor que sobrevive contra viento y marea*. Obtenido de [http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-60340\\_recurso\\_1.pdf](http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-60340_recurso_1.pdf)