



**Estudio sobre el trabajo
doméstico remunerado desde
la perspectiva de género:
Sistematización y análisis
para la política pública en
Chile**

DT Derechos Laborales
Diálogo Social
Trabajo Decente

www.direcciondeltrabajo.cl

1924 **100** AÑOS 2024



**Estudio sobre el trabajo doméstico remunerado desde la perspectiva de género:
Sistematización y análisis para la política pública en Chile**

Publicación del proyecto "Trabajadoras y trabajadores de casa particular: hacia el Trabajo Decente y el cumplimiento del Convenio 189 de la OIT", ejecutado por la Dirección del Trabajo con financiamiento del Fondo para la Igualdad del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género (2024).

Editoras

Andrea Baeza R. y Camila Romero S.

ISBN 978-956-420-257-0

Dirección del Trabajo
Agustinas, 1253

Impresión

Feyser Imprenta

Diseño

Johanna Finsterbuch M.

Santiago de Chile, 2024
Impreso en Chile



Estudio sobre el trabajo doméstico
remunerado desde la perspectiva de
género: Sistematización y análisis
para la política pública en Chile

Montserrat Greene Núñez

Estudio sobre el trabajo doméstico remunerado desde la perspectiva de género:
Sistematización y análisis para la política pública en Chile

Agradecemos desde las profundidades del corazón a todas las trabajadoras de casa particular que construyeron esta investigación. Que tomaron en sus manos trozos de su historia, individual y colectiva, para ponerla a nuestra disposición. A las que lucharon cuando nadie se atrevía, a las que hablaron cuando había que callar, a las que se entregaron y se siguen entregando por la vida de tantas y tantos. A las que nunca les faltó coraje y valentía para decir ahora: sigamos avanzando.

A aquellas dirigentas que, velando por prestar tan sentidos espacios de diálogo y contención a sus compañeras, apoyaron en la gestión y difusión de las actividades realizadas en las regiones de Chile, y nos recibieron siempre con calidez y amabilidad.

La transversalización del Género se logra cuando todas y todos, juntos y unidos, avanzamos en la construcción de la igualdad que contribuye al bien común. Este trabajo es el resultado de ello: cada persona funcionaria, cada jefatura, cada departamento de la Dirección del Trabajo ha contribuido en esta noble tarea de visibilizar y dignificar el trabajo doméstico remunerado.



DECLARACIÓN

Los contenidos, conceptos y opiniones expresadas en el presente estudio son de exclusiva responsabilidad del autor y no representan, necesariamente, la opinión ni la doctrina de la Dirección del Trabajo. Con el fin de evitar la sobrecarga gráfica para marcar la existencia de ambos sexos, se ha optado por usar el masculino genérico clásico, entendiendo que todas las menciones en tal género representan tanto a hombres, mujeres, como a otras identidades.

Los registros administrativos de la Dirección del Trabajo, fuente utilizada para algunos de los apartados de este estudio, pueden experimentar variaciones debido a la revisión y actualizaciones de los sistemas de registro e información.

13	I. INTRODUCCIÓN
17	II. ANTECEDENTES
17	1. Orígenes del trabajo de casa en América Latina y Chile
17	1.1. Servidumbre y simbología de la jerarquía social colonial
21	1.2. Siglo XX: Entre lo privado y lo público
25	2. De lo individual a lo colectivo: organización social en la búsqueda de cambios de las condiciones laborales
36	3. Dinámicas emergentes del mercado laboral en el Siglo XXI
38	3.1. Las nuevas plataformas de colocación
42	4. Crisis de Cuidados: factores demográficos y cambios socioculturales remunerado: en la organización de los cuidados
44	5. Caracterización del Trabajo de casa particular en Chile
55	III. MARCO CONCEPTUAL
55	1. Género y trabajo: Cuidados y división sexual del trabajo
59	2. Trabajo Decente de cuidados
61	IV. MARCO METODOLÓGICO
61	a. Diseño metodológico
62	b. Selección de la muestra
64	c. Procedimiento de acceso y levantamiento de información
65	d. Aspectos Éticos
66	e. Contexto general de las actividades en terreno
70	f. Plan de análisis
77	V. ANÁLISIS DE RESULTADOS
77	1. Relaciones interpersonales y afecto en el contexto del trabajo de casa particular remunerado: "ser una más de la familia"
80	2. Multifuncionalidad y sobrecarga laboral en el contexto del trabajo de casa particular
80	a. Multifunción
81	b. Desglose del tipo de habilidades requeridas
83	c. Sobrecarga y falta de descanso
84	d. Evolución de la carga laboral en el tiempo
85	3. Saturación psicológica en el trabajo

Estudio sobre el trabajo doméstico remunerado desde la perspectiva de género:
Sistematización y análisis para la política pública en Chile

85	a. Desarraigo
86	b. Despersonalización
88	c. Soledad
88	d. Encierro
89	e. Degradación
91	f. Violencia y abuso
93	4. La relación con empleadores/as: comunicación e información
98	5. Género y trabajo doméstico
103	6. Sindicalización y solidaridad entre trabajadoras
109	7. Carencia de protección social, informalidad y bajas remuneraciones
111	8. Transformaciones, rupturas y continuidades en el sector del trabajo doméstico
111	a. Cambios legislativos
112	b. Avances en la matriz sociocultural y valórica
117	VI. DISCUSIÓN Y RECOMENDACIONES PARA LA POLÍTICA PÚBLICA
117	1. Problema central del sector
118	2. Efectos percibidos
119	3. Causas identificadas
121	4. Propuestas para la política pública: ¿Qué podemos hacer?
129	VII. CONCLUSIONES
135	VIII. ANEXOS
138	REFERENCIAS

Estudio sobre el trabajo doméstico remunerado desde la perspectiva de género:
Sistematización y análisis para la política pública en Chile

De nuestra historia pasada casi nada o poco sabemos. ¿Es Gabriela Mistral, premio Nobel, nuestra historia? ¿Es Fresia? De esos mitos individualizados algo sabemos.

¿Y de las otras, de esas millones que trabajan en fábricas, en el empleo doméstico, en las casas, en las cocinas prendidas por siglos?

La conclusión a la que se llega: nuestra historia es invisible, como es invisible toda la historia de los (conquistados) oprimidos.

Feminarios

Julieta Kirkwood, 1987.

Estudio sobre el trabajo doméstico remunerado desde la perspectiva de género:
Sistematización y análisis para la política pública en Chile



I. Introducción

El trabajo de casa particular en Chile ha enfrentado una evolución singular, desde las razones que llevan a las personas a ejercerlo hasta sus múltiples capas de significados en la idiosincrasia del país. Su historia, el camino de los sindicatos y las organizaciones para cambiar el destino de quienes trabajan en hogares, y la lucha invisible de lo cotidiano, hacen de este sector una contradicción en sí misma. Por ello, reconocer y aquilatar el peso de las y los trabajadores de casa particular en la sociedad es una tarea titánica pero imprescindible para otorgarles el valor que siempre han merecido.

Marcado por tensiones entre lo íntimo y lo laboral, por las huellas que deja la tradición, y por las luchas históricas de las organizaciones y los sindicatos que han transformado la precariedad en resistencia, esta ocupación ha sido un pilar invisible pero esencial en la vida de miles de familias. Su trabajo sostiene hogares ajenos, mientras se batalla —a menudo en soledad— por sostener los propios.

El sector doméstico remunerado representa un grupo laboral significativo, compuesto en su mayoría por mujeres que, históricamente, han cargado con las desigualdades de género, clase y etnia. Esta labor implica mucho más que la ejecución de múltiples tareas: la confianza es un elemento tácito pero clave a la hora de que alguien entre a tu casa, y no cualquiera puede transmitirla. Este vínculo de confianza se convierte en el eje que permite la convivencia y la gestión de los cuidados. Sin embargo, no ha sido debidamente valorado ni remunerado con justicia, perpetuando las desigualdades de género, clase y etnia que atraviesan a este sector.

Explorar la trayectoria de las y los trabajadores de casa particular es adentrarse en un entramado de desigualdades, resistencias y reivindicaciones que han transformado este espacio, íntimo en su naturaleza, y cuyas organizaciones colectivas han llevado

¹ Debido a que el trabajo de casa particular y el trabajo doméstico corresponden a sectores y labores casi por completo ejercidos por mujeres, en adelante este escrito empleará el femenino "trabajadoras" para referir al conjunto de trabajadoras y trabajadores que desempeñan estas labores.

al debate público el cambio social y cultural. Este estudio busca, por tanto, iluminar los senderos de estas transformaciones, la metamorfosis en la concepción de este trabajo y los avances y retrocesos en la legislación laboral.

Su objetivo central es sistematizar y analizar las transformaciones históricas en términos sociales, legales y sindicales que han incidido en el sector de trabajadoras/es de casa particular en Chile. El propósito de mayor alcance es levantar insumos para las políticas públicas dirigidas a este sector con el objetivo de mejorar sus condiciones laborales, enfatizando en la perspectiva de quienes trabajan en este rubro en nuestro país.

Esta investigación se enmarca en la realización del proyecto “Trabajadoras y trabajadores de casa particular: hacia el Trabajo Decente y el cumplimiento del Convenio 189 de la OIT”, ejecutado por la Dirección del Trabajo y financiado por el Fondo para la Igualdad del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género (2024).

El punto de partida es la revisión histórica, tanto de la situación de las trabajadoras —en su mayoría mujeres— y la posición que les ha otorgado la naturaleza del trabajo de casa remunerado, como del mercado laboral, de la legislación y del perfil de las personas empleadoras. Se tematiza en cuáles son los cambios estructurales que han gatillado avances, transformaciones y desafíos en un proceso gradual de ampliación de derechos dentro de la normativa laboral chilena. Esto, al alero de un contexto expansivo de cambios en el ámbito tecnológico y digital que trastocan la concepción tradicional del trabajo, y dejan pendientes temáticas referidas a regulaciones y seguridad.

Dichas temáticas emergen a partir de las necesidades planteadas por las mismas trabajadoras, quienes han compartido sus experiencias y opiniones. La continuidad y el cambio se imbrican en sus producciones narrativas; que empiezan por sus inicios en este rubro, los tipos de familia con las que han trabajado, las coyunturas que han impactado en el empleo, como lo fue la pandemia, y la impronta de las emergentes plataformas digitales.

La problematización principal que propone este estudio radica en las dificultades históricas que han enfrentado las trabajadoras de casa particular para ser reconocidas y consolidarse como parte integral de la clase trabajadora del país. Tanto en el ámbito legislativo como en el cultural, social y simbólico, estas trabajadoras han quedado relegadas a una zona ambigua, apartada de lo que se considera una relación laboral tradicional por la particularidad del trabajo que realizan (dentro de hogares y por lo general, en solitario). El trabajo doméstico remunerado ha sido durante toda su historia un nicho de trabajo feminizado, como resultado de la raigambre sociocultural que imprime la división sexual del trabajo. Así, atraviesa un complejo camino hacia ser percibido como un empleo propiamente tal, que debe ser regulado, con condiciones básicas de dignidad, higiene y seguridad como el resto de los empleos.

Como han señalado las teóricas feministas, las labores al interior de los hogares son y han sido fundamentales para la reproducción de la vida. De ello se sigue que las actividades directas e indirectas para el cuidado de las familias recaen mayoritariamente en las mujeres. A menudo sin o con poca remuneración y reconocimiento social, pues se asume que se realiza por amor dentro de la economía de los cuidados. A pesar de ser una necesidad primordial y esencial para el desarrollo humano, y una condición habilitante para el trabajo productivo, esta labor ha carecido de un reconocimiento apropiado. Este libro busca poner en valor el trabajo de casa remunerado y a quienes lo han realizado y lo realizan, permitiendo el desarrollo y la evolución de la sociedad.

El análisis compila y analiza fuentes de información primarias y secundarias. Sus ejes responden a los objetivos específicos establecidos por el Equipo de trabajo del Proyecto: *i) Examinar la evolución histórica del trabajo doméstico en Chile, considerando las transformaciones sociales, legales y sindicales que han influido en las condiciones laborales actuales de las trabajadoras de casa particular; ii) Contribuir a la revalorización del trabajo de cuidados remunerados a través de las teorías feministas y el trabajo decente; iii) Analizar la experiencia de las trabajadoras de casa particular, identificando transformaciones y necesidades emergentes del sector y iv) Generar propuestas para la política pública con foco en las trabajadoras de casa particular, orientadas al cumplimiento del Convenio N° 189 de la OIT y la promoción del trabajo decente*².

² La definición Trabajo decente, de acuerdo a la OIT, es "la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para todos, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres" (OIT, s.f.).



1. Orígenes del trabajo de casa en América Latina y Chile

La situación actual del trabajo de casa particular, los relatos y experiencias de las y los trabajadores, las carencias que permanecen aún en el sector, y las incansables luchas de las organizaciones y asociaciones representantes no pueden comprenderse sin un abordaje histórico que les dote de sentido. Es necesario interpretar el fenómeno de estudio a la luz de una historia profunda y compleja que ha moldeado silenciosa y persistentemente este oficio. A continuación, nos referimos a los inicios y al desarrollo del trabajo de casa particular, originalmente sin retribución monetaria, y que lleva consigo las huellas de un pasado que impregna cada tarea, cada relación laboral y que ha impulsado y sigue impulsando las luchas en la ampliación de derechos hasta el día de hoy.

1.1. Servidumbre y simbología de la jerarquía social colonial

El arribo e instalación de los colonos europeos cimentó un sistema de relaciones sociales jerárquicas, señoriales, y paternalistas que perduró a lo largo de los siglos XVII y XVIII (Araya, 2005; Obregón & Zavala, 2009), permeando a su vez los siglos XX y XXI. La colonización europea constituyó un punto de inflexión en el trabajo doméstico y de cuidados como se verá a continuación.

Particularmente en América Latina, la colonia configuró un modelo de relaciones sociales y de trabajo de servicio cuya huella ha sido difícil de borrar. La explotación, el abuso y la precarización han sido un continuo en la historia del trabajo doméstico, donde quienes han desempeñado estas labores —mujeres, niños/as y personas en situaciones de extrema precariedad— han enfrentado toda clase de vejámenes.

Durante el período colonial, las labores para la reproducción de la vida de estos nuevos pobladores y pobladoras fueron realizadas por indígenas y afrodescendientes. Estos

trabajos se estructuraron bajo distintos regímenes de coerción³. Entre ellos, destacó en el territorio chileno el sistema de encomienda (Góngora, 1970), en cuyos inicios se planteó como un sistema civilizatorio e integrador de los pueblos originarios a cambio de protección, pero pronto derivó en una fuente de trabajos forzados y abusos, fruto del legado de los ritos y símbolos del vasallaje medieval (Góngora, 1970; Araya, 2005). A través de sus mandatos se forzó a quienes pertenecían a otras culturas y estratos a servir al estamento colonial en calidad de trabajadores domésticos bajo diversos sistemas represivos.

Al interior de esta estructura de trabajo se posiciona subalternamente el trabajo doméstico como una alternativa de supervivencia para quienes no cuentan con los medios sociales de producción, y, por el contrario, solo poseen su mano de obra. Es la precariedad crónica de este tipo de trabajo la que ha generado una particular carga simbólica sobre el trabajo manual y de servicio, operando como una diferenciación social sobre el tipo de ocupación que ejercen las personas.

En el Chile colonial el servicio doméstico en haciendas y estancias cumplía múltiples funciones, tanto reproductivas como productivas, y la función no manifiesta de demarcación de clase social. No obstante, estas labores dentro de los hogares —incluso ejecutadas por una persona externa, a cambio de una remuneración, protección, o tributos— no eran consideradas como trabajo asalariado de la manera en que se conoce hoy. Tampoco existía una legislación que reconociera y regulara la labor, dejando sus condiciones a la discreción de las familias empleadoras y, en general, supeditando a los/as trabajadores/as a una situación de dependencia extrema (SINTRACAP, 2018). De este modo, el vínculo entre las familias y el personal de servicio era de una jerarquía exacerbada. El poder unilateral del patronazgo se manifestaba especialmente en su ejercicio hacia terceros y en este caso, hacia quienes realizaban el trabajo doméstico, que, debido a su bajo estatus social en aquella época, carecían de poder —tanto económico como de opinión y decisión sobre su propia vida (Araya, 2005).

Justamente, el término “criado/a” deriva de la necesidad que tuvieron las personas que trabajaban en el hogar de dejar a sus hijos/as “criarse” en el entorno de la familia a la que se servía (Araya, 2005). Esta situación devela la dificultad de las madres para

³ Además de la encomienda, existió la mita, el depósito, los obrajes, y la esclavitud en el caso de población afrodescendiente (Obregón Iturra & Zavala Cepeda, 2009) decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres” (OIT, s.f.).

poder sustentar su vida y la de su propia familia, así como su dependencia hacia las/os empleadores/as. "Doméstico", a su vez, proviene del latín domus que significa "la casa", y refiere a aquello que "con el trato de la gente se hace manso y apacible; a diferencia de lo que se cría en el campo" (Araya, 2005, p.166).

Por su parte, la familia empleadora ejercía a menudo una relación paternalista y controladora hacia las personas que ejercían dicho rol, reduciendo su trato a la cosificación (Boccardo et al., 2018). La familia tomaba atribuciones directas sobre las decisiones personales de las y los trabajadores, mermando considerablemente la autonomía sobre sus relaciones íntimas, su apariencia física, sus costumbres, y otros elementos propios de su identidad.

De esta manera, además del factor socioeconómico, en el marco de este tipo de relaciones la idiosincrasia del servicio también fue un elemento clave: servir era símbolo de honestidad, sumisión, y respeto a las jerarquías sociales que sostenían a los patrones como parte de un estrato social superior (Araya, 2005). Tal como se expresa en una de las cartas de principios del siglo XX en Chile de una señora a su amiga, ambas pertenecientes a la aristocracia de ese entonces:

Prever, predecir, prevenir; todo eso no solamente sin cólera, pero con la sonrisa en los labios; estos son los secretos para formar un buen sirviente. Examinarlos todos los días, sin tolerarles un cuello de dudosa limpieza, ni manos sucias, ni nada que no esté perfectamente limpio (...) Se les debe tratar bien, pero no pasarles ningún descuido en su trabajo, ni en su manera de ser; sus modales deberán siempre ser respetuosos, políticos, sin que de ningún modo se les tolere familiaridades entre ellos y sus amos: debe existir una barrera. (Revista Familia, 1914).

En aquel entonces, dentro de la mano de obra cautiva de la hacienda chilena el personal de servicio formaba parte de un rito configurativo del poder, subsumido en una sociedad cuya idea de armonía social se basaba en el respeto de los inferiores hacia los superiores (Araya, 2005). Durante los siglos XVII y XVIII el trabajo de casa también cumplió una función de ostentación del alto estrato social y nivel de vida de la aristocracia chilena, intensificado en el siglo XIX de la mano de su masificación (Salazar & Pinto, 2002). Las y los trabajadores no poseían un rol puramente práctico sino también simbólico: no bastaba servir para exigir recompensa, sino que era necesario hacerlo con una expectativa de fidelidad y sumisión hacia las familias (Araya, 2005; Salazar & Pinto, 2002).

Conforme a lo anterior, el perfil de la servidumbre requería de un tipo de vestimenta básica, poco llamativa pero elegante. Además, se exigía apearse estrictamente a reglas de comportamiento, debiendo mantener una actitud servicial, con gracia, cautela y discreción, especialmente en el caso de instancias y eventos sociales. Cualquier falta a estos requisitos era visto como una notoria señal de insolencia o ingratitud, lo que en reiteradas ocasiones era castigado con el no pago de sus servicios, que en aquella época se sostenía sólo en promesas de palabra (Araya, 2005).

Así, además de cumplir con las tareas encomendadas, el servicio doméstico contribuía a proyectar el prestigio social que pretendían detentar los patrones de la época. Este elemento de distinción aún persiste —aunque en menor medida— en la sociedad chilena, manifestándose a través de representaciones simbólicas y pautas morales que asocian el trabajo doméstico con la pobreza, la subordinación y una supuesta falta de pulcritud⁴.

Durante esta época la servidumbre fue casi por completo puertas adentro (Boccardo et al., 2018), condición que exacerbaba la dependencia hacia las familias empleadoras, y limitaba el desarrollo de una vida personal y propia fuera del trabajo. Aunque con el tiempo la cruda objetivación del servicio de casa se ha ido atenuando, en parte gracias a los movimientos de trabajadores y trabajadoras que emergieron a finales del siglo XVIII, el remanente cultural ha perdurado hasta nuestros días (Boccardo et al., 2018). Este legado se refleja en la historia de los y las trabajadoras de casa particular y en las dificultades específicas para legitimar sus derechos laborales y promover una legislación que garantice protección e igualdad de condiciones con el resto de la clase trabajadora.

En consecuencia, hablar de las condiciones sociales de estas/os trabajadoras/es sin considerar la permanencia del patronazgo, y el sistema de relaciones laborales que primó en el país durante siglos resulta insuficiente para comprender plenamente su estatus de subordinación y las representaciones que la sociedad les ha asignado. Quienes trabajan en casa particular han debido enfrentar no sólo el peso de la historia del rubro, sino también la carga de género, la pobreza monetaria y de tiempo, el estigma moral, el abandono del propio hogar, y la soledad inherente a su labor.

⁴ En su novela *Limpia* (2022), la autora chilena Alia Trabucco explora la noción de limpieza como un atributo moral. Se presenta como símbolo de pulcritud, sobriedad, orden y discreción, características asociadas históricamente al ideal de conducta de las trabajadoras de casa particular.

Si bien las connotaciones negativas alrededor del trabajo doméstico han ido deconstruyéndose a lo largo del siglo XX, en el contexto de la adscripción a los valores de la igualdad, la justicia, y el desarrollo gradual de un enfoque de derechos y perspectiva de género, el peso histórico todavía se manifiesta en la precarización y el escaso reconocimiento social y económico de estas labores y de quienes las realizan. En nuestras sociedades, tal como plantea Julieta Kirkwood, la libertad y la igualdad no han aumentado proporcionalmente a la conciencia que el hombre ha adquirido de ellas (Kirkwood, 1987). A continuación, se analizan los vaivenes del siglo XX para el trabajo de casa.

1.2. Siglo XX: Entre lo privado y lo público

Con el cambio de siglo ciertos aspectos del trabajo de casa particular comenzaron a redefinirse, especialmente a medida que las trabajadoras fueron incluidas progresivamente en los debates sobre derechos laborales y reconocidas como sujetos de derecho. Este cambio, aunque de manera lenta y fragmentada, estuvo influido por el avance de movimientos obreros, de mujeres y feministas que comenzaron a cuestionar la desigualdad inherente en las relaciones laborales y en la sociedad.

A comienzos del siglo XX, aun cuando las demandas específicas sobre el trabajo femenino remunerado eran consideradas legítimas por las organizaciones obreras, estas frecuentemente terminaban en un segundo plano en el contexto de una lucha más amplia que denunciaba la explotación de la clase trabajadora (Cerde, Gálvez & Toro, 2021). La opresión hacia los trabajadores (varones), si bien era la más visible, no era la única que requería atención, puesto que dentro del hogar también se anidaba otra forma de opresión que afectaba principalmente a las mujeres (Cobo, 2009).

Instalar esta idea fue uno de los desafíos de los movimientos de mujeres y feministas, que, con sus diversos enfoques y consignas, configuraron nuevas formas de pensamiento y acción para el cambio social; altamente resistidos por lo demás. En lo que concierne al trabajo de casa, implicó una doble lucha: que se le considerase una labor legítima como trabajo propiamente tal, necesario de regulación y protección social, y la equiparación de derechos respecto de los/as trabajadores/as de otras actividades que se transan en el mercado.

Un elemento propio del siglo XX es que las mujeres comenzaron a incorporarse al espacio público, tanto de manera individual como colectiva. Esto fue posible en gran parte por los avances en materia de educación, que en sus inicios constituía un bien escaso y reservado a los sectores económicos altos y a los varones (Veneros, 2001). Su alcance aumentó paulatinamente a través de la legislación, no obstante, los cambios culturales respectivos tardaron más en llegar.

Las mujeres han trabajado de manera remunerada y no remunerada desde hace mucho tiempo (Huerta & Riquelme, 2024). No obstante, su participación en el mercado laboral ha sido cíclica, sujeta a la situación económica y a las readecuaciones de las relaciones de género en el hogar (Huerta & Riquelme, 2024; Larenas, 2021), a diferencia de la participación masculina, que presenta mayor estabilidad en el tiempo y no se ve afectada directamente por los tiempos de cuidados. La brecha salarial entre hombres y mujeres también ha sido una desigualdad permanente, pues implica la desvalorización del trabajo realizado por estas últimas en un contexto en que el discurso por la ampliación de derechos adquiere cada vez más fuerza.

El siglo XX resalta por la notoria presencia femenina en la industria manufacturera, agrícola y en el servicio doméstico. Sin embargo, esta última rama aún permanecía como una actividad recaída exclusivamente en la esfera privada, donde las familias definían las condiciones laborales rechazando la injerencia del Estado y la legislación. Así, el trabajo doméstico remunerado permaneció desregulado por mucho tiempo más que el resto de las ramas económicas (Hutchison, 2023), situación que le otorga ciertas especificidades.

La relación informal entre empleadores/as y trabajadores/as de casa operó bajo el supuesto de que el vínculo laboral no era un acuerdo ecuánime entre partes iguales, sino más bien un "pacto" o "favor" que las familias ofrecían a personas sin vivienda propia o sin los recursos materiales suficientes para sustentarse a sí mismas (Araya, 2005). Además, al tratarse de un trabajo sumido en la esfera familiar —por tanto, privada—, la intervención estatal y legislativa en estos asuntos fue bastante restringida.

Los detractores de su regulación argumentaban que su naturaleza hacía inviable establecer normativas en tanto el ámbito de la familia no correspondía a la jurisdicción del Estado. Además, al no reconocerse como parte del trabajo productivo formal, estas labores quedaron excluidas del marco legal general. Como resultado, las trabajadoras de casa fueron tratadas bajo normativas diferentes al resto —o derechamente,

sin regulación—, manteniendo su exclusión del marco legal que regulaba los derechos laborales (Hutchison, 2023).

Mientras en los siglos XVIII y XIX la demanda por mano de obra en casa fue amplia, a comienzos del siglo XX disminuyó y, por consiguiente, el número de trabajadoras de este rubro también, mientras se aumentaron otros tipos de oficio y mano de obra industrial (Salazar & Pinto, 2002). Ya en la década de 1920 el trabajo femenino disminuyó a nivel general, en gran medida a causa de la rampante crisis económica de aquella época (Huerta & Riquelme, 2024). No obstante, el trabajo de casa no desapareció, pues seguía siendo la principal opción laboral para las mujeres rurales, especialmente en el contexto del aumento de la migración desde el campo hacia las ciudades (SINTRACAP, 2018).

Entre 1940 y 1950, la consolidación de un nuevo estrato de mujeres profesionales y empleadas de clase media amplió nuevamente la demanda por trabajadoras de casa (Salazar & Pinto, 2002). En esta ocasión, la rígida jerarquía propia de la época colonial comenzó a diluirse, mientras el trabajo doméstico fue transformándose gradualmente en una ocupación asalariada. La inclusión del empleo doméstico en el Código Laboral de 1931 contribuyó a que las trabajadoras consolidaran gradualmente su posición dentro del ámbito laboral (Salazar & Pinto, 2002; Hutchison, 2021). Al respecto, no se debe perder de vista que esta consolidación fue parcial, lenta y desigual en los territorios del país, por ello resultó clave la actualización del marco legal-laboral de la época para generar cambios en el sector.

A mediados del siglo XX, y al igual que en otros ámbitos, se mantuvo una alta injerencia de la Iglesia Católica en la agenda pública (Fermendois, 2004). El desarrollo del trabajo de casa durante 1940, 1950 y 1960 estuvo ligado de manera importante a los sectores religiosos imperantes, quienes tomaron un rol de concientización de la situación de las trabajadoras. Bernardino Piñera, sacerdote católico, realizó un diagnóstico en Chile sobre el "problema de la empleada", identificando que la mayoría de estas trabajadoras eran mujeres que migraban desde sus familias rurales, viviendo previamente en condiciones de pobreza. Al llegar a Santiago, convivían con familias acomodadas y comenzaban a experimentar la vida urbana, enfrentándose a diversos peligros característicos de la ciudad (Hutchison, 2021).

En los años 50' se empezó a gestar una fase caracterizada por la externalización de servicios a particulares o a empresas dedicadas a la limpieza y servicios profesionalizados (Salazar & Pinto, 2002). Ya entrada la década de 1960, este trabajo comenzó

a profesionalizarse, lo que conllevó al aumento de la cantidad de trabajadoras que se desempeñaban puertas afuera, en detrimento de las tradicionales puertas adentro (Calcagni, 2011; Boccardo et. al, 2017).

En esta década se observó un aumento de la incorporación de mujeres al mercado laboral, masificándose hacia los años 80' en gran parte por la crisis económica (Larrañaga, 2006, citado en Uribe-Echevarría, 2008). Previamente a la dictadura cívico-militar, cabe señalar que en los 70' —en el marco del gobierno socialista— tampoco hubo “una discusión más profunda sobre los cuidados y la autonomía en el uso del tiempo de las mujeres”, por tanto, no se logró modificar el funcionamiento de estas organizaciones ni incidir en las reivindicaciones sociales con estas temáticas (Alfaro, Inostroza & Hinner, 2021).

Como ha sido documentado, la dictadura militar desbarató toda forma de organización sindical previa, y reforzó los ideales tradicionales para las mujeres (Gaviola, Largo y Palestro, 1994). Además, derogó el Código Laboral con importantes efectos para la población chilena (Huerta & Riquelme, 2024). En 1978 se promulgó el Decreto Ley N° 2.200, que oficializó el término “trabajadoras de casa particular” y estableció la obligatoriedad de formalizar por escrito sus contratos (BCN, 2024a). Sin embargo, este decreto sólo garantizó un mínimo de 10 horas diarias de descanso, mientras que dejaba en manos de los/as empleadores/as el resto de las disposiciones, como la distribución de las horas, sumada a la determinación de salarios, las condiciones laborales y la terminación de los contratos.

En resumen, aunque el Decreto fijó ciertos estándares mínimos⁵ para las trabajadoras de casa particular, estos resultaron ser sólo simbólicos en contraste al retroceso que representó el resto de sus disposiciones, enmarcadas en una legislación autoritaria e ilegítima. La nueva normativa favoreció considerablemente a las/os empleadores, y (re)estableció una clara distinción entre las trabajadoras de casa y la clase trabajadora al estipular un marco legal diferenciado para las primeras.

Asimismo, en un escenario de multitudinaria participación laboral femenina, crece la necesidad de las familias de delegar el trabajo de cuidados a otras mujeres, lo que

⁵ Estándares mínimos tales como n día de descanso a la semana que puede ser fraccionado en dos medios; la determinación por ley de la definición de trabajador/a de casa particular; obligatoriedad de contrato escrito

impulsa una tendencia hacia la profesionalización del trabajo de casa particular. Este proceso no sólo implica una mayor sistematización y valoración de las competencias necesarias para desempeñar estas labores, sino también su incorporación formal al mercado laboral, alejándose de su concepción tradicional como un apoyo informal y personalista retribuido con dinero o bienes transables como habitación y comida. De esta manera se conforma una cadena de cuidados en la que se busca apoyo en otra persona para el cuidado de su hogar y su familia en calidad de reemplazo funcional, siendo quien asume esta última labor, normalmente, otra mujer. Así, sucesivamente “Esta cadena se extiende, hasta aparecer eslabones donde simplemente el trabajo no se remunera” (Boccardo et. al, 2017, p.18). Estas cadenas de cuidado permanecen hasta hoy, e incluso adquieren un elemento internacional por efectos de la migración.

Finalmente, no se puede pasar por alto el rol de las organizaciones de trabajadores/as en la defensa de sus derechos y su capacidad para influir en la elaboración de leyes que las afectan directamente. Se revisarán estas luchas por el reconocimiento y el trabajo decente que, con distinto alcance, han marcado el ímpetu de las transformaciones del sector en el siglo pasado y actual.

2. De lo individual a lo colectivo: la organización social en la búsqueda de cambios.

La historia organizacional de las trabajadoras de casa particular ha estado marcada por representar un trabajo que es anterior al productivo, que lo posibilita, y que sin embargo adolece de una falta de reconocimiento y valoración. Ello, sumado al carácter solitario de la rutina laboral, cuyas condiciones dificultan la congregación entre eventuales compañeros/as de trabajo, afectan la negociación colectiva, y refuerzan la condición crónica de informalidad del sector.

A propósito de la dificultad de articular una lucha colectiva, los historiadores Gabriel Salazar y Aníbal Pinto señalan lo siguiente:

A propósito de la dificultad de articular una lucha colectiva, los historiadores Gabriel Salazar y Aníbal Pinto señalan lo siguiente:

Al parecer, como “profesión”, el oficio de nana⁶ carece de suficiente reconocimiento social como para luchar *agremiadamente* por él y desarrollarlo en plenitud como “institución”. Y como modo de vida, o actividad laboral compensatoria, contiene a veces gratificaciones afectivas y solidarias cuya plenitud se alcanza casi siempre, no en el espacio público, sino en un ámbito estrictamente privado. Al pasar de una etapa histórica a otra, las nanas han ido mejorando las condiciones privadas de su trabajo, pero no las condiciones globales de su condición de clase (Salazar & Pinto, 2002, pp.217-218).

De esta manera, se hace hincapié en que gran parte de los “avances” realizados por el sector se han pactado de manera individual y privada, respondiendo a una evolución cultural en el trato hacia las y los trabajadores de casa. Sin embargo, este supuesto posee una limitación sustantiva, y es que desmerece el empuje organizativo que permeó tanto en el trato individual como en el progreso en materia legal y colectiva. Si bien los cambios se han intencionado desde las propias luchas individuales al interior de los hogares, instalando la necesidad de buen trato y diálogo para resolver conflictos, el empoderamiento de las trabajadoras de haber podido sentarse a la mesa con sus empleadores/as ha sido concedido en gran parte por la capacidad de las trabajadoras organizadas de gatillar transformaciones en distintos frentes.

Las primeras décadas del siglo XX fueron particularmente álgidas en términos de conflictividad política: declive económico derivado de la crisis del salitre, y visibilización de la “cuestión social” en el país. Es en este contexto en que la identidad de trabajador/a se consolida, en conjunto con la aparición de las primeras organizaciones de trabajadores que emergen a finales del siglo XIX: mancomunales, mutuales y sociedades de resistencia actuaron como estructuras de extensión de la solidaridad, del sentido de comunidad, y fueron precursoras de las primeras nociones de clase social (Huerta & Riquelme, 2024). Asimismo, las demandas por mejores condiciones de las primeras organizaciones sindicales se vuelven cada vez más nítidas.

⁶ El término “nana” se utiliza popularmente en Chile para denominar, muchas veces en forma peyorativa, a las trabajadoras de casa particular.

Por otro lado, la dimensión de género marca una huella en las trayectorias de las trabajadoras, tanto a nivel organizacional como personal. Los movimientos laboristas de la época perfilaban el arquetipo de trabajador como el de un obrero, en mayor parte de sectores emblemáticos del capitalismo industrial, como el minero o portuario, y, sobre todo, varón. Sin embargo, este escenario de predominio masculino no impidió la politización de las mujeres obreras, quienes ya participaban de organizaciones propias (Huerta & Riquelme, 2024).

A su vez, las y los trabajadoras/es de casa también comenzaron a movilizarse, no sólo en apoyo a las demandas de las grandes organizaciones de trabajadores/as sino que, adicionalmente, para obtener reconocimiento como integrantes del mundo del trabajo (SINTRACAP, 2018). Ya en 1920 el servicio doméstico representaba la segunda rama con mayor participación femenina, con un 28,5% del total de mujeres trabajadoras, luego del vestuario (41,4%) (Huerta & Riquelme, 2024).

Desde la organización colectiva se intencionó una fuerte incidencia política, por ejemplo, presionando a parlamentarios y funcionarios del Estado para que legislaran a su favor. La participación en congresos internacionales de trabajadores también fue clave, ya que permitió establecer alianzas y recibir apoyo global, compartiendo experiencias similares en otros contextos nacionales (SINTRACAP, 2018).

Dichas estrategias posibilitaron en gran medida la promulgación del primer Código del Trabajo en 1931. No obstante, este excluía de sus disposiciones más amplias a quienes se desempeñaban en el trabajo de casa particular, perpetuando su situación de vulnerabilidad y exclusión del sistema de seguridad social del país. En 1924⁸ la promulgación de la Ley N° 4.054 de Seguridad Social introdujo subsidios estatales por enfermedad, maternidad, invalidez y vejez para “toda persona, de cualquiera edad o sexo, que no tenga otra renta o medio de subsistencia que el sueldo o salario que le pague su patrón” (BCN, 2024b).

El 1° de enero de 1926 acontece un hito importante con la fundación del “Sindicato Autónomo de Empleados de Casas Particulares de Ambos Sexos”⁹, base de la incipiente

⁸ Ese mismo año, en septiembre se crea la Dirección del Trabajo mediante el Decreto Ley N° 4.503 promoviendo la libertad sindical y el fortalecimiento de las organizaciones.

⁹ En 1936 se rebautiza como “Sindicato Profesional de Empleados de Casas Particulares”

organización colectiva de hombres y mujeres en favor de la mejora de sus condiciones de trabajo en este rubro (SINTRACAP, 2018; Hutchison, 2023).

En sus comienzos, las dirigencias de este sindicato fueron únicamente masculinas. Se generaron consejos locales en Osorno, Curicó y Viña del Mar, se resolvió la afiliación a la Federación Obrera de Chile (FOCH), y luego a la Central de Trabajadores de Chile (CTCH) (Salazar & Pinto, 2002). En paralelo, se erigieron otras organizaciones de menor duración vinculadas a la Iglesia Católica, siendo las más relevantes: la Sociedad de Empleadas Santa Marta, las religiosas del Servicio Doméstico, y la Unión Femenina de Empleadas Domésticas (SINTRACAP, 2018).

El sindicato desplegó diversas estrategias para lograr sus objetivos. Una de las principales tácticas fue la difusión en medios de comunicación, mediante la publicación de artículos periodísticos que buscaban sensibilizar a la opinión pública y dar visibilidad a sus demandas. Asimismo, desde la organización se documentaron casos de abuso laboral para evidenciar la necesidad de cambios legislativos, y se donaron fondos para apoyar a los/as trabajadores/as en huelga. Se forjaron alianzas con otros oficios atingentes al trabajo doméstico, desarrollados tanto en casas particulares como en el comercio (conducir, servir alimentos, limpieza, entre otros). También se llevaron a cabo actividades culturales¹⁰ para fortalecer la cohesión y la identidad del grupo (Hutchison, 2023).

Varios años después hubo amplias críticas hacia el carácter patronal y regresivo de las relaciones que se establecían con las trabajadoras. A principios de la década de 1940 emergieron una serie de estudios provenientes de sectores medios profesionales compuestos por médicos/as, trabajadores/as sociales y abogados/as, que alertaron acerca de los riesgos físicos, psicológicos y sociales¹¹ a los que estaban — y están— expuestas estas trabajadoras (Hutchison, 2021).

Paralelamente, la Oficina del Trabajo y la Caja de Seguro Obligatorio (CSO) se convirtieron en las entidades estatales que más interactuaron con las trabajadoras de casa en aquel período. En el ámbito de las esferas de poder, se establecieron vínculos con

¹⁰ Según Hutchison (2023), se organizaron actividades de distensión y recaudación de fondos como bailes, fiestas y concursos, además de cursos formativos de economía doméstica, educación primaria, entre otros.

¹¹ Riesgos tales como altos niveles de estrés, falta de apoyo social, sensación de injusticia laboral, dolores musculares y problemas lumbares, tendinitis, várices, entre otros (Boccardo et al., 2018).

periodistas, legisladores y funcionarios públicos, quienes actuaron como intermediarios en difundir y concretar la necesidad de reconocimiento social y empuje de los cambios requeridos por el sector.

En 1947 se creó el Sindicato de Trabajadoras de Casa Particular (SINTRACAP), esta vez formado únicamente por mujeres trabajadoras (Salazar & Pinto, 2002). En 1950 se crea, a través del apoyo prestado por la Juventud Obrera Católica (JOC), la Federación de Empleadas, de la cual un segmento del sindicato formó parte. En sus comienzos, este segmento fue amparado por la Iglesia Católica. La JOC, inspirada por los valores justicia social de la iglesia, brindó asistencia material, vivienda, educación, cuidados, servicios legales, financieros y religiosos, todo materializado en lo que se conoció como el Hogar de Empleadas. Hacia 1959, el Hogar proporcionó sólo en Santiago hasta 14.000 estadías nocturnas y 56.000 comidas (Hutchison, 2021). De esta manera, la influencia de la Iglesia fue una pieza clave en los esfuerzos por fortalecer a las agrupaciones de trabajadoras, propiciando su extensión incluso más allá de las agrupaciones seculares (Hutchison, 2021).

El activismo promotor de los derechos laborales de las trabajadoras tuvo un importante sustento en el compromiso a la instrucción católica: la presencia de la figura de la Iglesia invalidaba las posibles acusaciones de simpatía con las ideologías comunistas y socialistas de parte de los/as empleadores/as hacia las trabajadoras sindicalizadas y, por ello, refrendaba la necesidad de otorgar condiciones laborales dignas hacia un sector que poseía un valor social significativo.

Ya hacia la década de 1950, el movimiento apostólico de las empleadas de casa particular se hallaba presente también en capitales regionales, estableciendo a su vez fuertes relaciones con los movimientos de juventudes trabajadoras católicas internacionales.

Figura N°1

Panfleto de la Juventud Obrera Católica dirigido a las trabajadoras.



Fuente: Hutchison, 2021.

Existe un punto de quiebre a mediados de 1950, cuando el Sindicato se separa de la Federación de Empleadas vinculada a los grupos cristianos de base, y posteriormente conforma la Asociación Nacional de Empleadas de Casa Particular (ANECAP) en 1955.

En 1972, se congregaron dirigencias de trabajadoras en conjunto con representantes de la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) para conformar el Sindicato Único Nacional de Empleadas de Casa Particular (SINDUCAP) que representaría las diecinueve uniones activas de trabajadores/as de casa particular, y establecía un vínculo más cercano con otras orgánicas sindicales a través de la CUT (Hutchison, 2021). Sin embargo, debido a la proximidad del régimen dictatorial que se instauraría al año siguiente, esta organización no logró obtener personalidad jurídica en dicho momento (Salazar & Pinto, 2002).

Aunque el régimen militar constituye un freno para el sector de trabajadoras de casa en sus intentos previos por solidificar su estatus legal y político durante el período de la Unidad Popular, en la práctica no implicó un cambio sustantivo en sus condiciones laborales, ya de por sí precarias y sin amparo robusto en la ley. No obstante, a diferencia del resto de sindicatos y organizaciones de trabajadores/as, las agrupaciones de trabaja-

doras de casa alcanzaron una prosperidad particular durante este período (Hutchison, 2021).

En específico, la ANECAP continuó su funcionamiento después del golpe militar en enero de 1974, lo que en gran medida fue posibilitado gracias al cobijo y la legitimidad proporcionados por la Iglesia Católica, que había acompañado al sindicato desde sus inicios. Las trabajadoras de la ANECAP operaron con suma cautela, cuidando de no referirse al estado de persecución política y censura de la época y se apropiaron de su origen histórico vinculado a la fe para mantener su organización en pie. Por su parte, SINTRACAP, en una posición más frágil, pudo seguir vigente gracias a su vínculo y cercanía con la ANECAP (Hutchison, 2021).

En un contexto político y social represivo, marcado por la estricta sospecha hacia las organizaciones sociales, las trabajadoras domésticas utilizaron su limitada visibilidad y escaso reconocimiento a su favor. Las características propias de este sector, al mismo tiempo, las libró de formar parte de la figura tradicional de trabajador/a sindicalizado/a, que durante la dictadura era objeto de persecución política. Más aún, con pocos avances legislativos que protegieran sus derechos hasta ese entonces, no había mucho que perder al impulsar una lucha propia por mejores condiciones (Hutchison, 2021). Por tanto, es un logro de las organizaciones sindicales de trabajadoras de casa el mantenerse en pie durante el régimen dictatorial que reprimió y censuró afanosamente a los movimientos de trabajadores/as a través de la implementación de decretos y políticas antisindicales mediante el uso de la violencia de Estado.

Hacia 1976, la ANECAP ocupó una posición organizacional privilegiada e inédita considerando el contexto sociopolítico, gracias a la protección, apoyo social y económico de la Iglesia Católica nacional e internacional, y por desplegar un liderazgo robusto con una fuerte base social. También se evidencia un viraje hacia la vertiente religiosa de la asociación, distanciándose del enfoque más sindicalista (Hutchison, 2021). Conforme avanzó la década de los 80' se observa una revitalización de los movimientos sociales y de trabajadores/as tomando como eje de articulación la defensa de los derechos humanos (Alfaro, Inostroza & Hinner, 2021).

Así, con el apogeo y la colaboración de los movimientos democráticos, progresistas, estudiantiles, y/o vinculados a la ideología social de la Iglesia Católica, que emergieron durante el régimen militar, la ANECAP constituyó su agenda de servicio y sindicalización, robusteciendo sus demandas por más derechos para las trabajadoras de casa

(Hutchison, 2021). En este período, las dirigencias e integrantes de la ANECAP y del SINTRACAP trabajaron de manera conjunta.

La movilización de las trabajadoras de casa, en tanto mujeres, también se integró de manera significativa en las luchas feministas que legitimaron los problemas de las mujeres como problemas sociales, y que exigieron "Democracia en el país y en la casa" (Kirkwood, 1986), durante la década de los 80'.

La ANECAP y el SINTRACAP desempeñaron un papel crucial en la movilización de las mujeres contra el régimen dictatorial, contribuyendo a una crítica feminista del trabajo doméstico desde una perspectiva cercana y conectada con la realidad de las trabajadoras. En virtud de que lo personal es político (Kirkwood, 1986), las trabajadoras de casa se erigieron como un grupo protagónico dentro de los movimientos de mujeres contra la dictadura. Este esfuerzo conjunto se reflejó en una creciente participación política en la arena pública.

La importancia de la lucha de las trabajadoras fue reconocida por el Círculo de Estudios de la Mujer (CEM), fundado en 1983 como un espacio que reunió a mujeres de clase media interesadas en promover la igualdad de género. Este grupo dedicó conferencias, boletines y publicaciones al tema del trabajo doméstico remunerado, subrayando su relevancia como una cuestión central en la lucha por sus derechos. Se hizo un esfuerzo por concienciar sobre las difíciles condiciones que enfrentaban las trabajadoras, muchas de las cuales eran empleadas por las mismas profesionales que formaban parte del Círculo (Hutchison, 2021).

En 1984 la ANECAP distribuyó impresos con el objetivo de dar a conocer sus derechos a las trabajadoras de casa particular. De la misma manera, para el plebiscito de 1988 se promovió la participación de las trabajadoras en las urnas a modo de lucha en contra del régimen autoritario de Pinochet. En tal sentido, el régimen no desmovilizó por completo a las organizaciones sindicales, sino que las forzó a cambiar de estrategias y a buscar nuevas alianzas (Hutchison, 2021).

En el período de la recuperación democrática, las mujeres cumplieron un rol activo en el que se demandó dejar de lado la separación tradicional entre lo público y lo privado (Huerta & Riquelme, 2024) y se buscaron nuevas formas de articulación con el Estado.

A inicios de la década de 1990 las trabajadoras de hogar remuneradas comenzaron a lograr modificaciones legales a su favor (Ratto, 2020). El primer hito que dio pie al robustecimiento legislativo de la posición de las trabajadoras de casa en el empleo fue la indemnización a todo evento en 1991, con la Ley N° 19.010 (BCN, 2024c). Se reinstauró el fuero maternal en 1998 con la Ley N° 19.591 (BCN, 2024d), y en el año 2008 se promulgó la Ley N° 20.279 (BCN, 2024e), que estableció el incremento progresivo del Ingreso Mínimo Mensual (IMM) para las trabajadoras, haciendo que este se igualara en 2011 al sueldo mínimo del resto de personas trabajadoras. En 2009 se promulgó la Ley N° 20.336 que amplió el descanso semanal de las trabajadoras puertas adentro (BCN, 2024e).

Es las últimas décadas las trabajadoras desplegaron su movilización a nivel internacional, vinculándose con la Confederación Latinoamericana y del Caribe de Trabajadoras del Hogar (CONLACTRAHO)¹² y a partir de ese lazo, con la OIT. Además, la ANECAP y el SINDUCAP reforzaron sus bases y lograron generar alianzas y establecer filiales en algunas regiones del país, sumado al fortalecimiento de su poder político-asociativo mediante la participación en mesas de trabajo, discusiones parlamentarias, apoyo a candidaturas presidenciales, y movilizaciones sociales (Ratto, 2020). Así, las agrupaciones de trabajadoras se van robusteciendo y su activismo va adquiriendo mayor injerencia en el dominio público y político.

En noviembre de 2010 la Coordinadora de Organizaciones de Trabajadoras de Casa Particular de la Región Metropolitana de Santiago presentó el *"Petitorio Coordinadora de Organizaciones de Trabajadoras de Casa Particular"*. Este documento buscó aclarar las funciones del trabajo de casa particular, cuya definición era ambigua en ese momento. Entre las principales demandas planteadas se encontraban: aumentar la indemnización a todo evento, intensificar la fiscalización laboral, equiparar la remuneración mínima al resto de los trabajadores, implementar protecciones específicas para trabajadoras migrantes, reducir la edad de jubilación, otorgar aguinaldos, garantizar el pago de horas extras, asegurar acceso a jardines infantiles y establecer un esquema tripartito de pago para la previsión social, involucrando a empleadores, el Estado y las trabajadoras.

Un hecho mediático a comienzos de 2011 fue la viralización de la fotografía de una trabajadora sosteniendo un quitasol por sobre la cabeza de su empleadora, quien descansaba en la playa de Concón (V Región de Chile). En el mismo año, se dió a conocer una

¹² Fundada en 1986.

carta del Club de Golf Las Brisas de Chicureo, que enfatizaba a sus socios la exigencia del uso de uniforme para niñeras, con el objetivo de identificarlas como tal al momento de que estas acompañaran a los/as niños/as a la piscina (Acuña, 2011).

Las opiniones públicas suscitadas por ambas situaciones contribuyeron a exponer las condiciones de discriminación hacia las trabajadoras en sus espacios laborales, donde se reproducen importantes prácticas de diferenciación social, siendo el uso/exigencia de uniforme una controversia. De esta manera, se viabilizó una amplia discusión sobre las necesidades económicas, sociales, y de reconocimiento de las labores de cuidados y domésticas que el sector había demandado por décadas (Ratto, 2020).

En junio de 2011 la OIT adoptó el Convenio N° 189 sobre las trabajadoras y trabajadores domésticos. Se fundó bajo el reconocimiento de la contribución significativa de las y los trabajadores domésticos a la economía mundial, cuyo trabajo sigue siendo infravalorado e invisible. Asimismo, la carga principal del trabajo doméstico sigue recayendo principalmente en mujeres y niñas, muchas de las cuales son migrantes o forman parte de comunidades desfavorecidas, y son particularmente vulnerables a la discriminación respecto de las condiciones de empleo y trabajo, así como a otros abusos de los derechos humanos (OIT, 2011). Hasta 2020, el 55% de los países que han ratificado el Convenio son parte de América Latina y el Caribe (ONU Mujeres, 2020).

La articulación de estos distintos poderes —mediático, político y asociativo— de parte de las organizaciones de trabajadoras permitió la promulgación de la Ley N° 20.786 el 10 de octubre de 2014, que estableció la obligatoriedad del contrato de trabajo, que debe indicar el tipo de labor a realizar y el domicilio específico donde deberán prestarse los servicios.

Posteriormente, Chile ratificó el Convenio N° 189 de la OIT en 2015, entrando en vigor el 2016. Para el Estado de Chile, esto significó una presión por adoptar los principios del trabajo decente y digno para las trabajadoras de casa. Además, esta ley estableció condiciones para las/os trabajadoras/es puertas afuera con respecto a los límites de la jornada y los descansos semanales, y prohibió la exigencia del uso de uniforme en los espacios públicos (BCN, 2014).

Recientemente se ha constituido el "Sindicato Metropolitano de Trabajadoras y Trabajadores de Casa Particular Actividades Afines y Conexas Ruth Olate Moreno" (SIN-TRAHOGAR), una organización inclusiva que busca congregar tanto a trabajadoras

como a trabajadores del sector, sin distinción de nacionalidad, y que se declara laica y apartidista. Su misión principal, según plantea su dirigente María Cotal Neira, es defender los derechos laborales ya conquistados y luchar por aquellos que aún están pendientes¹³. Este sindicato rinde homenaje a Ruth Olate, figura clave en la historia del sindicalismo del sector.

A modo de síntesis, los avances legislativos han sido expresión del fragor de la lucha de las trabajadoras y el empuje de sus demandas históricas con distinto nivel de éxito. Por ejemplo, la equiparación del IMM de trabajadoras/es de casa al salario mínimo de todos/as los/as trabajadores/as de Chile es una medida que se promulgó en 2008, y que se puso en marcha el 2011, pero aún enfrenta el desafío de la formalización mediante la escrituración del contrato de trabajo. Aunque se advierte el carácter reciente de estas normativas, y las resistencias en su implementación, su valor estriba en que representan condiciones básicas para garantizar el trabajo decente en el sector.

¹³ Según conversaciones con María Cotal Neira, presidenta de SINTRAHOGAR, esta nueva agrupación promueve la incorporación de temáticas, ideas y estrategias de vanguardia, muchas de ellas provenientes del activismo internacional y atinentes al contexto del trabajo de casa particular en Chile. Entre ellas, el trabajo de cuidados, las nuevas dinámicas del mercado laboral como el subcontrato, las plataformas de colocación, y la regulación de modalidades específicas de trabajo, como los “turnos especiales” (por ejemplo, 14 días de trabajo continuo y 4 días de descanso).

3. Dinámicas emergentes del mercado laboral en el Siglo XXI

El mercado laboral ha experimentado transformaciones significativas, tornándose más heterogéneo e impredecible. En las últimas dos décadas, la estructura del mercado laboral asume crecientes cambios y una mayor complejización socio tecnológica a nivel global, con un significativo impacto en la realidad chilena (Julián & Torres, 2024). Se evidencian impulsos como la digitalización, la automatización y la robotización del trabajo, tres fenómenos que representan tareas, dispositivos e implicancias distintas, y que modifican el contexto laboral, tanto en la oferta como en la demanda¹⁴ (Julián & Torres, 2024).

Así surgen nuevos tipos de empleo que desafían las dinámicas tradicionales. Por una parte, se observa un aumento de ofertas de trabajo a tiempo parcial y contratos temporales en reemplazo de las anteriores jornadas completas de dedicación exclusiva. Por otra, está la proliferación de nuevas plataformas de empleo basadas en el trabajo por encargo.

Estos cambios han generado un entorno en el que la legislación laboral existente lucha por adaptarse, dificultando la distinción clara entre las distintas modalidades de trabajo e introduciendo un alto grado de incertidumbre, flexibilización y precariedad (Castel, 2012; Julián & Torres, 2024). Como resultado, proliferan nuevas relaciones laborales que, al alero de estos cambios, tensionan la protección adecuada para los/as trabajadores/as, mientras que los derechos laborales previamente conquistados se ven erosionados a nivel global. Esta acelerada transformación de la estructura laboral plantea desafíos significativos tanto para la modernización de la regulación laboral como para la redefinición de las estrategias de organización y movilización sindical.

En este sentido, la industria del servicio doméstico está incorporando la inteligencia y especialización (Hu et. al, 2023). Se observa una segmentación más refinada de la demanda por servicios domésticos y de cuidados, con una diversificación de los trabajos; paseadores/as de mascotas, cocineros/as personales, cuidadores de bebés y/o de adultos/as mayores, guarderías, empresas de aseo especializado, jardinería, entre varios otros (Hu et. al, 2023).

¹⁴ Según Julián & Torres (2024), la digitalización consiste en la reestructuración de ámbitos en la vida en torno a las infraestructuras digitales, integrando las tecnologías en la vida cotidiana de las personas, sus actividades económicas y sociales. La automatización consiste en la utilización de tecnologías y sistemas computarizados para llevar a cabo tareas que eran anteriormente ejecutada por humanos. Por su parte, la robotización consiste en una extensión de la automatización, donde se incorporan robots en complemento o reemplazo de la mano de obra humana.

De este modo, las labores que tradicionalmente estaban contempladas en un sólo puesto de trabajo, calificando a la persona trabajadora de casa como “multifuncional”, hoy se encuentra muchas veces fragmentada en distintas tareas con un tiempo más acotado de contratación, según demanda de las/os empleadoras/es. Si bien son incipientes los estudios acerca de este fenómeno, se reconoce un perfil de empleador/a diferente, más joven, autónomo/a, con pocos o sin hijos, y con necesidades personalizadas (Hu et. al, 2023).

Estas nuevas personas empleadoras pueden solicitar acreditar algún nivel de capacitación y profesionalización, más allá de la recomendación cercana que suelen recibir para contratar a las trabajadoras. Específicamente, esto refiere al manejo de nuevas tecnologías domésticas, la especialización en el cuidado de personas mayores y enfermas, y una creciente necesidad de formación en competencias emocionales y relacionales, dado el carácter interpersonal inherente a su labor.

Se vuelve necesario en el sector, entonces, acceder a mecanismos de certificación de competencias, que avalen sus conocimientos y habilidades en determinados ámbitos y, a la vez, prescindan de la gravitante recomendación personal por parte de empleadores/as, propiciando una mayor autonomía económica.

Por último, no se puede olvidar que la pandemia y el estado de emergencia sanitaria global decretado por la OMS en 2020, provocó un grave retroceso en los derechos laborales de las trabajadoras de casa (OIT, 2020; Julián & Torres, 2024; Rosas, 2020). El confinamiento dio pie a situaciones de abuso y violación de derechos, evidenciándose casos en los que las trabajadoras fueron obligadas a permanecer en sus lugares de trabajo bajo amenazas de despido, o a violar el decreto de aislamiento para poder trabajar, exponiéndose así a posibles procesos penales (Rosas, 2020).

Para muchas de las trabajadoras puertas adentro las condiciones de aislamiento se intensificaron por el impedimento de salir de los hogares y el miedo de las familias al contagio. La carga emocional que este período impuso sobre las trabajadoras fue inmensa, ya que no sólo debieron encargarse de los cuidados de su propia familia, sino también del hogar en el que trabajaban (Rosas, 2020).

En el ámbito económico, la tasa de participación laboral de las mujeres retrocedió una década: del 53,3% al 45,3% en los trimestres correspondientes de 2019 a 2020 (INE, 2021; Batthyány, 2015). A raíz del término súbito de la relación laboral para muchos/as trabajadores/as, el Estado de Chile habilitó el uso del seguro de cesantía. No obstante,

dada la alta tasa de informalidad del sector de trabajadoras de casa, esta medida no las pudo beneficiar. Muchas de estas trabajadoras no contaban con garantías de protección social más allá de la posibilidad de retirar parte de sus ahorros previsionales, que apenas cubrían la mitad de sus ingresos mensuales habituales (Rosas, 2020).

Lo anterior puso de manifiesto la extrema vulnerabilidad estructural de las trabajadoras de casa. A continuación se abordarán los efectos específicos de un tipo de tecnología de empleo de trabajadoras de casa. Un fenómeno reciente que genera alta preocupación en el sector, y cuya investigación es incipiente.

3.1. Siglo XX: Entre lo privado y lo público

La llegada de la era informática ha implicado una reestructuración del trabajo en torno a las infraestructuras digitales, integrándolas en la jornada laboral, en su quehacer cotidiano, y sujetando la realización de las tareas solicitadas a aparatos y dispositivos virtuales, y a programas integrados en éstos últimos (Brennen & Kreiss, 2016).

La tecnología no sólo ha transformado el ámbito laboral (cómo se trabaja), sino también los procesos de búsqueda y acceso a oportunidades de empleo (cómo se consigue el trabajo). Las *plataformas digitales de trabajo* están incidiendo en la relación entre empleadores/as y trabajadores/as, facilitando un encuentro/ajuste eficiente entre oferta y demanda, y promoviendo lo que pretendidamente se conoce como “trabajo libre” y colaborativo, aunque con falencias en su aplicación.

La integración de las *plataformas digitales de trabajo* se observa en diversas modalidades: por un lado, las plataformas de trabajo en línea permiten establecer contacto entre trabajadores/as que ofrecen servicios a distancia, mientras que, por otro, las *plataformas de trabajo localizado* se enfocan en servicios que requieren la interacción presencial entre empleador/a y trabajador (Lenzi, 2023). Este último formato incluye al trabajo de casa, una actividad esencialmente humana que, por su naturaleza, no puede ser completamente digitalizada, pues requiere la presencia física del trabajador/a para cumplir con sus tareas.

En este punto son de especial relevancia las *plataformas digitales de colocación* como una subcategoría de las plataformas de trabajo localizado. Estas se estructuran en sitios web o aplicaciones que despliegan una parrilla de trabajadoras/es que se

se encuentran disponibles para ser empleadas/os, detallando sus horarios, servicios específicos, y documentación propia, intermediando de manera directa entre trabajador/a y demandante. En general, se ha observado un riguroso proceso de selección para poder disponer del perfil en estas plataformas, en ocasiones a través de entrevistas en línea y exigencias de antecedentes como: cartas de recomendación, certificaciones en determinadas habilidades y, a menudo, antecedentes penales. Esto último, dado que un componente crucial de la oferta del trabajo doméstico es la confianza *comodificada* (o mercantilizada) por estos nuevos negocios (Lenzi, 2023; Huwus, 2019).

Existe una variación de los servicios que ofrece cada plataforma: mientras algunas se hacen cargo solo de establecer contactos, otras ofrecen asesoría legal y escritura de contrato. Algunas plataformas se especializan en servicios particulares, como cuidado de personas mayores y/o en situación de dependencia, limpieza profunda, cocina, entre otros. En algunas, es más frecuente ofrecer servicios segmentados: lo que en algún momento fue un tipo de trabajo multifuncional hoy se dispersa en un cúmulo de tareas en la que cada una cuenta con una demanda laboral propia.

En teoría, las plataformas se posicionan como intermediarias entre la oferta y la demanda laboral, y su mecanismo apela al eventual potencial de democratización de las relaciones laborales. Esto, en tanto su disposición despliega un mercado “perfecto” en tiempo real, en el cual la demanda se expone, en el caso de las trabajadoras de casa particular, resaltando sus atributos (Ticona & Mateescu, 2018). Se habla de que facilitan confianza en el sentido de que construyen una reputación que actúa como moneda de cambio.

En este contexto se instala un debate sobre su utilidad y sus riesgos (Julián & Torres, 2024). Específicamente, en el sector de trabajo de casa, la emergencia de estas plataformas es un fenómeno muy reciente y poco estudiado, por lo que aún no se conoce del todo sus implicaciones. No obstante, las críticas apuntan a la desvalorización del empleo que a menudo infligen los mercados multilaterales.

Aunque estas plataformas ofrecen mayor visibilidad y acceso a oportunidades laborales, las trabajadoras de casa que dependen de estas a menudo se enfrentan a condiciones precarias, fluctuaciones en la demanda, supervisión constante, y la ausencia de un marco de protección legal adecuado (Ticona & Mateescu, 2018; Lenzi, 2023; Huwus, 2019). La investigación realizada por Rodríguez-Modroño et al. (2022) muestra

que las plataformas dividen el trabajo entre empleos temporales y en demanda, sin contratos formales; y empleos de cuidado a mediano o largo plazo bajo condiciones desiguales, lo que perpetúa la informalidad y las barreras legales, sobre todo para las trabajadoras migrantes.

Las discusiones actuales sobre el trabajo en plataformas digitales, de acuerdo con Lenzi (2023), han apelado principalmente al abuso laboral en sectores predominantemente masculinos, como el reparto y el transporte. Esto ha dejado de lado otros sectores también impactados por la expansión de las plataformas, como lo es el trabajo de casa particular. Este último sigue tendiente a la informalidad, causada en parte por el trato con empleadores/as individuales quienes no poseen experiencia como parte contratante y omiten/niegan el contrato. Las y los trabajadores de casa también padecen de bajas remuneraciones por la poca valoración social que se entrelaza con la tendencia a la feminización de su fuerza laboral, persistente aún con la introducción de estas plataformas (Huwus, 2019; Posso et al., 2024; Lenzi, 2023). Por tanto, en las especificidades constitutivas de su labor, estas/os trabajadoras/es siguen enfrentando una serie de vulnerabilidades que exigen una mayor atención y respaldo legal.

A pesar de que este tipo de plataformas proclama su carácter potenciador del trabajo libre e independiente, posee un modelo unidireccional de control desde las/los empleadores/as hacia las/os trabajadoras/es, y no viceversa (Lenzi, 2023). Las valoraciones negativas —que quedan a criterio del/a empleador/a— imprimen una huella en las referencias de las trabajadoras, y las pueden instar a adoptar conductas complacientes o de riesgo. No obstante, las/os trabajadoras/es no cuentan con la misma información sobre evaluaciones previas de empleadores/as (Lenzi, 2023).

A pesar de los potenciales riesgos, las plataformas también podrían representar una oportunidad en términos de formalización del trabajo doméstico (Ticona & Mateescu, 2018) y autonomía del/a trabajador/a (Huwus, 2019), aunque con una clara divergencia al interior de la discusión académica.

Algunas voces que alientan el desarrollo de estas dinámicas avizoran que las plataformas podrían facilitar la visibilidad de las/os trabajadoras/os ante instituciones laborales. De tal manera, estas plataformas podrían cumplir una función educativa y orientadora tanto para empleadores/as como para trabajadores/as. Por un lado, podrían ofrecer información sobre las normativas y derechos laborales, de seguridad, salud y previsión, con el potencial de mejorar el poder de negociación del sector y

la difusión de la legislación (Posso et al., 2024). Hasta el momento, en Chile estos últimos aspectos no son centrales en la intermediación con los/as trabajadores/as.

Por otro lado, estas plataformas también podrían difundir información sobre habilidades específicas, lo que beneficiaría a las trabajadoras al ampliar su formación y empleabilidad. Además, este modelo de negocio podría facilitar la unión y visibilidad del colectivo, dado que atenúa el aislamiento propio del sector, al poder identificar a las trabajadoras de cercanías. Tal como refiere Lenzi (2023), “la precariedad no es connatural a la plataforma” (p. 24), sin embargo, sí tiene la potencialidad y el riesgo de exacerbar riesgos ya presentes en la idiosincrasia del trabajo doméstico.

Para que estos beneficios puedan materializarse, es necesaria la supervisión de parte del Estado, ya que la contratación a través de estas plataformas no necesariamente conlleva a la formalización de la relación laboral, ni a un seguimiento posterior. Por tanto, son los entes fiscalizadores quienes, en su potestad, debiesen garantizar que esta intermediación no sólo facilite la conexión entre trabajadores/as y empleadores/as, sino que también propicie relaciones laborales justas y equitativas, y cumpla con los estándares del trabajo decente, garantizando el cumplimiento de la normativa laboral.

En resumen, el trabajo de casa particular no se encuentra ajeno a las transformaciones del mundo contemporáneo; sin embargo, sigue conservando elementos tradicionales profundamente arraigados en su historia. A pesar de los avances y cambios en el mercado laboral, persisten ciertas disposiciones y prácticas que mantienen la estructura de estas relaciones laborales en un estado de desarrollo zigzagueante y a menudo contradictorio, como ocurre con las plataformas de colocación, que no necesariamente están democratizando el empleo. Por ello, es crucial profundizar e identificar cómo estos elementos tradicionales coexisten y se entrelazan con la evolución del mercado actual, perpetuando desigualdades sociales, de clase, raciales y de género en relaciones de trabajo que resisten, y a la vez se adecúan al cambio estructural.

4. Crisis de Cuidados: factores demográficos y cambios socioculturales en la organización de los cuidados

El contexto actual de los cuidados está atravesado por múltiples factores que han modificado su curso tradicional. La ya mencionada incorporación masiva de las mujeres al mercado laboral significó la delegación del trabajo doméstico y de cuidados a otras personas, a cambio de una remuneración. En consecuencia, se percibió un aumento de la demanda de personas cuidadoras, empujando la profesionalización del trabajo doméstico y de cuidados. Así, el trabajo de casa particular se instituye definitivamente como una relación laboral y no familiar (Boccardo et al., 2018). Sin embargo, esta transición ha estado marcada por los contrapesos de la informalidad laboral, la carencia de amparo legislativo y protección social. Aún más acuciante es que, desde entonces, no se han concebido estrategias o alternativas de cuidado que hagan frente, sustituyan o complementen la salida laboral de las mujeres, lo que ha intensificado la sobrecarga que enfrentan (OIT, 2018).

En cuanto a las transformaciones demográficas, el aumento de la expectativa de vida, sumado a la disminución de la tasa de fertilidad, ha derivado en un envejecimiento de la población, y, por ende, en un incremento de las tasas de dependencia y demanda de cuidados. Los datos evidencian que, mientras en 1992 hubo un crecimiento de un 9,5% de personas mayores, para el año 2021 este crecimiento alcanzó el 19,2% (Rojas et al., 2022). En Chile, la esperanza de vida ha aumentado a un promedio de 80,5 años promedio, mientras que en los últimos 60 años el promedio de hijos e hijas ha disminuido de 5 a 1,8 por mujer. Así, mientras la población de tercera edad aumenta, la tasa de fecundidad no le sigue el ritmo, resultando en un crecimiento cada vez menor. En síntesis, a medida que aumenta la población que necesita de cuidados, disminuye el universo potencial de personas cuidadoras (Rojas et al., 2022).

Al mismo tiempo, se ha evidenciado una transformación en la estructura familiar, la cual ha transitado desde la tradicional familia extendida hacia núcleos familiares más bien reducidos (Addati et al., 2018). En general, los hogares han disminuido su tamaño a lo largo del tiempo (OIT, 2018). Asimismo, se ha observado un aumento a nivel global de hogares con un/a solo/a jefe/a de hogar, y actualmente corresponde a un 5,3% del total de la población en edad activa (OIT, 2018). De este tipo de hogares, el 78,4% está encabezado por mujeres (OIT, 2018).

Por otra parte, el progresivo declive de la población joven ha sido parcialmente compensado por las recientes olas migratorias, motivadas en gran medida por la búsqueda de empleo y la mejora de las condiciones de vida. Estos movimientos migratorios han generado una dinámica de transferencia del trabajo de cuidados entre hogares, esta vez a nivel transnacional (Orozco, 2007). Esta situación pone de relieve la configuración de cadenas globales de cuidado, definidas como una serie de vínculos personales entre individuos a lo largo del mundo, basados en trabajos de cuidado remunerados y no remunerados (Hochschild, 2000). Estas cadenas tienden a originarse en países de menores recursos, y a desembocar en países más ricos, así como en las urbes del mismo país. Las trabajadoras migrantes, predominantemente mujeres, asumen las responsabilidades de cuidado en países receptores, mientras que sus propios hogares quedan a menudo bajo el cuidado de otras mujeres en sus países de origen. Así, el trabajo de cuidados no solo se desplaza entre clases sociales, y entre lo rural a lo urbano, sino también entre fronteras, reproduciendo y exacerbando las desigualdades a nivel global.

En conjunto, estas contingencias han devenido en el desmembramiento del modelo tradicional de organización social de los cuidados (Orozco, 2007), en el cual el enfoque de responsabilidad individual ha quedado obsoleto. Este cambio se ve acentuado por otros factores, como la transformación de las expectativas y aspiraciones de las mujeres. La débil reorganización de los cuidados en este nuevo escenario revela una falta sistémica de protección social por parte de los Estados en una escala global.

5. Caracterización del Trabajo de casa particular en Chile

Según informes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las personas trabajadoras del hogar en América Latina ascienden a 14,8 millones, con una variabilidad significativa entre países. De esta manera, la región se destaca con la mayor proporción de trabajo doméstico remunerado en el mundo, representando un 11,9% del empleo total en contraste con el 0,9% en los países desarrollados (OIT, 2018). Estos datos ponen de manifiesto la importancia del trabajo doméstico como una fuente clave de empleo, especialmente para las mujeres, quienes conforman la mayoría de esta fuerza laboral: se calcula que, del total de mujeres ocupadas en la región, un 11% se desempeña en labores de trabajo doméstico remunerado (OIT, 2023).

En Chile, de acuerdo con las proyecciones del INE en base a la Encuesta Nacional de Empleo (ENE) 2017, se calcula la participación de 223.048 trabajadoras/es de casa particular, de las cuales un 86% corresponde a trabajo puertas afuera. A continuación, se desglosa la cantidad de trabajadoras por región, en base a la misma proyección:

Tabla N° 1

Cantidad de Trabajadoras de casa particular por región, diferenciadas por “puertas adentro” y “puertas afuera”.

Región	Personal de servicio doméstico puertas afuera	Personal de servicio doméstico puertas adentro
Región de Arica y Parinacota	679	196
Región de Tarapacá	2.473	523
Región de Antofagasta	3.748	444
Región de Atacama	1.637	ND
Región de Coquimbo	5.004	1.075
Región de Valparaíso	22.393	4.419
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	12.908	1.439
Región del Maule	13.601	1.717
Región de Ñuble	4.990	852
Región del Biobío	15.225	1.779
Región de La Araucanía	9.079	829
Región de Los Ríos	5.658	451
Región de Los Lagos	10.127	812
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	1.304	34
Región de Magallanes y Antár- tica Chilena	1.585	223
Región Metropolitana	82.026	15.816
Total	192.439	30.609

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta Nacional de Empleo, INE. Proyección trimestral junio-agosto 2024.

Al analizar esta distribución, se observa que la Región Metropolitana (R.M.) concentra la mayor cantidad de trabajadoras en ambas categorías, con 82.026 puertas afuera (42,7%) y 15.816 puertas adentro (51,7%), reflejando la alta demanda de trabajo doméstico en la capital. Otras regiones con números elevados son Valparaíso, con un 11,6% del total nacional de trabajadoras puertas afuera y 14,4% puertas adentro, y Biobío (7,9% y 5,8% respectivamente), siendo las dos urbes más grandes del país, después de la R.M. Maule y O'Higgins también muestran una cantidad considerable de trabajadoras/es, especialmente en la modalidad puertas afuera, que en ambas regiones representan el 13,7% del total nacional en dicha categoría.

La distribución del personal de servicio doméstico en Chile expresa una clara concentración en ambas modalidades (puertas afuera y puertas adentro) en la R.M. Esta tendencia se explica por la mayor densidad poblacional y urbanización de la capital, de la mano de una más amplia demanda de trabajo doméstico debido a la mayor concentración de hogares de ingresos medios y altos. Luego, que el empleo puertas adentro sea más frecuente en la capital posiblemente refiera a la disponibilidad de espacios residenciales que permiten alojar a trabajadoras en los hogares de sus empleadores/as.

Al observar el Gráfico N°1 que ilustra los porcentajes de cada modalidad por zona geográfica¹⁵, se observa que las cifras del personal doméstico en la Zona Central son considerables y semejantes entre puertas afuera y adentro (25,4% y 24,7%, respectivamente). Por tanto, se refleja la gran cantidad de hogares que requieren apoyo doméstico, siendo la segunda mayoría después de la R.M.

La Zona Sur muestra una diferencia notable en el mayor porcentaje de trabajadoras puertas afuera (23,4%) en comparación con aquellas que laboran puertas adentro (15,4%), cuestión que puede estar relacionada con una realidad más rural, caracterizada por la dispersión geográfica de las localidades. Aquí, el modelo de trabajo puertas adentro podría estar relacionado con el bajo nivel socioeconómico de la zona en comparación al resto del país.

En las zonas del Norte Grande y Norte Chico el porcentaje de personal doméstico es muy bajo: no supera el 4% en ambas modalidades. Aunque estas zonas cuentan con

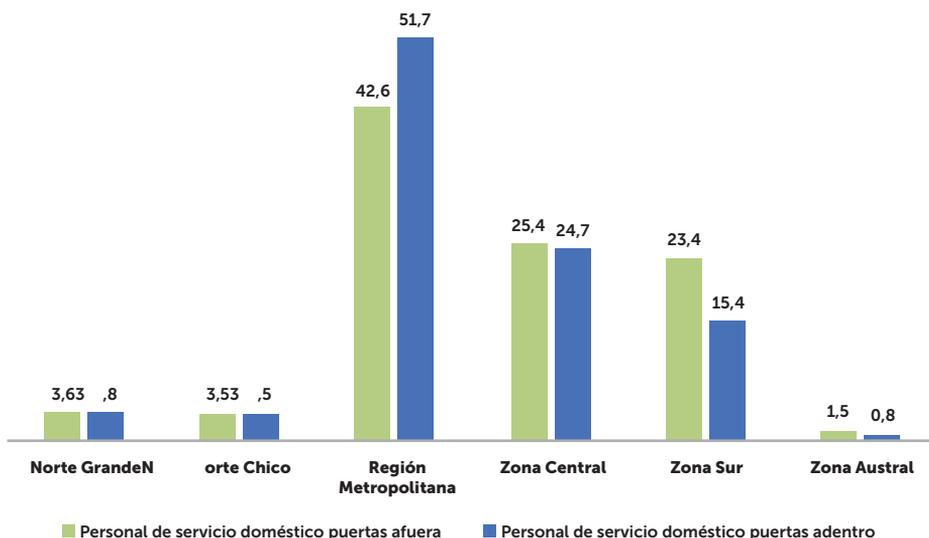
¹⁵ Las regiones fueron categorizadas de la siguiente manera: Norte Grande (Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta); Norte Chico (Atacama, Coquimbo); Región Metropolitana; Zona Centro (Valparaíso, O'Higgins, Maule); Zona Sur (Ñuble, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos); Zona Austral (Aysén, Magallanes y Antártica).

ciudades de mayor tamaño y relevancia, tales como Antofagasta y La Serena, se caracterizan por una menor densidad poblacional y una economía orientada a la minería y la agricultura, sectores que probablemente ofrecen empleos alternativos al trabajo doméstico. Además, son zonas que cuentan con mucha población “flotante” que va a trabajar en modalidad de turnos (jornadas excepcionales).

Finalmente, la Zona Austral registra los porcentajes más bajos en ambas categorías (1,5% puertas afuera y 0,8% puertas adentro), lo que es consistente con una muy baja densidad de población y un clima extremo que limita tanto la demanda de trabajo doméstico como la disponibilidad de trabajadoras/es.

Gráfico N°1

Proporción de personal de servicio doméstico en Chile puertas afuera y puertas adentro, segmentado por zona geográfica.



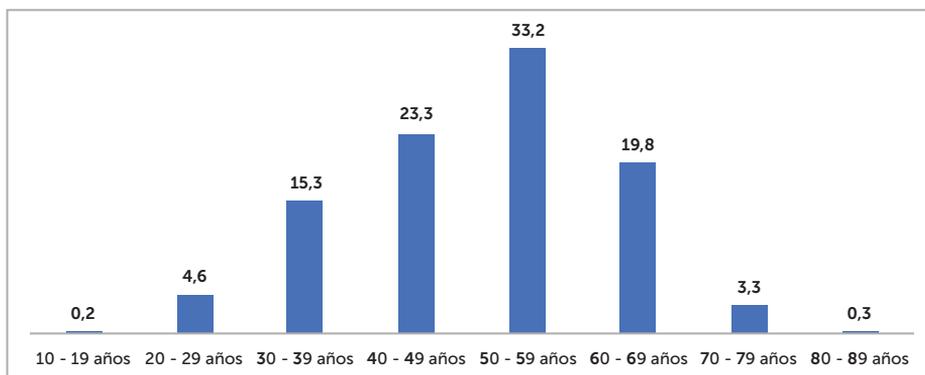
Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta Nacional de Empleo, INE. Proyección trimestral junio-agosto 2024.

En cuanto a las proyecciones de la distribución etaria de las personas trabajadoras de casa, en el Gráfico N°2 se constata una alta concentración de trabajadoras entre 40 a 59 años, con un 56,5% del total, mientras que la presencia de trabajadoras/es de 20 a 29 años es solo de un 4,6%. La ocupación en este rubro es eminente en etapas intermedias del ciclo vital (adultez media) y a su vez, muestra una disminución en el tramo de adultez temprana (20 a 29 años). Esto último en consonancia con los cambios de las trayectorias educativas y laborales de las últimas décadas.

Por otro lado, llama la atención las estimaciones de casi un 20% de personas trabajadoras de casa particular de 60 a 69 años, intervalo en el que se ubica la edad de jubilación. Junto a lo anterior, cabe mencionar la preocupación por aquel 0,2% equivalente a más de 4.000 menores de edad que estarán en este rubro, y que —como cualquier otro trabajo— implica privación a su desarrollo infanto-juvenil.

Gráfico N° 2

Porcentaje de rango de edad de personas trabajadoras de casa particular en Chile, por decenios.



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta Nacional de Empleo, INE. Proyección trimestral junio-agosto 2024.

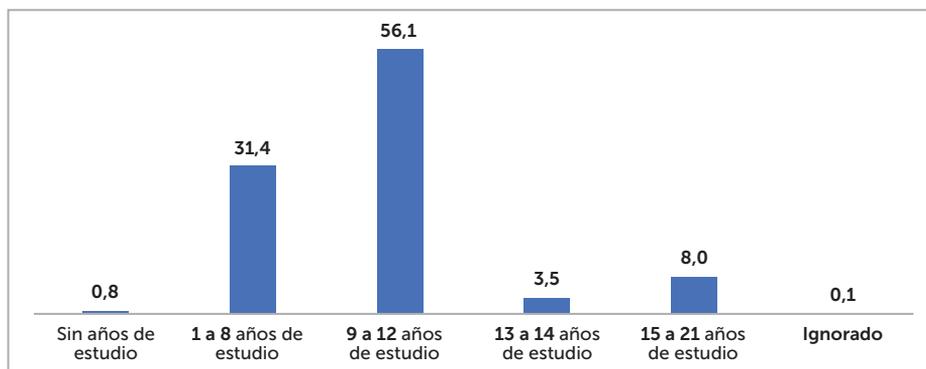
¹⁶ La edad actual de jubilación en Chile es de 60 años para las mujeres y de 65 años para hombres.

Sobre los años de escolaridad, la mayoría de estas/os trabajadoras/es cuenta con entre 9 y 12 años de estudio (56,1%), lo que corresponde al ciclo completo de educación primaria y secundaria, variable según el caso. También se contabilizan personas que sí cuentan con mayor cantidad de años de estudio, aunque este porcentaje es menor dentro del grupo (3,5 y 8,0%).

Un porcentaje considerable (31,4%) cuenta con entre 1 y 8 años de estudio. Esto apunta a una situación común de las generaciones anteriores, quienes finalizaban o interrumpían la enseñanza escolar primaria para ingresar directamente al mercado de trabajo. Posteriormente el Estado estableció mediante leyes los mínimos exigibles de educación para la población chilena (Treviño, Villalobos & Baeza, 2016) y mayores años de escolaridad se asumen por las generaciones de las postrimerías del siglo pasado y actual. Conforme a lo anterior, se mantendría un 0,8% de personas trabajadoras de casa que carece de estudios formales.

Gráfico N° 3

Años de estudio de personas trabajadoras de casa particular en Chile, en porcentaje.



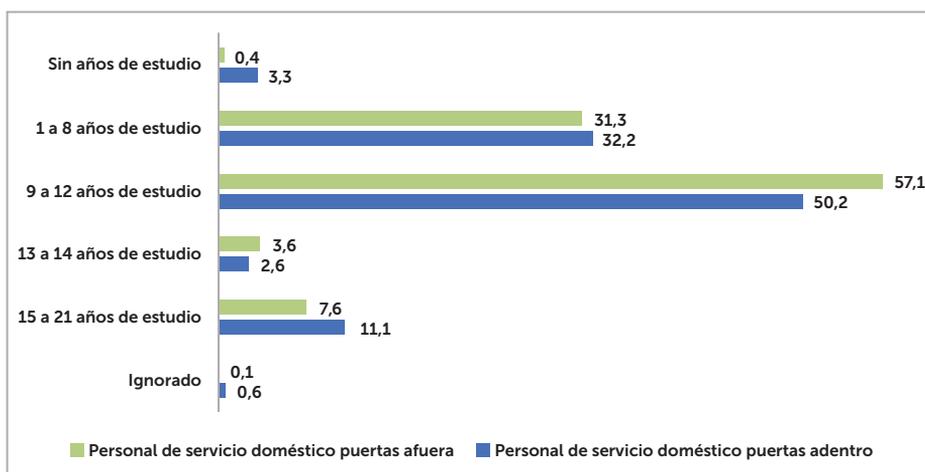
Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta Nacional de Empleo, INE. Proyección trimestral junio-agosto 2024.

Al desglosar esta información entre el personal puertas afuera y puertas adentro, se observan importantes diferencias. En el caso del personal puertas afuera, la mayoría (57,1%) cuenta con entre 9 y 12 años de estudio, lo que muestra una tendencia a completar la educación primaria y parte variable de la secundaria. Una de tres posee entre 1 y 8 años de estudios, lo que sugiere las interrupciones tempranas de escolarización en una proporción significativa de trabajadores/as. En este grupo, sólo el 7,6% tiene entre 15 y 21 años de educación, lo que indica que un nivel educativo superior es menos común.

Por otro lado, el personal de servicio doméstico puertas adentro presenta una escolarización algo diferente. Aunque el intervalo de 9 a 12 años de estudio sigue siendo predominante (50,2%), este porcentaje es 7 puntos porcentuales menor que quienes trabajan puertas afuera. También existe una proporción considerable (32,2%) con sólo 1 a 8 años de estudio. Pero a diferencia de quienes trabajan puertas afuera, se evidencia un porcentaje mayor (11,1%) con entre 15 y 21 años de estudio, en otras palabras: que ha alcanzado estudios superiores en mayor proporción. Por su parte, es mayor la cifra de quienes trabajan puertas adentro pero carecen de estudios formales respecto de quienes trabajan puertas afuera (3,3%) en casi 3 puntos porcentuales.

Gráfico N° 4

Años de estudio de personas trabajadoras de casa particular segmentado por formato puertas afuera/puertas adentro, en porcentajes.



Elaboración propia. Fuente: Encuesta Nacional de Empleo, INE. Proyección trimestral junio-agosto 2024.

De lo anterior, es posible afirmar que ambos grupos se caracterizan por haber completado la educación primaria y haber incursionado en la educación secundaria, con término o no, dependiendo de cada caso. Sin embargo, el personal de puertas adentro supera —tanto en estudios de 15 o más años como en los tramos de menor cantidad de años— al personal de puertas afuera.

Se podría inferir que quienes trabajan puertas adentro son personas migrantes que alcanzaron niveles educativos más altos en sus países de origen, obteniendo estudios universitarios que incluso acá en Chile son difíciles de reconocer y validar, abriendo la posibilidad de trabajar en casa como una alternativa ante la necesidad. Otras posibles razones incluyen la preferencia de los/as empleadores/as por contratar personal puertas adentro más calificado y especializado, lo que puede implicar mayor selección de quienes ya cuentan con estudios técnicos y/o profesionales.

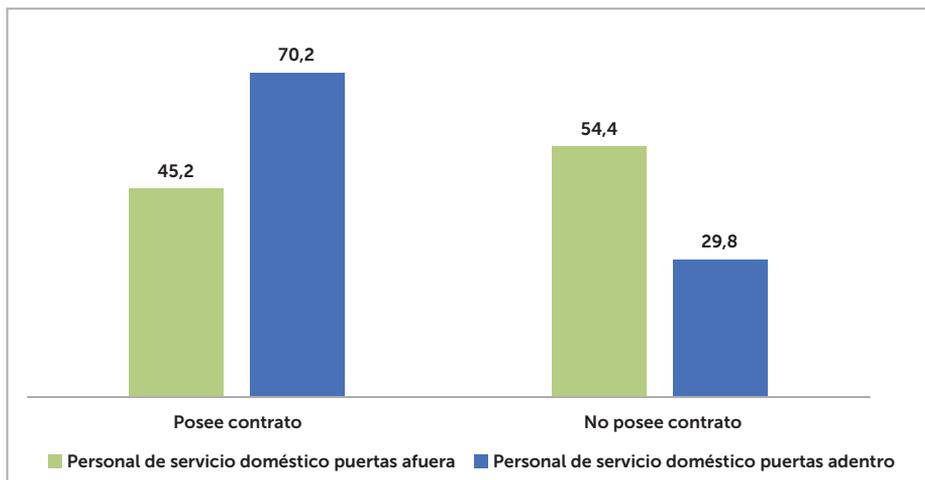
Otro punto relevante en la caracterización del trabajo de casa particular es la baja tasa de formalización. Según la proyección, visualizada en el Gráfico N°5, solo el 45,2% de las/os trabajadoras/es puertas afuera declara tener contrato de trabajo, mientras que un 54,4% indica no contar con él¹⁷. Esto se traduce en una alta informalidad, donde más de la mitad de las trabajadoras puertas afuera carecen de un documento que formalice la relación laboral, lo que deriva en su desprotección en términos de derechos laborales y seguridad social.

En contraste, entre el personal puertas adentro, el 70,2% afirma tener contrato, mientras que el 29,8% indica no poseerlo. Esta diferencia sugiere que el trabajo puertas adentro tiende a formalizarse en mayor medida por la estabilidad de la relación laboral, debido al desempeño de un trabajo más permanente y con mayor jornada, y que además implica convivencia y un vínculo socioafectivo sostenible y más cercano con el/la empleado/a. Sin embargo, todavía casi un 30% de las trabajadoras puertas adentro se encuentra en la informalidad, lo cual constituye un desafío para las instituciones del Estado.

¹⁷ En el análisis, no se menciona al 0,4% de las personas trabajadoras puertas afuera que dice no saber si cuenta con contrato de trabajo.

Gráfico N° 5

Posesión declarada de contrato de trabajo en personas trabajadoras de casa particular, en porcentajes.



Elaboración propia. Fuente: Encuesta Nacional de Empleo, INE. Proyección trimestral junio-agosto 2024.

Ahora bien, esta variable debe considerar no sólo la declaración de las/os trabajadoras/es, sino también los contratos de trabajo efectivamente registrados. De acuerdo a los registros del Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo, hasta el 31 de agosto de 2024 se contabilizan un total de 8.396 contratos vigentes de trabajadores/as de casa particular, lo que contrasta enormemente con la cantidad total de trabajadores según la ENE a junio-agosto 2024 (223.048), pese a que incluso pueda existir un subreporte de este último dato debido a la dificultad de cuantificar el nivel de informalidad.



1. Género y trabajo: Cuidados y división sexual del trabajo

El presente estudio circunscribe a los enfoques críticos de género, que instalan el trabajo de cuidados como temática relevante, necesaria de visibilizar y abordar a raíz de la rampante feminización del trabajo doméstico y de cuidados (Lamadrid et al., 2022; Armijo, 2018; Comas-d'Argemir, 2019). En las últimas décadas, expertas han enfatizado el reconocimiento del trabajo de cuidados en el marco del trabajo mercantil, desdibujando la tradicional dicotomía trabajo/no trabajo (Himmelweit, 1995) y valorizando una serie de estrategias que suelen considerarse socialmente como “ayudas” cuando lo que realmente constituyen es trabajo.

La premisa compartida por las especialistas es que los cuidados son fundamentales para mantener la vida. El concepto de cuidados refiere a los bienes, servicios y actividades que permiten a las personas alimentarse, educarse, estar sanas y vivir en un hábitat adecuado, proveyendo bienestar en un amplio sentido (Arriagada, 2010). Ello implica atender las diversas necesidades materiales, económicas y emocionales de las personas (Batthyány, et al., 2015). De esta manera, cuidar “combina acciones y sentimientos” o, en otros términos, “tareas instrumentales y relaciones afectivas” (Lamadrid et al., 2022, p.144).

Los trabajos de cuidados sostienen la vida, tanto de las personas como de las sociedades: constituyen una condición indispensable para el funcionamiento de la economía de un hogar y, por consiguiente, para la economía de un país. El trabajo de cuidados garantiza la estabilidad y el funcionamiento del tejido social, ya que contribuye a satisfacer tanto las necesidades primarias como las secundarias de las personas y su entorno. La salud y el bienestar no se limitan a la ausencia de enfermedad o malestar, sino que abarcan un estado de equilibrio físico, emocional, mental y social que permite a las personas y comunidades desarrollarse de manera plena y significativa (OMS, 2006).

En la amplitud de estos trabajos existen modalidades de cuidado directas, personales y relacionales; como la asistencia a recién nacidos, a personas en situación de discapacidad, mayores o a otras que presenten alguna condición de dependencia (temporal o permanente), e indirectas; referidas a la planificación y supervisión, preparación de comidas, mantención de la limpieza de un hogar, entre otras (Arriagada, 2010; OIT, 2018).

Al estudiar los cuidados es importante destacar que la carga de trabajo no sólo incluye la ejecución de las labores, sino también su organización, lo cual requiere una gestión mental constante: recordar qué debe hacerse, cuándo y cómo, y tener presente las necesidades del hogar y de sus integrantes. Esto es lo que aumenta la carga de trabajo total y genera desigualdades en los usos de tiempo¹⁸.

La especificidad de este trabajo recae en su carácter relacional al interior de los hogares, ámbito socioculturalmente asignado a las mujeres por su condición de género (Batthyány, et al., 2015). Este evidente sesgo de género bajo el cual las mujeres asumen la mayor parte de la carga se manifiesta en hechos tales como que el 71% de las personas dependientes que reciben apoyo son cuidadas por una mujer (Ministerio de Desarrollo Social y Familia [MDSF], 2022). En cuanto al trabajo doméstico, ellas son quienes dedican más horas a estas tareas: según la Encuesta de Bienestar Social del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, un 20% de mujeres ocupadas declaran dedicar 9 horas o más diarias al trabajo no remunerado, en comparación a los hombres, cuyo porcentaje desciende a 3,6% en la misma situación (MDSF, 2023).

Lo anterior se explica por la división sexual del trabajo, concepto que se traduce en aquella repartición arbitraria de actividades de lo público versus lo privado, tomando como base la capacidad biológica de las mujeres de reproducción de la especie. Esta construcción social a partir de los cuerpos sexuados, que atribuye los espacios legítimos para que hombres y mujeres se desenvuelvan, impone los mandatos de género en términos de conducta, estatus, símbolos y funciones diferidas (Uribe-Echavarría, 2008) y, además, segmenta el mercado del trabajo según nivel de autoridad y tipo de

¹⁸ A nivel social, la falta de tiempo libre reduce la disponibilidad para dedicar amistades y seres queridos. En el ámbito público y político, limita la participación de las mujeres en el espacio de discusión, toma de decisiones, y posiciones de poder. Desde una perspectiva psicológica y de salud mental, la constante sobrecarga genera dispersión mental, múltiples fuentes de estrés, y las condiciona a una situación de vulnerabilidad psicoemocional (Observatorio Social, 2022). Además, en términos de desarrollo personal, el menor tiempo libre merma la posibilidad de proyectarse y alcanzar metas o logros individuales.

ocupación¹⁹ (Arteaga et al., 2021). Por tanto, no es casual que el trabajo de cuidados sea un rubro altamente feminizado.

Desde una perspectiva cultural, el trabajo de cuidados promueve y reproduce prácticas de empatía, solidaridad, afecto y reciprocidad, fundamentales para la cohesión social. Es también a través de este trabajo que se transmiten saberes, tradiciones y valores comunitarios, lo que fortalece el sentido de pertenencia y la continuidad cultural. A nivel económico, las labores de cuidado son esenciales para la reproducción de la vida y para el bienestar de la población y sus trabajadores/as, así como el de las generaciones venideras de la fuerza laboral.

Así, los trabajos de cuidados no sólo constituyen la condición previa para que un hogar perciba ingresos, sino que también son clave para la consecución de los proyectos nacionales. Se estima que su aporte equivale al 21,8% del PIB ampliado, siendo mayor que cualquier otra actividad económica (Comunidad Mujer, 2019).

Sin embargo, este trabajo encierra una paradoja respecto del trabajo asalariado. Y es que desde la denominada “economía del afecto” permite economizar gasto público cuando descansa en las propias familias (como trabajo gratuito) adquiriendo valor económico sólo cuando es asumido por el Estado o el mercado (Comas-d'Argemir, 2019). Para el caso de las trabajadoras de casa particular, son ellas quienes disponen de su fuerza laboral para el cuidado de otras personas a cambio de remuneración.

Al respecto, la pandemia por coronavirus exacerbó y explicitó la crisis de los cuidados. Es un hecho que estos fueron/son asumidos principalmente por mujeres, de manera individual dentro de los hogares, quienes se vieron afectadas por las dobles jornadas y por un mayor desgaste físico, emocional y mental (MinMujeryEG, 2020). Por ello este trabajo amerita un mayor reconocimiento social y monetario para generar sociedades igualitarias y sostenibles. Sin embargo, en los últimos años, se resiente “la falta de una concepción social y un debate amplio sobre la relevancia de la corresponsabilidad social de los cuidados” (Lamadrid et al., 2022, p.157) que trascienda el sesgo familiarista desde el que ha sido abordado.

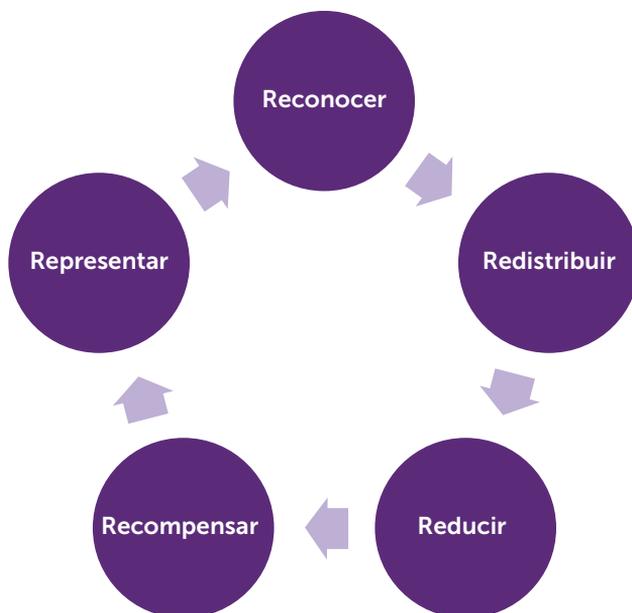
¹⁹ Así, en el ámbito productivo, configurado históricamente como espacio masculino, se observa una inserción diferenciada en sectores y puestos de trabajo específicos, en donde las actividades femeninas pueden ser consideradas como extensión del trabajo de cuidados. Por ejemplo, encontramos ocupaciones cuya presencia de mujeres es mayoritaria, tales como enfermería, obstetricia, educación parvularia, primaria, secundaria y diferencial, psicología, secretaría, entre otras.

Para repensar el abordaje de esta crisis, la ONU Mujeres (2018) ha incentivado un marco sensible a su naturaleza. Este se caracteriza por relevar “las tres R”; Reconocer, Redistribuir y Reducir. En principio, se busca alcanzar un reconocimiento de las labores de cuidados, que a menudo son invisibilizadas e infravaloradas por la sociedad. A su vez, se busca su redistribución, de manera de hacerse cargo de la corresponsabilidad que implican, respaldando una repartición más equitativa y justa de las tareas del hogar y reproductivas. Además, se intenciona la reducción de la carga de trabajo no remunerado a partir de apoyos sociales, instituciones que puedan asumir esta carga, e idealmente, un sistema integral de cuidados.

A estas tres ideas se les suman dos más en el último tiempo: recompensar, que implica “implementar regulaciones y poner en práctica condiciones de trabajo decente y lograr la igualdad de remuneración para todas las personas trabajadoras del cuidado” y representar, es decir, garantizar la “participación plena, efectiva y la igualdad de oportunidades de liderazgo, promoviendo la libertad sindical y el derecho a negociación colectiva de las personas trabajadoras del cuidado” (ONU, 2023, s/p).

Figura N°2.

Esquema las 5 “R” del cuidado.



2. Trabajo Decente de cuidados

Las proyecciones e ideales sobre el trabajo de casa particular deben enmarcarse bajo el enfoque integral del trabajo decente, concepto promovido por la OIT desde 1999. Se entiende por trabajo decente:

“(…) la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para todos, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres” (OIT, 2024).

La consideración del trabajo de cuidados, tanto remunerado como no remunerado, es esencial para garantizar condiciones de trabajo decente. Las características socio-demográficas actuales indican que el trabajo de cuidados y doméstico continuará siendo una fuente significativa de empleo, especialmente para mujeres y personas migrantes (OIT, 2018). Además, en la ya mencionada cadena laboral provocada por la entrada de mujeres al mercado de trabajo, son ellas quienes se ven obligadas a contratar a otras personas, en su mayoría también mujeres, lo que resalta las inequidades de género en la esfera productiva con base en la esfera reproductiva. Hombres y mujeres, en promedio, no tienen el mismo punto de partida, debido a que las mujeres tienden a enfrentar más interrupciones en su trabajo ya sea en medio de la jornada, como en períodos más largos de días, semanas y/o meses asumiendo una mayor carga de responsabilidades fuera de éste, lo que reduce su disponibilidad de tiempo y limita sus oportunidades laborales.

En este sentido, el Convenio 189 de la OIT, adoptado en 2011, representa un hito fundamental al establecer estándares específicos para proteger a las trabajadoras y trabajadores domésticos. Éste contempla la promoción y protección efectiva de los derechos humanos y fundamentales, incluyendo la libertad sindical, la de asociación y la negociación colectiva. También se protegen a niños, niñas y adolescentes, forzando a los Estados Miembros a establecer una edad mínima, que no los prive de la escolaridad obligatoria ni comprometa sus oportunidades para acceder a una formación profesional. Asimismo, los Estados Miembros se comprometen a adoptar medidas para eliminar toda forma de abuso, acoso y violencia, para garantizar condiciones de empleo decentes y equitativas, y para que todas/os las/os trabajadoras/es sean informadas/os de forma adecuada, verificable y comprensible sobre sus condiciones de empleo (OIT, 2011).





IV. Marco metodológico

A continuación, se presenta el marco metodológico de la investigación, que detalla el enfoque, el diseño, y las estrategias y procedimientos utilizados para abordar los objetivos del estudio. Este apartado describe los métodos de recolección y análisis de datos, las técnicas empleadas para garantizar la validez de los resultados, y los contextos geográficos y temporales en los que se desarrolló el trabajo de campo. Asimismo, se argumenta la pertinencia de la elección de las herramientas metodológicas con el fin de proporcionar una comprensión exhaustiva de las experiencias de las trabajadoras de casa particular en Chile, y aunarlas con los conceptos teóricos previamente desarrollados y sistematizados.

a. Diseño metodológico

Este estudio adopta un enfoque cualitativo, entendido como una metodología que busca comprender los fenómenos sociales desde la perspectiva de los actores involucrados, permitiendo captar las experiencias y significados que las personas asignan a sus realidades (Canales, 2006; Taylor y Bogdan, 1994.).

El alcance de la investigación es exploratorio, ya que busca identificar y profundizar en aspectos poco investigados relacionados con la situación de las trabajadoras de casa particular. Es de tipo descriptivo, ya que pretende caracterizar y analizar las experiencias, percepciones y dinámicas laborales de este grupo en distintos contextos regionales.

La estrategia de recolección de información corresponde a Grupos de Discusión (GD), una instancia grupal “donde un moderador guía una entrevista colectiva durante la cual un pequeño grupo de personas discute en torno a las características y las dimensiones del tema propuesto para la discusión” (Mella, 2000, p.3).

Esta técnica se utiliza para grupos cuyos integrantes poseen características, si

tuciones de vida y experiencias similares, lo que otorga un marco de referencia que incentiva la conversación. De esta manera, se genera un espacio de intercambio donde quienes participan pueden expresar colectivamente sus experiencias, perspectivas y demandas, enriqueciendo el análisis a través de la interacción grupal. En los GD, la figura de la persona moderadora es secundaria a la del grupo, y su rol es orientar los temas de manera general y no invasiva, practicando la escucha activa de las palabras de quienes participan.

El levantamiento de información se circunscribe a las actividades en terreno realizadas por la Dirección del Trabajo, las que se llevaron a cabo entre julio y octubre de 2024 en las siguientes ciudades de Chile: La Serena, Viña del Mar, Concepción, Osorno, Santiago y Antofagasta.

b. Selección de la muestra

La determinación de las ciudades que consideró este estudio responde a los datos de alta informalidad del sector (56,2%) (Dirección del Trabajo, 2023), junto la necesidad de abarcar una muestra diversa que refleje las realidades territoriales y sociales de las trabajadoras de casa particular a lo largo del país, no solo de la capital. De este modo, se optó por ciudades que contaran con agrupaciones y/o sindicatos desde los cuales se pudiera colaborar y convocar al mayor número posible de trabajadoras a las actividades de terreno.

En total, se realizaron 12 GD con una participación total de 159 trabajadoras, las que se distribuyen como se indica en la siguiente tabla de muestra efectiva.

Tabla N° 2

Información detallada de Grupos de Discusión realizados.

Ciudad	Fecha	Lugar	N° total de trabajadoras de casa particular	N° Grupos de discusión
La Serena	28/07/2024	Sede SINTRACAP	30	2
Viña del Mar	11/08/2024	Sede ANECAP	10	1
Concepción	18/08/2024	Salón de Honor de la Municipalidad de Concepción	50	4
Osorno	08/09/2024	Sede ANECAP	20	2
Región Metropolitana	29/09/2024	Sede CONSTRA-MET	35	3
Antofagasta	13/10/2024	DRT Antofagasta	14	2

Fuente: Elaboración propia.

Para seleccionar a las participantes, se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo bola de nieve, que se basa en las redes sociales generadas por las trabajadoras para expandir gradualmente la muestra (Martín-Crespo et al., 2007). El proceso inició con el acercamiento a las dirigentes de agrupaciones o sindicatos en cada ciudad, quienes recibieron información detallada sobre los objetivos y la planificación de las actividades. Con su autorización, se procedió a contactar a otras trabajadoras a través de estas líderes, quienes resultaron ser actores clave para asegurar tanto la difusión como la participación en las actividades.

Este acercamiento del equipo de investigación a través de las organizaciones colectivas permitió afinar las características distintivas de las trabajadoras de cada región. En las mismas instancias de discusión (GD) se perfiló a las participantes de manera más específica. Así, se definió que factores como la edad, la condición migrante, el tipo de contrato (puertas adentro o afuera) y la experiencia sindical, los que se constituyen como los elementos diferenciadores más relevantes entre las trabajadoras. Gracias al alcance de participación en diferentes territorios del país, se logró capturar la diversidad estructural del sector.

c. Procedimiento de acceso y levantamiento de información

El levantamiento de información de este estudio se enlaza con uno de los Objetivos estratégicos del Proyecto: Generar instancias de diálogo y participación en torno a los derechos laborales, previsionales y de salud y seguridad del trabajo de casa particular.

Para cumplir este objetivo, se diseñó una planificación detallada de la jornada de actividades, indicando objetivo, horarios, y guion temático tentativo, la cual fue presentada inicialmente como propuesta a las trabajadoras, y que después de ajustes pertinentes, se estableció como definitiva para todos los terrenos. Contando con la aprobación de las dirigentes, se coordinó su realización con cada una de las representantes en las ciudades.

Con las dirigentes, además, se coordinó la búsqueda de un espacio de reunión que fuera accesible y cómodo para todas las participantes. Todas las actividades se realizaron en domingos, entre las 9:00 y las 13:30 horas, dado que es el único horario libre en la semana para la mayoría de las trabajadoras de casa particular. Esta elección horaria y logística involucrada fue crucial para garantizar su participación y propiciar que los GD se desarrollaran en un ambiente adecuado y de mutua colaboración.

Al comienzo de cada actividad, el equipo de la Dirección del Trabajo presentó la planificación de actividades a modo general, señalando la conformación libre de los GD, acerca de la entrega y firma de consentimientos informados, especificando las implicancias de participar en el presente estudio. Para más detalle, ver el apartado de aspectos éticos.

Los GD, que promediaron una hora y media cada uno, fueron moderados por dos sociólogas del Equipo del Proyecto. Los GD permitieron profundizar en la producción del discurso y del sentido de un colectivo a partir de situaciones en común que configuran reglas y restricciones sobre lo decible en dicho grupo (Criado, 1997) que, en el caso de las trabajadoras, responde a un espacio laboral sumido en la intimidad, y una relación ambivalente con sus empleadores/as.

Los GD se implementaron en torno a un guion temático de carácter flexible, lo que facilitó una conversación abierta sobre experiencias situadas respecto a los derechos laborales, la historia organizacional y sindical, las trayectorias laborales y las necesidades actuales del sector. Esta flexibilidad permitió que las participantes abordaran estos temas desde sus realidades particulares, enriqueciendo la discusión colectiva.

Mientras los GD ofrecieron un espacio para contextualizar y profundizar en las experiencias del pasado y del presente, al término de estos se dio paso a una metodología participativa denominada "Árbol de problemas", que permitió trazar una proyección hacia el futuro, estableciendo un orden acerca del panorama actual del sector. Esta técnica expone tres componentes fundamentales de un asunto a tratar: las causas (las raíces del árbol), el problema central (el tronco) y los efectos (las ramas y hojas). Estos elementos se representaron visualmente en un esquema que las trabajadoras completaron de forma colaborativa (véase Anexo 1).

Luego de esta sistematización visual, se orientó el trabajo grupal a responder "¿Qué podemos mejorar?", promoviendo la generación de propuestas concretas dirigidas a mejorar las condiciones laborales del sector a partir de los problemas ya identificados. Este proceso metodológico no solo permitió visibilizar los desafíos estructurales y de las organizaciones, sino también construir colectivamente propuestas de cambios hacia el fortalecimiento de los derechos laborales de las trabajadoras de casa particular.

d. Aspectos Éticos

Antes de dar inicio a los GD en las respectivas ciudades, se entregó a cada trabajadora un documento de consentimiento informado, el cual se leyó en voz alta para su mejor explicación de los criterios éticos del proceso en sí de levantamiento de información, como el posterior de análisis y resguardo de la información empírica.

En los consentimientos se explicita a las trabajadoras que la participación en los GD es voluntaria, pudiendo rechazar o dejar la participación en cualquier momento. Quienes participaron tuvieron la libertad de contestar sobre los temas y preguntas que desearon. También se explicó los criterios de confidencialidad²¹ y anonimato²² que se resguarda en el tratamiento de la información, y que constituye el insumo clave para el presente estudio.

En los consentimientos, además se les solicitó autorización para grabar en audio las discusiones grupales para efectos de transcripción posterior, sin que les implique al-

²¹ Solo el equipo del proyecto tendrá acceso a las informaciones de los GD, y será mantendrán en reserva, ni pudiendo emplearse para otros fines que no sean el presente estudio y su difusión.

²² Se establece que ningún nombre será asociado a una opinión particular, y que sólo el equipo del proyecto tendrá acceso a los datos e información para su posterior análisis, los que serán tratados con estricta reserva.

gún perjuicio a las trabajadoras. Luego, se otorgó espacio para responder cualquier duda sobre el mencionado proyecto, y/o los propósitos y alcances de este estudio, entre otros. Una vez que ellas estuvieron de acuerdo, se procedió a la firma del documento. A cada trabajadora se le entregó una copia del consentimiento, donde figuran los nombres y contactos de las personas responsables. No hubo reparos sino más bien, bastante interés y disposición a participar.

Conforme avanzaba el estudio, al interior de las conversaciones surgieron temas sumamente sensibles vinculados a las experiencias de vida de las trabajadoras, incluyendo precariedad laboral y violencia de distinto tipo. En estos casos, se ofreció apoyo emocional y orientación, tanto desde las compañeras como desde los funcionarios/as de la Dirección del Trabajo.

e. Contexto general de las actividades en terreno

Las actividades en terreno lograron una excelente acogida en todas sus versiones. El equipo a cargo del proyecto subraya la notable disposición de las trabajadoras a participar activamente, informarse sobre sus derechos laborales y compartir sus experiencias sobre las condiciones en que realizan su trabajo. Esta apertura no sólo permitió una recolección valiosa de testimonios y opiniones de las trabajadoras, sino que también promovió espacios de diálogo y asesoría mutua, lo que contribuyó a fortalecer el reconocimiento sobre la importancia de la organización colectiva y la protección de sus derechos.

En todas las actividades participaron exclusivamente mujeres, aun cuando en ningún momento se excluyó de la planificación de actividades ni de las convocatorias a hombres que ejercen trabajos de casa particular. A continuación, se detalla el contexto de cada instancia, para dar cuenta de la especificidad de cada ciudad y sus trabajadoras.

1. La Serena

La primera actividad realizada en La Serena evidenció un notable compromiso y movilización de parte de las organizaciones de la región. El lugar en que se realizó la jornada, la sede de SINTRACAP de La Serena, correspondía a una casona cargada de historia, decorada con recuerdos y símbolos que reflejaban la trayectoria del sindicato; como fotografías, libros y reconocimientos. En dicha sede, las trabajadoras

frecuentaban reuniones, por lo que la mayoría de ellas ya conocía su ubicación y llevaba años afiliada. Además, acá se pudo identificar en un lugar visible una fotografía enmarcada de Ruth Olate, icónica dirigente sindical.

También se contó con la presencia de trabajadoras cuya afiliación era más reciente, o bien se encontraban en proceso de afiliación, así como también con algunas que no estaban afiliadas, siendo la actividad convocada por la Dirección del Trabajo su primer acercamiento a instancias de este tipo. En menor medida se contó con la participación de trabajadoras afiliadas a la ANECAP de La Serena.

Las discusiones giraron primordialmente en torno a la historia organizacional y en cómo la lucha de las trabajadoras de casa particular había posibilitado el empuje de diversas leyes y la mejora de la situación laboral actual. Se hizo evidente su cercanía, el apego que tenían a su agrupación, transmitiendo sus relatos con orgullo y determinación.

2. Viña del Mar

En el caso de la instancia correspondiente a Viña del Mar, el desafío de reactivación de los sindicatos después de la pandemia se tornó más complejo, por lo que la presencia de trabajadoras sindicalizadas fue menor.

La jornada tomó lugar en la sede de ANECAP de Viña del Mar, al interior de una casa de dos pisos que funciona tanto como lugar de reuniones del sindicato y de acogida para las trabajadoras. Al ser menos participantes, el espacio generado fue de mayor intimidad y complicidad, pese a que ellas mismas reconocían ciertos conflictos latentes y problemas de comunicación que impedían constituir una organización más robusta.

La discusión se centró en las trayectorias personales, relatos e historias de vida de las trabajadoras. Compartieron sus inicios, muchos de los cuales estuvieron marcados por los desplazamientos entre ciudades (migración interna) así como por situaciones de vulneración y el desafío de compatibilizar la crianza de sus hijos y la vida familiar con un trabajo extenuante. Además, reflexionaron sobre cómo vislumbraban su futuro.

3. Concepción

La jornada de Concepción estuvo caracterizada por una amplia convocatoria y expectación de las trabajadoras de la zona. Esta fue realizada en el Salón de Honor de la

Municipalidad de Concepción, en el centro de la ciudad, lo que posibilitó la llegada de muchas trabajadoras del SINTRACAP, la ANECAP y otras organizaciones, además de muchas autoridades provinciales y regionales. El espacio fue un gran salón que fue repletado. Este hecho demuestra el compromiso de las trabajadoras de la región, además de los anhelos por compartir sus opiniones con respecto a las medidas necesarias para mejorar las condiciones del sector.

La jornada fue el espacio propicio para que las trabajadoras se reunieran nuevamente, puesto que muchas viajaron desde provincias, e incluso de otras regiones, para llegar a la actividad. Por ello, se aprovechó el espacio para postular propuestas concretas, además de intervenciones dirigidas a las autoridades. En general, se percibió un ambiente de unión, entusiasmo y participación.

La trayectoria laboral y vital de la mayoría de las trabajadoras de la región estuvo marcada por la migración entre provincias en búsqueda de trabajo, el tránsito del campo a la ciudad, y el trabajo juvenil de mujeres que actuaban como sostén de su familia.

4. Osorno

La convocatoria dirigida en la ciudad fue realizada en la sede de la ANECAP Osorno, una casa grande de dos pisos, que también actúa como casa de acogida. La decoración del hogar hacía alusión a distintos elementos de la historia de la asociación y sus orígenes, entremezclándose con elementos que hacían referencia a la instrucción católica arraigada en la identidad de la agrupación.

La acogida fue muy positiva y cálida desde el comienzo hasta el final. De manera similar a Concepción, las discusiones se centraron en relatos de trayectorias vitales, el impacto de la migración interna —lo cual se vuelve más relevante en la zona sur del país— y la precarización del trabajo de casa. Sumado a ello, se enfatizó en el rol de la organización sindical, en la necesidad de seguir afianzando los lazos entre trabajadoras. Esto se ve reflejado en el hecho de que, a diferencia del resto de los terrenos, el problema principal identificado por el sector fue la falta de sindicalización y acción colectiva.

5. Santiago

La actividad estuvo marcada por una realidad compleja al interior y entre organizaciones sindicales, caracterizada por las divisiones internas y la falta de dirigencias activas, lo que dificultó la convocatoria desde el comienzo. A pesar de este desafío,

la participación fue considerable: asistieron y participaron trabajadoras de ANECAP, SINTRACAP, SINTRAHOGAR, la Fundación Santa Zita y SINTRAHOGAR, agrupación recientemente conformada. La sede escogida para el encuentro fue la de la Constramet, un espacio neutral y de fácil acceso, cercano a la arteria principal de la capital, ideal para que la locación no fuera un impedimento para la participación.

Un aspecto relevante fue la notable presencia de mujeres migrantes, mayor que en actividades anteriores, así como la participación de trabajadoras no vinculadas a ninguna organización formal. Este fenómeno refleja una dinámica laboral de la capital, donde muchas mujeres migran en busca de empleo y, al desconocer la legislación local, se enfrentan a situaciones de vulneración de derechos laborales.

Durante los grupos de discusión, surgieron momentos en los que las trabajadoras, además de compartir sus vivencias, asumieron roles de asesoría entre ellas. Se brindaron apoyo emocional ante relatos de precariedad e irregularidad, mientras que otras trabajadoras de mayor trayectoria ofrecían orientación legal y práctica basada en sus conocimientos y experiencia personal. En suma, la actividad resultó fructífera más allá de la recolección de experiencias y opiniones: también sirvió como un espacio de articulación y apoyo mutuo entre trabajadoras “desarticuladas”, en un contexto donde las organizaciones sindicales están aún en proceso de consolidación.

6. Antofagasta

Esta tomó lugar en un momento crucial para ellas, puesto que el SINTRACAP de Antofagasta se había reconstituido hace tan solo un par de semanas. Debido a diversas coyunturas, entre ellas la pandemia como un momento crítico, el sindicato había estado en contacto con las integrantes, pero no activo en sus actividades. En pandemia, muchas trabajadoras de casa particular migraron de vuelta a sus países de origen, por lo que —según relataron ellas mismas— la cantidad de trabajadoras de casa particular en la región había disminuido.

Históricamente, el sindicato no ha contado con una sede propia, lo que ha obligado a sus integrantes a reunirse en espacios prestados, ya sea en sus casas, parques o sedes de otras organizaciones. En esta ocasión, la Dirección Regional del Trabajo (DRT) de Antofagasta facilitó sus instalaciones, un lugar familiar para la mayoría de las participantes, lo que favoreció disponer de un ambiente cómodo y accesible.

En esta ciudad también se percibió gran entusiasmo de las trabajadoras. Además, se

contó con el apoyo de las autoridades de la DRT y el ISL de la región, considerando que el afianzar vínculos entre la organización de trabajadoras y los organismos a cargo de velar por su protección es algo fundamental.

A lo largo de la actividad se percibió un notable interés por parte de las trabajadoras, quienes se mostraron activas en la discusión y dispuestas a fortalecer sus lazos organizativos. Esta colaboración institucional fue vista como un avance significativo en el proceso de reactivación sindical y en el refuerzo de los mecanismos de protección de derechos.

f. Plan de análisis

Una vez realizados los GD en las ciudades mencionadas, el tratamiento de la información se llevó a cabo mediante un análisis de contenido temático. Este es un procedimiento que permite identificar, analizar y reportar patrones presentes en los datos (Braun & Clarke, 2006). Este enfoque resultó clave para captar las recurrencias y variaciones en el discurso de las/os trabajadoras/es de casa particular. Conforme avanzaba el proceso de recolección de información, se fueron identificando tópicos recurrentes, los cuales fueron complementados y enriquecidos por la revisión de la literatura especializada.

El análisis temático siguió un hilo conductor vinculado al diagnóstico de las condiciones del sector, agrupando las problemáticas identificadas de acuerdo con el nivel en el que operan. De esta forma, se esbozaron categorías iniciales que, al ser sometidas a un análisis más profundo, se ajustaron y refinaron con el fin de capturar mejor la complejidad de las condiciones laborales de las trabajadoras, resultando en el detalle expuesto en la Tabla N°3. Las temáticas emergentes permitieron abordar las dinámicas multifacéticas del trabajo doméstico, a la vez que destacaron la importancia de las intersecciones de género, clase y etnia en las experiencias laborales de las trabajadoras.

Tabla N°3

Dimensiones y categorías para el análisis de información.

Dimensión	Categoría	Definición
1. Problemas vinculados a la naturaleza del trabajo doméstico y de cuidados	1.1 Dualidad emocional-laboral	Refiere a la ambivalencia característica del trabajo de casa particular, en la que el involucramiento emocional se da de manera paralela --e incluso contradictoria-- con las pautas específicas de una relación laboral.
	1.2 Multifuncionalidad	Refiere a la asignación simultánea de múltiples tareas y competencias a desplegar en el rol de trabajo doméstico remunerado, tanto físicas como emocionales.
	1.3 Sobrecarga laboral	Refiere a la imposición de responsabilidades y tareas que exceden la capacidad razonable de las/os trabajadoras/es de cumplir sus labores en el tiempo estipulado.
	1.4 Saturación psicológica en el trabajo	Refiere al despliegue excesivo de recursos emocionales en un espacio laboral, en detrimento de la salud mental de las/os trabajadoras/es.
	2.1 Problemas de comunicación con empleadores	Refiere a la interferencia de comunicación y/o no reconocimiento de acuerdos entre empleadores/as y trabajadoras/es, generando conflictos en el que las posiciones de poder se encuentran en desequilibrio profundo.
2. Problemas vinculados la relación laboral	2.2 Transgresión de los derechos laborales	Refiere a la derecha omisión y/o falta a derechos laborales de las/os trabajadoras/es, incurriendo en prácticas de vulneración y explotación (extensión de jornada, hipervigilancia, no respeto de los descansos ni pago de vacaciones, obligación al uso de uniforme, etc.).
	2.3 Desinformación de las/os trabajadoras/es	Refiere a la falta de información, educación y/o internalización de la legislación laboral por parte de las/os trabajadoras/es, lo que propende a la vulneración de sus derechos laborales.

Dimensión	Categoría	Definición
	2.4 Desinformación y des-responsabilización de los/as empleadores/as	Refiere no sólo a la falta de información o comprensión de la legislación laboral por parte de los/as empleadores/as, sino también a una des-responsabilización y falta de interés por informarse. Esta actitud propende a la vulneración de los derechos laborales de los/as trabajadores/as ya que, en muchos casos, los/as empleadores/as optan intencionalmente por desconocer la normativa, hallando en esta desinformación una manera de eludir sus responsabilidades legales y laborales.
3. Elementos estructurales del trabajo de casa particular	3.1.1. Género y trabajo doméstico: Invisibilización y poco reconocimiento del trabajo doméstico remunerado	Refiere a la falta de reconocimiento y valoración del trabajo doméstico y de cuidados como una necesidad primaria, tanto en el ámbito social como económico y cultural. Ello, considerando que es un trabajo ejercido principalmente por mujeres.
	3.1.2 Género y trabajo doméstico: feminización del trabajo doméstico	Refiere al deber social y culturalmente atribuido a las mujeres de realizar el trabajo doméstico y de cuidados, resultando en una distribución desigual de dichas tareas entre hombres y mujeres como consecuencia de la división sexual del trabajo.
	3.1.3 Género y trabajo doméstico: Doble jornada laboral y doble presencia	Refiere a la imposición excesiva de gestionar las labores domésticas y de cuidado tanto en el espacio de trabajo como en el familiar. En el caso de las trabajadoras domésticas, implica una "doble presencia", por tener que preocuparse simultáneamente de ambas responsabilidades, y una "doble jornada", por destinar su tiempo libre a una jornada laboral no remunerada, correspondiente al cuidado de su propio hogar.
	3.2 Sindicalización, sostenibilidad de organizaciones y solidaridad	Refiere a las agrupaciones y organización de las trabajadoras de casa particular, y su rol a nivel colectivo en la consecución de mejoras para el sector, bienestar emocional y acompañamiento para sus integrantes.
	3.3 Persistente informalidad y falta de protección social	Refiere a la falta de reconocimiento formal de la relación laboral, que deriva en una situación de desprotección y exclusión de los beneficios sociales que amparan a las y los trabajadores formalizados. De otros sectores.

Dimensión	Categoría	Definición
	3.4 Baja retribución económica	Refiere a la baja valorización monetaria del servicio entregado por las/os trabajadoras/es de casa particular, resultando en la obtención del salario mínimo y de una jubilación derechamente insuficiente, lo que obliga a continuar trabajando durante la vejez.
	3.5 Desafíos para la ejecución de una fiscalización laboral	Refiere al déficit de fiscalización en el cumplimiento de la normativa laboral por parte de las instituciones del Estado responsables de asegurar las condiciones de trabajo adecuadas para las trabajadoras de casa particular.
4. Propuestas, necesidades y expectativas de futuro	4.1 Avances legislativos	Refiere a los avances en la legislación laboral y la regulación del sector, conduciendo a afianzar sus derechos y a equiparar su condición respecto al resto de trabajadores/as.
	4.2 Avances en la matriz socio-cultural y valórica	Refiere a los elementos valóricos, actitudinales y conductuales que se han actualizado en la sociedad sobre este sector, y a su incidencia en las vivencias actuales de las trabajadoras/es.
	4.3 Transformaciones demográficas	Refiere a los cambios en la estructura social y poblacional que han intervenido en el sector de trabajadoras/es de casa particular.

Asimismo, se diseñó un plan de codificación para las propuestas y proyecciones a futuro planteadas por las trabajadoras (ver Anexo N°2), que, junto con la matriz del árbol de problemas, sirvieron como insumos clave para la construcción del apartado de propuestas para la política pública.

La información levantada se abordará desde una perspectiva analítica feminista que, más que buscar una descripción unitaria de experiencias individuales o colectivas, reconoce la fluidez, variabilidad y temporalidad de las interacciones sociales dentro de grupos e instituciones sociales (Troncoso, et al., 2017). La incorporación de una epistemología y metodología sensible al género niega la neutralidad del sujeto investigador y reconoce un posicionamiento situado que, en conjunto con las participantes del estudio, construyen sentido y significado del objeto estudiado, y lo que representa en su determinado contexto (Troncoso, et al., 2017).

Esta propuesta metodológica “intenta relevar diferentes voces productoras de conocimiento, de manera múltiple, considerando una conjunción de distintos saberes sociales y no solo aquellos académicos” (Galaz & Álvarez, 2022, p.121). Además, reconoce que esta construcción conjunta y de reflexión política está atravesada por múltiples ejes de diferenciación (clase, edad, etnicidad, territorio, entre otros). De esta manera, “producir una acción narrativa localiza a investigadora y participante en posiciones diferentes, pero temporalmente unidas bajo un objetivo que es el relato” (Troncoso et al, 2017, p. 24). Este objetivo es el de generar “una narrativa dirigida a la sociedad y que cuestiona ciertas lógicas dominantes (Galaz & Álvarez, 2022, p.125), que, además, incluye propuestas de cambio.



A continuación, se expondrán los principales hallazgos de los Grupos de Discusión realizados con las trabajadoras de casa particular de distintas ciudades de Chile²⁴.

1. Relaciones interpersonales y afecto en el contexto del trabajo de casa particular remunerado: “ser una más de la familia”

Entre los factores que distinguen a las trabajadoras domésticas del resto de trabajadores, resalta la intimidad de su relación con la familia empleadora. Si bien el concepto de “intimidad” se relaciona con un vínculo afectivo y emocional, en el caso del trabajo de casa particular resalta **la proximidad física y cotidiana que surge al compartir constantemente el mismo espacio: el hogar.**

A diferencia de otros sectores, las trabajadoras de casa particular desempeñan sus labores en un entorno donde la gestión de las tareas de cuidado está lejos de ser considerada mecánica. En la casa se desarrollan las experiencias más significativas de la vida familiar: es en este espacio donde las/os niñas/os crecen y se forman, donde las/os adultas/os mayores reciben compañía y asistencia, y donde se cultivan momentos de convivencia familiar, generando una intimidad que va más allá del simple ámbito profesional y que difícilmente se encuentra en otros empleos.

Acá se configura y afianza un tipo de confianza distintiva, ligada a la vida compartida, la apertura al espacio propio de una familia, el resguardo de la casa, y la crianza, es decir, el cuidado de seres humanos en un amplio sentido. En definitiva, muchas trabajadoras lo viven como una “entrega”, como enfatiza una trabajadora:

Como decía aquí una compañera, como que a uno le entregan la casa completa. (La Serena).

²⁴ Dado que todas quienes participaron fueron únicamente mujeres, en este apartado se hará referencia a “trabajadoras de casa particular”.

Así, esta relación laboral reviste de una dualidad, dado que muchas veces la cercanía hace que a la trabajadora se le considere como parte de la familia sin compartir un vínculo sanguíneo. Para ellas, esto implica involucrarse personalmente con cada integrante de la familia, e incluso mediar o atravesar conflictos, como se evidencia en los siguientes relatos:

Yo llevo 24 años [con la misma empleadora], pero peleamos. La he demandado, no me echa. Porque con ella es un amor y odio que nos tenemos, ahora estamos, pero amor, puro amor, como Pimpinela, pero ya nos conocemos. (La Serena).

Un señor, me trajo una cuestión musical de Japón. Precioso, hasta la señora se enojó conmigo [por ese regalo]. (Viña del Mar)

En el caso de los/as niños/as, las relaciones entabladas se aproximan al concepto de maternidad. En muchas situaciones, las trabajadoras de casa están presentes en la crianza, y la escucha diaria para desarrollo de los/as hijos/as de sus empleadores/as.

Me dicen mamá. Yo los considero como mis hijos, no son biológicos, pero son de corazón. (La Serena)

Si bien para muchas existe un fuerte involucramiento emocional con las y los hijos/as de la familia, a ratos las trabajadoras sienten que cumplen roles formativos en las familias, enseñando normas básicas de convivencia y valores, lo que va más allá de sus deberes laborales. En ocasiones, las/os niñas/os posicionan a las trabajadoras en el rol de autoridad, como manifiesta una trabajadora:

A veces los niños se acostumbran tanto a estar con uno que ni a la mamá la pescan nada, ni al papá, solo lo que uno diga. (Concepción)

Esta labor educativa en la transmisión de valores a menudo entra en conflicto con los propios valores y límites de las trabajadoras, debido a las diferencias significativas en los contextos sociales, económicos y culturales en los que tanto empleadores como trabajadoras se han formado (Parreñas, 2001), destacando diferencias de clase, raciales, y de trayectorias vitales. Esto se ve reflejado en el caso de una trabajadora que expresa aprehensión ante el regaño de un niño:

Una vez estaban retando a uno de los [niños] chicos, y lo retaban y lo volvían a retar, el niño lloraba, tenía como 12 años, y yo estaba en la cocina y me dolía el alma que me retaran a mi [niño], así que fui para dentro y le dije yo "ya, córtenla" a mis patronas, "ya, la cortaron ya". (Concepción).

Asimismo, un vínculo emocional fuerte entre empleadores/as, las familias, y las trabajadoras puede entrar en tensión cuando la relación laboral impone distancias o límites, o cuando las/os empleadores, pese a incluirlas en "la familia", desestiman sus derechos o necesidades (Fernández Ossandón, 2017). El contexto de extrema proximidad emocional puede generar una falsa sensación de confianza o "buena fe", y las trabajadoras a menudo verse afectadas por sus empleadores. Esto puede llevarlas a aceptar condiciones laborales que no se alinean a los estándares del trabajo decente, como jornadas excesivas, sueldos bajos o la ausencia de un contrato. Tal como comenta una trabajadora, cuya percepción es representativa de un segmento del sector con una larga trayectoria, que desconfía cuando se habla de "ser de la familia":

Yo siempre digo, a uno le embolinan la perdiz diciéndole "es de la familia", y no es así, cuando uno trabaja y es eficiente y flexible todo, "ah, no, es que ella es parte de la familia", pero cuando uno se enferma... [el trato es distinto]. (Osorno)

Esta última cita apunta a la presencia de un límite en la cercanía y cariño de las familias, puesto que el inicio y propósito de la relación es de tipo funcional. Si bien algunas familias tienden a expresar su gratitud, el elemento contradictorio resalta cuando este agradecimiento no se condice con el debido respeto de los derechos laborales.

Mira, si tu patrona te regaló un vestido, tú se lo agradeces, todo, te da una caja de remedios, ya, pero no es lo mismo, porque el empleador que es bueno, este, es el que cumple con lo de la ley. (Antofagasta)

La relación afectiva tiende a desdibujar los límites entre lo personal y lo laboral, lo que contribuye a perpetuar situaciones de abuso o explotación encubiertas bajo un manto de "familiaridad" y "cercanía", sin que se recíproque el lazo interpersonal con sueldos decentes y condiciones dignas de trabajo. Estas dinámicas se condicen con estudios sobre trabajo emocional y explotación afectiva en el trabajo de casa particular, donde el afecto hacia los empleadores se ve manipulado para evitar demandas o reclamos de derechos (Anderson, 2000; Hondagneu-Sotelo, 2001).

Sin perjuicio de lo anterior, también resaltan relatos positivos de relaciones de confianza y reciprocidad entre trabajadoras y empleadores/as, sobre todo en experiencias más recientes, o bien, con empleadores/as de más tiempo. Como señala una trabajadora de Osorno:

Entonces, así como yo respeto a mis patrones, ellos me respetan mucho a mí. Ellos no me obligan, si yo les digo “yo no puedo ir hoy día”, [y me responden] “mira, no te preocupes”, la sensibilidad que tenemos entre ellos y yo es muy buena, no tengo nada que decir. (Osorno).

De esta manera, se abre la posibilidad de que la afectividad y cercanía propia de la relación laboral del trabajo de casa particular tribute de manera positiva tanto a las trabajadoras como a las familias y a los hogares que se benefician de sus labores. Esto, mientras no se pierda de vista que se trata de una relación contractual con condiciones pactadas, mientras este trabajo sea valorado, dignificado, y las leyes que amparan a las trabajadoras sean cumplidas y parte del diálogo habitual en la casa.

2. Multifuncionalidad y sobrecarga laboral en el contexto del trabajo de casa particular

a. Multifunción

En principio, se percibe que un carácter distintivo en el rubro de casa particular es la versatilidad y la multifunción dentro del hogar, dada la naturaleza de este espacio que incorpora en sí un cúmulo de tareas que requieren de distintas habilidades. La mayoría de las trabajadoras comenzaron desde muy temprana edad a ejercer en casas particulares, por lo que todas estas habilidades y conocimientos han sido adquiridos en la práctica, a menudo a costa de sufrimiento, presión de las/os empleadores y bajas retribuciones económicas.

Yo siempre he hecho los trabajos como de cuatro personas. El aseo, la cocina, el ir a comprar, los trámites de la AFP, del banco, manejar el auto cuando necesitamos ir al banco, tengo que colocarle dieta especial para, porque aparte tengo dietas especiales porque son diabéticos, y tienen problemas con el hígado, entonces no son comidas común y corrientes, que hay que echarles menos sal, que hay que fijarse en el aceite, entonces son un montón de cosas para todo eso. (Concepción)

Y como dijo una compañera igual que también nosotros, somos de todos los oficios en una casa, fuera de la de nosotros, todos los oficios. (Osorno)

El acceso a este trabajo está fuertemente condicionado por la división sexual del trabajo, que asigna las tareas cuidado a las mujeres como si fueran habilidades inherentes con las que nacen. Así, se asume que estas competencias están siempre presentes, lo que contribuye a una expectativa de multifuncionalidad y, a menudo, a la sobrecarga en sus labores.

Yo le puedo decir que me vino una entrevista hace años, y la entrevista que a mí me hicieron, fue en Santiago, la señora así en la casa, la entrevista fue la siguiente: ¿Tú sabes lavar platos? ¿Tú sabes hacer la cama? "Sí", ¿Tú sabes barrer? "Sí" [le dije]... condiciones, condiciones... "yo te pillo una mugre, cualquier cosa, te la tiro por la cabeza". (La Serena)

b. Desglose del tipo de habilidades requeridas

En sus relatos, las trabajadoras hacen referencia a una variedad de responsabilidades y tareas en el contexto de su jornada laboral. Algunas de ellas son explicitadas dentro de las funciones, como lo tienden a ser las habilidades motrices y de asistencia, mientras que otras habilidades están imbricadas a la personalidad de la trabajadora, su presencia en el hogar, y el carácter vincular o cercanía en el trabajo que cumple. A continuación, se enumeran las actividades que tienden a ser parte de su labor:

Habilidades explícitas	
Habilidades motrices	<ul style="list-style-type: none">o Limpieza de pisos, encimeras, repisas, muebles.o Lavado y planchado de ropa.o Cocina (preparación de alimentos, dietas especiales).o Abastecimiento (gestión y compra de alimentos, productos de limpieza).o Arreglos domésticos.o Jardinería y cuidado de plantas.o Organización de closets, bodegas y otros espacios de almacenamiento.o Manejo de equipos domésticos (aspiradora, lavadora, secadora, robots de cocina).

Habilidades explícitas	
Habilidades de crianza y asistencia²⁵	<ul style="list-style-type: none"> o Primeros auxilios. o Paseo de perros y cuidado de mascotas. o Educadora (apoyo en tareas escolares, normas de comportamiento y valores). o Asistencia en actividades rutinarias de niños/as, adultos/as mayores y/o personas en situación de dependencia. o Ir a buscar a las/os niñas/os a la salida de su establecimiento educacional. o Manejo y apoyo en contingencias de la familia (urgencias, enfermedades, robos u otros imprevistos). o Acompañamiento y supervisión en actividades recreativas y de paseo.
Habilidades latentes	
Habilidades blandas	<ul style="list-style-type: none"> o Trato con invitados/as. o Establecer confianza con la familia. o Actitud servicial y apacible. o Adaptabilidad a las costumbres y necesidades de cada hogar. o Trabajo con esmero y dedicación. o Contestar el teléfono.
Habilidades psicoemocionales	<ul style="list-style-type: none"> o Mediación de conflictos familiares. o Escucha activa de cada integrante del hogar. o Gestión del estrés y autocontrol en situaciones límite.

Fuente: Elaboración propia.

Aquellas habilidades latentes tienden a ser invisibles ante los ojos de las/os empleadores/as, y subyacen al resto de tareas. Por tanto, no son reconocidas al operar en un plano sutil. No obstante, a partir de los relatos de las trabajadoras, se evidencia que el despliegue de las destrezas blandas y psicoemocionales, en las que las trabajadoras se aferran emocionalmente al hogar, deviene en un elemento crucial para este tipo de trabajo: la construcción de confianza.

*Ellos [las/os empleadoras/es] se forman, hacen sus profesiones, se casan, empiezan a tener familia, ¿no cierto? Quieren desarrollarse como cualquier persona con lo que estudiaron, pero también forman su familia, **y para desarrollarse en lo que ellos estudiaron necesitan a alguien de confianza (...)** sin nosotras, ellos no pueden desarrollarse, imposible. (Osorno)*

²⁵ Este tipo de habilidades se especifica como "habilidades de crianza y asistencia" en vez de referir a "trabajo de cuidados", en tanto este último concepto engloba todas las labores del esquema

Las trabajadoras de casa particular, además de vender su fuerza de trabajo, sin duda se implican e involucran emocionalmente en el cuidado del hogar, de las familias y de las personas a las que cuidan (Anderson, 2000). Aquello que se comodifica y se transforma en un bien transable no es únicamente la realización de un cúmulo de tareas, sino el desempeño de un rol o performance: la personalización de una figura maternal, fraterna y entrañable, que no solo se ocupa de las necesidades prácticas del hogar, sino que también aporta una presencia emocional segura, constante y afectiva. Así, resulta imposible desgajar las capacidades y habilidades de la trabajadora de su persona (Pateman, 1995).

c. Sobrecarga y falta de descanso

Pese a tener horarios establecidos, las trabajadoras describen cómo suelen tener que interrumpir su descanso para atender demandas menores de las/os empleadores, lo que convierte sus tiempos de descanso en espacios de trabajo interrumpido, y limita su tiempo disponible a otras actividades. Esto es especialmente acuciante para las trabajadoras puertas adentro, las que, de acuerdo con la legislación, no están sujetas a un horario específico (Ley N° 21.269).

Trabajé cama adentro (...) Cuando uno trabaja cama adentro, uno puede estar hasta las 5 de la mañana y después levantarse a las 7. (La Serena)

La repetición de tareas a lo largo del día, sin oportunidad para descanso o atención médica, conduce a problemas de salud a largo plazo, como dolores articulares y musculares, várices, tendinitis, afecciones a la piel debido a los químicos utilizados en la limpieza, y agotamiento crónico (Boccardo et al., 2018), lo cual representa un aspecto clave de la sobrecarga laboral. Tal como menciona una de las trabajadoras en los Grupos de Discusión:

Yo creo que nosotras también nos desgastamos mucho tiempo por nuestro trabajo, porque nuestro trabajo no es llegar al trabajo y sentarnos, sino que uno desde que llega y empieza a hacer las cosas, estamos prácticamente todo el día en pie, empezamos después luego con los dolores de rodilla, las manos, que usaban mucho detergente, muchos químicos, sin guantes, sin nada y lavamos todo, ahora yo creo que todas tenemos nuestras manos... sufrimos de las manos dolores, articulares. (La Serena)

d. Evolución de la carga laboral en el tiempo

Al discutir estas temáticas, las trabajadoras tendieron a trazar una línea evolutiva, refiriéndose al pasado como un tiempo en el que las condiciones del trabajo de casa eran cercanas a la esclavitud. Se evidenciaron tres propósitos principales de esta mirada retrospectiva:

i. Compartir experiencias de vulneración extrema ocurridas en el pasado:

*En realidad, cuidamos tantos niños de los patrones, los de nosotros... teníamos la cabeza bomba, pero a nosotros nos mandaban a atender el teléfono, la máquina, la comida, barrer, hacer aseo, lavar, limpiar vidrio... salir a comprar, encerrar... **corría todo sobre nosotras.** (Viña del Mar)*

Pasó en nuestra época nuestra cuando yo trabajé, era así, trabajábamos de sol a sol, y con un mínimo de sueldo (Osorno)

ii. Establecer un contraste con el presente:

*Yo le puedo hablar de las **dos caras**, la de antes, la de antes yo trabajaba 20 horas diarias, uno no tenía derecho a sentarse a comer, no tenía derecho a opinar, nos trataban lo peor. (La Serena)*

Si, antes las condiciones eran muy malas, si uno tiene que ver atrás para atrás, a las trabajadoras, nuestras compañeras, cuánto sufrieron de antes porque desde chiquititas, desde jóvenes, 11 años, 12 años [entraban a trabajar] en una casa. Y la sufrían, inclusive había empleadores que le pegaban a las chicas, porque llegaban y tomaban como si fueran sus hijas o fuera algo de su propiedad. (Osorno)

iii. Identificar, desde su propia experiencia, aquellos factores que han permitido esta evolución positiva:

Si tú sumas todo eso, todas las ventajas, que la organización, que los gobiernos han podido lograr para cambiar este régimen que había de esclavitud, porque la verdad es que era un régimen de esclavitud. Se salía muy poco, la mayoría de las compañeras eran del sur, no les alcanzaba el tiempo para viajar durante el año, viajaban solamente para las vacaciones, y muchas de ellas tenían hijos y los veían una vez al año. O sea, si tú te remontas hacia atrás, desde el saldo solamente, nosotros estamos en la gloria, en la gloria, y creo que todas están de

acuerdo con lo que estoy diciendo, a los cambios que se han dado, porque son muchos, hemos conseguido muchos cambios. (Santiago).

Ellas mismas relatan que antes las trabajadoras enfrentaban una fuerte limitación de su movilidad y libertad. Para quienes trabajaban “puertas adentro” la salida de la casa era vista casi como un privilegio. Como una trabajadora describe, para visitar a su familia debía trabajar un mes completo, y las pocas horas que tenía disponibles las pasaba aun cumpliendo con tareas asignadas antes de poder salir y después de regresar. Este control absoluto limitaba las oportunidades de vida personal y social, reforzando una estructura de vida orientada casi exclusivamente al servicio y disponibilidad total para el hogar empleador:

Si yo quería viajar un fin de semana al campo, tenía que trabajar el mes completo (...) antes era el puro domingo no más el permiso y a veces hasta tenía que dejar desayuno dado, y a las 6-7 de la tarde tenía que estar de vuelta. (La Serena)

3. Saturación psicológica en el trabajo

Si bien la saturación psicológica deriva en gran medida en la sobrecarga laboral percibida, otros elementos se ponen de manifiesto en el relato de las trabajadoras.

a. Desarraigo

Primero, cabe destacar la situación originaria del trabajo de casa particular: este está constituido principalmente por personas que migraron desde otros lugares, tanto a nivel interno en el país (migración del campo a la ciudad) como a nivel internacional. Según la experiencia de las trabajadoras, la migración representa un cambio abrupto y profundamente desafiante. Este proceso no solo implica un alejamiento físico de sus familias y entornos conocidos, sino también una desconexión emocional que se ve agravada por las dinámicas de hostilidad propias de los contextos urbanos. La experiencia de migrar y adaptarse a un entorno completamente nuevo suele estar marcada por el desarraigo y la soledad, factores que contribuyen significativamente a la afectación psicológica.

Para muchas trabajadoras, la migración laboral significa dejar atrás a sus familias, un sacrificio emocional que se hace aún más complejo cuando las exigencias del trabajo no permiten procesar la distancia con sus propias familias o la dificultad de establecer nuevos vínculos sociales. Como relata una trabajadora, el ritmo incesante del trabajo y

las demandas de los empleadores no dejan espacio para atender sus emociones o siquiera recordar a sus seres queridos:

Y uno se aguanta el llanto, en ese tiempo se aguanta el llanto, porque no tiene oportunidad de llorar, porque a la mañana la jefa se va, hace esto hace esto otro, hace acá, hace allá, y esto y esto otro. En qué minuto tú te das un tiempo para decir [...] me voy a sentar, y voy a pensar, [...] y me van a caer las lágrimas para acá. No pues, no se puede, porque no tienes la capacidad de poder hacerlo, porque tantas cosas en tu cabeza que ni te acuerdas de tu mamá, no te acuerdas de tus hermanos, de tu familia nada. (Osorno).

Para las trabajadoras que migran desde áreas rurales, la adaptación al entorno urbano implica un choque cultural significativo. La familiaridad y la tranquilidad del campo se reemplazan por la vorágine y el anonimato de la ciudad, donde las relaciones laborales suelen ser más impersonales y las dinámicas de la casa empleadora refuerzan su exclusión social y agravan su situación de aislamiento:

[Soy] de la zona de Chillán, pero hacia la cordillera. Entonces uno traía sus costumbres de allá, y era muy complicado adaptarse, porque yo me acuerdo de haber llorado, haber llorado como magdalena porque me costaba, me costaba mucho acostumbrarme acá, sobre todo, es como tomar un pajarito y ponerlo en una jaula, venir del campo y quedarse en un cuadrado ahí encerrada y más encima que tú comes aquí y nosotros acá, y el contacto era re poco, porque ¿con quién conversabas? (Santiago).

b. Despersonalización

Las discusiones grupales revelan cómo las trabajadoras a menudo son percibidas como herramientas de servicio, despersonalizándolas y objetivándolas. Esta visión reduce a las trabajadoras a funciones específicas, ignorando su humanidad, sus derechos y sus necesidades individuales.

En principio, este hecho se manifiesta en el exceso de vigilancia de sus actividades diarias y control de su uso del tiempo a través de cámaras instaladas en espacios privados de la casa, inclusive en el dormitorio, como señaló una de las participantes. Este hecho, además de ser ilegal, refleja una falta de confianza y el deseo de vigilancia absoluta por parte de él/la empleador/a, quien actúa como "supervisor/a omnipresente". Este tipo de

control provoca que las trabajadoras no tengan privacidad ni espacio personal, despojándolas de su autonomía y convirtiéndolas en objetos de vigilancia constante.

Nosotras no sabemos que han puesto una cámara en la casa donde trabajamos, una cámara muy pequeña, y la tiene en su celular; cuando tú te das un movimiento de si tú estás comiendo de su despensa o detrás de la refrigeradora, ellos están mirando. Hay que tener cuidado eso, porque había sido así, no sé en qué mundo estamos entrando. (Santiago).

[La empleadora] *me dice "usted no se asome a la terraza, no diga nada, porque se pueden trepar, se entran..." pese que la casa estaba enmallada, [hay] cámaras en todos lados, hasta en mi baño, así como le digo, cámaras en todos lados y yo tenía miedo de coger un pan o comer demás. (Antofagasta).*

Del punto anterior se desprende la alerta permanente e injustificada de las/os empleadoras/es, inculpando a las trabajadoras implícitamente de hurto o daños a la propiedad de la casa, como romper vasos o rayar pisos. Esta actitud se refleja en el relato de una trabajadora, quien describe cómo enfrenta una situación de acusación "sutil":

O sea, me está diciendo como que yo lo he tomado, como que yo lo tengo, entonces uno se empieza a cuestionar y uno dice "no, pues, porque uno también ahí empieza a decir, o sea, mi honra, como persona, me están cuestionando mi honra como persona. Entonces uno se siente mal, se siente mal. (Concepción).

En muchos casos, las/os empleadoras/es cuestionan la honradez de las trabajadoras, generando un clima de desconfianza que exacerba la tensión psicológica para ellas. El hecho de ser observadas, incluso mediante cámaras, y constantemente cuestionadas o supervisadas intensifica esta falta de reconocimiento y respeto al interior de los hogares. Este impacto psicológico es consistente con investigaciones que vinculan la deshumanización en el trabajo con el desarrollo de problemas de salud mental, como la ansiedad y el estrés crónico. La reducción de la persona a su función laboral genera un desgaste emocional que las lleva a cuestionar su propio valor fuera del espacio laboral (Hochschild, 1983).

c. Soledad

Por otra parte, se menciona la soledad como elemento constitutivo del trabajo de casa particular, tanto en el hogar donde realizan la jornada laboral, como también en las vidas personales, a razón de que muchas tuvieron que dejar su ciudad natal o su propio hogar a causa de necesidades económicas. En este último caso, las redes familiares y el contacto entre seres queridos se debilitan para las trabajadoras, reforzando sentimientos de desamparo.

He estado con una señora que le habían “desfilado las nanas” decía, y llevo casi 2 años con la señora. Sí, tenía carácter fuerte, y por lo mismo me trataba mal (...) me trataba mal, pero yo lloraba en mi pieza, y se me pasaba y salía de vuelta, así como yo soy extranjera, ¿qué iba a hacer [si] estaba sola?(Santiago)

A su vez, la pandemia resultó ser una coyuntura que dejó una huella permanente en las memorias de las trabajadoras de casa particular, debido a las restricciones de movilidad, y al estado constante de tensión y miedo.

Y yo creo que, en ese sentido, con la pandemia quedamos con esa sensación de soledad por el hecho de haber estado aislados, de no tener contacto con otras personas, como que se nos quedó esa imagen de soledad, y eso se refleja a veces en el ámbito laboral. (Osorno)

d. Encierro

Otros relatos visibilizaron la alarmante realidad –actual, para muchas– de encierro o control extremo de la libertad de movimiento. Este mandato no se manifiesta como una prohibición explícita, sino como apatía y desinterés de las/os empleadoras/es de garantizarles a las trabajadoras autonomía, sobre todo en sus tiempos de descanso. En las siguientes citas, se evidencia el caso de que la persona empleadora no le da copia de las llaves de la casa, restringiendo el movimiento de la trabajadora a la mera disposición y disponibilidad del/a empleador/a de abrir la puerta.

Yo no me movía porque de la casa no tenía unas llaves, para uno dejarla cerrado (...) y yo decía capaz que yo salga por esa puerta y atrás de mi entren allá, así que yo de ahí, era esclava día y noche. (La Serena)

Para salir, por ejemplo, yo trabajaba sábado y domingo, para salir, eso tenía que estar esperando que ellos despierten porque todo era cerrado, todo, todo. Entonces yo a veces llamaba no, voy a salir, o avisaba un día antes, voy a salir, a las 9 tengo que entrar al trabajo, y ya yo le voy a abrir, pero nunca me abrían. (Antofagasta)

e. Degradación

De manera más extendida, los tratos degradantes hacia las trabajadoras de casa particular han sido una práctica recurrente que, si bien por mucho tiempo no estuvo explícitamente tipificada como ilegal²⁶, perpetuó una cultura de maltrato y desvalorización hacia quienes realizan esta labor esencial. Actitudes como el uso de términos despectivos (la empleada, la doméstica, mi nana), la condescendencia (la “nanita”), comentarios burlescos sobre su aspecto físico, entre otros simbolismos, reflejan estigmas aún presentes en la cultura que refuerzan una jerarquía social profundamente enraizada en la historia de relaciones de patronazgo en Chile.

Reflejo de ello son relatos de trabajadoras que comentan situaciones violentas, como la burla de una empleadora a razón de su apariencia por estar “muy arreglada”, suponiendo que para ser trabajadora del hogar se debe tener un aspecto determinado:

Yo la sentía a la patrona (...) “oiga” me dice, “¿va a una fiesta?”, “no, señora” le digo yo, y me dice “¿cómo vas tan arregladita”, “ay, señora” le digo yo, “pero es que por qué” le digo yo, ¿por qué si eres trabajadora de casa particular, o empleada como dicen algunos, tiene que andar como estropajo? (Osorno)

También se encuentran situaciones en las que el disgusto hacia alguna tarea realizada por la trabajadora se expresa a través de la violencia, reflejando que algunos/as empleadores/as no consideran la comunicación y el diálogo como un medio adecuado de resolución:

A ese caballero cuando no le gustaba la comida, llegaba y tiraba el plato al piso. (Osorno).

²⁶ El 1 de agosto de 2024 entró en vigencia la Ley Karin, que introduce modificaciones al Código del Trabajo para promover ambientes de trabajo seguros y saludables, previniendo la violencia y los riesgos psicosociales asociados. Una de sus principales modificaciones establece que “Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género, lo que, para efectos de este Código, implica la adopción de medidas tendientes a promover la igualdad y a erradicar la discriminación basada en dicho motivo (...)” (ISL, s.f).

La apatía y la indiferencia hacia las trabajadoras de casa particular se manifiestan en actitudes que desvalorizan su presencia, como no dirigirles la palabra, ignorarlas deliberadamente o evitar gestos básicos de cortesía, como un saludo. Un relato ejemplifica esta situación, donde la trabajadora decide abandonar su puesto debido a la absoluta indiferencia de sus empleadores:

Me saqué mi delantal y le dije yo “sabe qué, se quedaron sin empleada, yo me largo”, “pero ¿por qué?”, no podía entender “ustedes no me hablan, no me saludan, así que yo me voy”. (Concepción).

Otro ejemplo de degradación es la práctica de tocar la campana para llamar y solicitar los servicios de la trabajadora, la cual fue común hasta hace no mucho tiempo:

A mí me tocaban la campanita, entonces llevaba re poco, como una semana y le dije “a mí no tiene que estarme por qué llamando con campana”, y le escondí la campana a la jefa y la jefa siempre se acuerda “[que ella] cuando llegó acá lo primero que hizo fue esconderme la campana”. (La Serena).

Muchas veces estos tratos de denostación aumentan de magnitud a ejercer violencia, tanto física, verbal y económica. A veces la costumbre familiar genera un entorno hostil, bajo el cual la trabajadora debe aguantar los conflictos, además de enfrentar diferentes formas de violencia dirigida hacia sí misma:

Llegar a un trabajo que uno ve que también se sufre violencia es terrible porque uno no duerme en la noche pensando en que uno tiene que levantarse, porque uno, los despertadores, el miedo de quedarse dormida, el hecho de que me den un pan para todo el día, el hecho de que te racionen las comidas, o sea yo lo he vivido, no es que a mí me lo contaron. (La Serena).

Yo creo que las personas que trabajan en casa particular absorben todo, todo lo que pasa dentro de esa casa, y se llevan lo emocional, y psicológicamente la pasan mal, entonces, en esa parte como se puede igual abarcar. (Antofagasta).

En realidad, el trabajo de la cuidadora es muy pesado, es muy pesado, porque no es un tema de que tú vas a hacer el trabajo laboral y después de las 8 tú te desconectas y tú ya dejaste de trabajar, es [trabajar] todo el día, sigues con esa persona las 24/7, entonces la carga emocional es la que altera el organismo y está comprobado. (Antofagasta).

A nivel económico, algunas trabajadoras relatan haber sido culpadas por accidentes domésticos y obligadas a asumir el costo mediante descuentos en su salario, como si se tratara de una falta deliberada o de negligencia por su parte. En el siguiente relato, se observa cómo el empleador no solo responsabiliza a la trabajadora por el daño ocurrido, sino que utiliza el incidente como una oportunidad para justificar un castigo económico con la intención de “enseñar una lección”:

Rompí 2 cortinas, porque estaba jalando, como era nueva, pero [la cortina] era bien delicada se rompió, no se rompió si no que se salió esa tira que tienen para jalar así, se voló pues y ya no subía la cortina solamente... [El empleador] se enojó mucho, se enojó, me dijo que tenía que pagar, entonces... Eso fue cuando llegué, un mes recién. Ahora recién hace una semana, otra cortina también se me soltó. Me dijo que tengo que, sí, me dijo que, que me va a descontar, "usted trabaja, a mí me cuestan las cosas, se lo voy a descontar para que usted aprenda". (Santiago).

En el ejemplo anterior, al afrontarse la situación de esta manera, el empleador refuerza una relación jerárquica donde la trabajadora es tratada como responsable principal de cualquier incidente dentro del hogar. Esto la empuja a no solo tener que enfrentar las consecuencias económicas del accidente, sino también el juicio implícito de su carácter, su profesionalismo, y su honra.

f. Violencia y abuso

La violencia física, aunque no siempre provenga directamente de los empleadores, también es un fenómeno experimentado por muchas trabajadoras de casa particular. En algunos casos, esta violencia proviene de los/as hijos/as de los empleadores, quienes, al no recibir corrección o intervención por parte de sus progenitores, perpetúan

una dinámica de maltrato hacia las trabajadoras. A continuación, se ilustra cómo una trabajadora enfrenta agresiones físicas recurrentes de un niño del hogar y, a la vez, la indiferencia de sus empleadores, quienes justifican su comportamiento bajo la excusa de que “es solo un niño”:

Porque pasa mucho, yo he escuchado “no, si el niño me pegó, me dio patadas, me dio cachetadas, de repente me tiró la cuchara, me tiró el vaso encima”. [y los empleadores dicen] “No, pero si es un niño, es tan tierno, es un niño, él está en su edad, tiene que dejarlo”. (Concepción).

Las trabajadoras a menudo experimentan descrédito por parte de sus empleadores/as al señalarles este tipo de experiencias y desinterés por el impacto emocional y físico que este tipo de situaciones les generan.

En casos extremos, pero no menos comunes, muchas trabajadoras han sido víctimas de abusos sexuales perpetrados por sus empleadores. Esta situación es sumamente delicada, en tanto los empleadores aprovechan su posición de poder, casi como si el cuerpo de la trabajadora fuese una extensión más de sus tareas. Un relato desgarrador ilustra cómo una trabajadora fue objeto de un intento de abuso por parte del empleador:

También en el trabajo nosotros hemos sufrido acoso sexual de parte de nuestros empleadores. Y eso lo hemos sufrido. Yo me acuerdo que yo trabajaba, en una, en una, con unas personas que iban a hacer clases todos los días, mi empleadora nada que decir, muy buena persona, pero él sí se quiso propasar conmigo. Me acuerdo yo que llegó y me tiró arriba de la cama, yo no hallaba que hacer, más encima yo no tenía ni siquiera mis hijas, sino que yo era joven todavía y yo lo único que esperaba porque estaba la mamá de ella, “que llegue la señora, que llegue la señora”. Y llegó la señora y estuve ese día y ya me fui y no volví nunca más. Después la señora preguntaba ¿por qué yo me había ido?, y uno no le dice porque a uno le da vergüenza. (La Serena)

La vulnerabilidad de las trabajadoras en estos entornos se ve exacerbada por el aislamiento en el que suelen desempeñar sus labores, especialmente en trabajos “puertas adentro”, donde el empleador tiene control absoluto sobre el espacio y las condiciones laborales. Otro testimonio refuerza esta realidad, señalando que el ambiente de trabajo ha sido marcado por intentos de abuso sexual y violencia física:

Para mí la experiencia de trabajar como asesora de hogar puertas adentro no ha sido buena. Yo he tenido muy mala experiencia, incluso, a veces da pena, porque a veces uno tiene mal... a mí me intentaron de pegar, me intentaron de violar, entonces, no tengo buena experiencia. (Concepción).

Es clara la indefensión que muchas trabajadoras enfrentan en su espacio de trabajo, donde la ausencia de supervisión externa y las dinámicas de poder propias del vínculo laboral, pero exacerbado en el caso de las trabajadoras de casa particular, permiten que este tipo de violencias ocurran. Las trabajadoras frecuentemente optan por guardar silencio debido al estigma social asociado, el miedo a perder su empleo o la vergüenza que acompaña denunciar estas situaciones.

4. La relación con empleadores/as: comunicación e información

Un vínculo laboral implica indistintamente ciertos desequilibrios de poder a favor de la parte empleadora. En el contexto del trabajo de casa particular, donde la cercanía e intimidad son inherentes a las dinámicas laborales, surge el desafío de cómo gestionar este desequilibrio: reconociéndolo sin negarlo, pero evitando que se convierta en un recurso que beneficie únicamente a los/as empleadores/as. La resolución asertiva de conflictos, el respeto de los acuerdos y la legislación laboral, el establecimiento de límites, y la dignificación del trabajo doméstico son herramientas que posibilitan la amabilidad de la relación laboral.

No obstante, la realidad para muchas está plagada de desencuentros. A partir de los relatos recopilados, es posible identificar varios aspectos relevantes que afectan la comunicación y la convivencia, siendo el **desconocimiento de derechos laborales el principal obstáculo**. Otros aspectos, como la falta de espacios intencionados de diálogo y la actitud condescendiente o despectiva de algunos empleadores/as, son problemas que las trabajadoras enfrentan a menudo.

A pesar de los avances en la legislación laboral que benefician a las trabajadoras, algunos/as empleadores/as muestran resistencia a adaptarse a estas nuevas normativas, ignorando su existencia o derechamente negándolas. Al respecto, el beneficio recientemente obtenido de dos días de libre disposición por cada mes calendario ha sido un espacio de controversia, como relatan las trabajadoras:

Entonces, ahora estoy trabajando y pasó un mes y mencioné el beneficio de los días [dos días hábiles libres al mes] y me dijo "¿quién lo hizo, dónde está, dónde está, quién lo hizo? y ¿quién inventó esas leyes?", me dijo el señor. Se molestó, se molestó y ahora, todavía no me pagaron, me debe, no he salido, me debe de 6 días. (Santiago).

La reticencia para cumplir con la normativa genera tensiones y frustraciones para las trabajadoras, quienes a menudo deben actuar como defensoras de sus propios derechos.

Uno de los elementos que generan distorsiones y complicaciones en la relación laboral es el desconocimiento de la normativa que ampara a las trabajadoras. Sin perjuicio de que esto afecta a ambas partes, debe recalcar que la desinformación se expresa de manera disímil entre trabajadoras y sus empleadores/as. Para las primeras, el desconocimiento se vincula a la falta de difusión e información al alcance, sobre todo en los comienzos de su trayectoria²⁷:

Como dicen, la información es el poder. ¿Y si nosotros no teníamos información, cómo yo verbalizaba algo en beneficio mío? Y eso, la jefa le sacaba la cancha a tiro hilado. (Viña del Mar).

En ese sentido me llevaba bien con la señora, o sea, pero no sé si me ha pagado bien, porque una firma contrato y no entiende lo que dice en el contrato, yo a mí siempre me ha pasado eso, porque yo primera vez que vengo acá, nunca me enterado de cuántas horas son, y qué es lo que hay que hacer y todo eso. (Santiago).

Uno como está encerrada adentro, no hay información, tiene menos contacto con la gente de afuera. (Concepción).

Además de la carencia de información, para las trabajadoras también opera como disuasivo el temor a comunicar a las/os empleadoras/es cuáles son los derechos que les corresponden, por miedo a represalias o despidos:

²⁷ Además, debe considerarse que cuando las trabajadoras comienzan a desempeñarse como tal, la legislación laboral no las amparaba y ni protegía de la manera en la que hoy lo hace —pese a que aún persisten problemáticas no saldadas, como la alta tasa de informalidad, los bajos salarios y pensiones, y la regularización de trabajadoras migrantes, entre otros. La experiencia de las trabajadoras a partir de la evolución de sus condiciones laborales se desarrolla más adelante.

A una le da como miedo también cambiarse de trabajo, porque uno dice “si no tuviera trabajo, empezar con otra gente, ¿cómo van a ser”. (La Serena).

La persona siente ese miedo, siente ese miedo de quedar sin el trabajo porque después va a ir a otro, le van a pedir recomendaciones y no las va a tener del último trabajo porque salió mal, pero no por culpa de ella. (Osorno).

A este respecto, en el relato de las trabajadoras es frecuente escuchar una auto responsabilización del incumplimiento de la normativa en sus espacios de trabajo. Muchas trabajadoras asumen como su propia responsabilidad “formar a sus empleadores/as”, cuestión que debiese ser co-responsabilidad del Estado y de los/as mismos/as empleadores/as. Una frase que se repitió bastante a lo largo de las regiones del país fue la siguiente:

Como se dice, los patrones hacen a uno, y uno hace a los patrones. (Osorno).

Así, las trabajadoras asumen el rol de intermediarias del cambio cultural y educadoras de los derechos laborales en sus espacios de trabajo:

*Lamentablemente **uno es el culpable** que no tiene la capacidad de decir, “no, basta, sabes qué, a mí no me gusta cómo me estás tratando” y se quedan calladas, [y] el empleador abusa.* (Concepción).

Entonces, a veces uno tiene que enseñarles a los jefes, pero hay jefes que se dejan y hay jefes que no, “que te [entrometes] tú”. (Concepción).

Es que yo creo que ahí nosotros como trabajadoras de casa particular tenemos que poner (...) cuando uno entra recién a trabajar, leer y poner condiciones (Concepción).

La falta de fiscalización constante deja en la deriva a las trabajadoras, en tanto que, si ellas no hablan, nadie más va a hacer valer sus derechos, aun cuando ya estén zanjados por ley:

*Nosotras somos, prácticamente, las que tenemos que exigir nuestros derechos, porque **si una no exige, nadie va a ir a hacerlo por nosotras.*** (Concepción).

Aunque esta perspectiva puede parecer una forma de agencia, también refuerza la desigualdad estructural, ya que recae sobre las trabajadoras la obligación de con-

cientizar sobre el respeto a sus derechos, además de ya estar cumpliendo con sus labores regulares. Además, se menciona que los/as empleadores/as no se fían de la palabra de las trabajadoras como fuente verídica de información legal, sembrando más desconfianza en la relación laboral:

Le dije yo "no le voy a firmar la carta" porque no sabía qué decía... entonces yo le dije (...) voy a ir a la Inspección del Trabajo a consultar. "Ay, ¿por qué tenía que ir?", como que si yo le hubiera dicho la voy a demandar... se molestó. (Santiago).

Tengo una amiga, que hace poco, la señora le pagaba el mínimo, pero no era el mínimo, le pagaba menos del mínimo (...) Entonces fue a preguntar a la Inspección del Trabajo, y hablaron así, así, así, y ella llegó a la casa de la empleadora y le dijo, "señora, usted me debe mucha plata, porque no me ha pagado bien el sueldo, ahora el sueldo mínimo es tal..." "No" le dijo ella, "no, no puede ser", "sí, vaya usted a preguntar". Y fue a preguntar la viejita, la empleadora, y le dijeron "usted está mal, ahora los trabajadores tienen muchos derechos... le debe plata y tiene que pagársela", y le pagó todo lo que le debía, me contaba ella, me contaba mi amiga. (La Serena).

Ante los conflictos que puede generar la desconfianza e indiferencia de parte de los/as empleadores/as, las trabajadoras manifiestan que la organización ha sido una pieza clave para reclamar sus derechos. Las trabajadoras han logrado apalear la desinformación compartiéndola entre ellas mismas, prestando asesorías informales en casos particulares, acompañamiento emocional, y defendiendo a las trabajadoras que escalan sus demandas a juicio legal.

Como que falta más, como que más educar a las compañeras. Decir que sí, que tienen más derechos. (Antofagasta).

Y las chicas, y aquí discúlpenme, hay gente que hace cosas que no debe hacer. Por ejemplo, si a mí no me toca sacar al perro, por qué voy a sacar al perro, porque si yo lo saco una vez, la persona se acostumbra. Oye no sacaste al perro, y si uno hace un favor ¿por qué? Ahí hay un problema. Que no es que yo lo hice que me dio pena, le regué las plantas porque estaban secas... no, si no le toca no hay que hacerlo. Nosotras a veces acostumbramos, las trabajadoras a los patronos mal y se lo digo, no hagan. (Santiago).

Por otra parte, a partir de los relatos se observa en las personas empleadoras una actitud de desimplicación respecto a su deber de informarse y cumplir con las actualizaciones de la ley laboral. Este desinterés suele ser conveniente para ellos/as, ya que parte del supuesto de que las trabajadoras no reclamarán aquello que legalmente les corresponde:

Empecé en casa, sin imposiciones, obviamente, porque uno llegaba al trabajo y a uno no le pagaban imposiciones en esos años, era como muy difícil que un empleador dijera "le voy a pagar lo que a usted..." y uno también por la ignorancia no lo exigía. (La Serena).

Aunque en muchos casos el vínculo carece de una comunicación efectiva que permita abordar problemas o diferencias en el trabajo, algunas trabajadoras reportan haber tenido experiencias gratificantes con empleadores/as que sí abren espacio al diálogo. Un ejemplo positivo que ilustra cómo puede construirse una relación más equilibrada es el relato de una trabajadora:

Tengo amigas que yo conozco, que por lo que sé, hablan una vez al mes [con su empleador/a]. Se sientan en la mesa, café, la patrona, el patrón y ella y ellos le dicen lo que les molesta de ella y ella les dice lo que [les molesta de ellos/as]. (Santiago).

La conversación periódica implica comprender que el vínculo que se sostiene entre ambas partes no se da de manera espontánea: es producto de un pacto laboral resguardado por instituciones públicas. No es un arreglo familiar, por tanto, opera una racionalidad distinta a la de los vínculos afectivos. Así, aun cuando sea frecuente considerar a la trabajadora como "parte de la familia", no se debe perder de vista la naturaleza del lazo:

Como nosotras decimos, nosotras, no trabajamos por amor, pero sí le colocamos amor a lo que hacemos. (La Serena).

5. Género y trabajo doméstico

La falta de reconocimiento del trabajo doméstico y de cuidados es un tema central en los relatos de las trabajadoras. Este menosprecio -presente tanto en empleadores/as, como también en las mismas trabajadoras- es expresado de manera tácita, revelando una desvalorización cultural profundamente arraigada.

En algunos casos, para las trabajadoras de casa particular esta desvalorización se traduce en sentimientos de vergüenza por ser identificadas como tal, una percepción que refleja el peso del estigma social que históricamente ha acompañado esta labor.

Para que el trabajo de nosotras sea digno, primeramente, tiene que aceptarse uno, que es trabajadora de casa particular, no sentirse, no sentir vergüenza por trabajar en una casa. (Osorno).

Sin embargo, en otros casos esta misma invisibilización actúa como un motor para romper con el arquetipo de trabajadora sumisa y servicial. Al asumir una postura de orgullo por su trabajo, muchas trabajadoras reivindican su rol como esencial para el funcionamiento de los hogares y el desarrollo profesional de sus empleadores/as, destacando la relevancia social y económica de su labor:

¿Y por qué nosotras no? ¿Por qué quedamos aparte? ¿Por qué no somos consideradas si hacemos un trabajo recontra importante para nuestro país? Somos quienes gracias a nuestro trabajo se desarrolla una abogada, una doctora, una científica, una empresaria, porque nosotros le hacemos el trabajo más importante de una sociedad: cuidar la familia. ¿Se dan cuenta de lo valioso de nuestro trabajo? cuidar la familia, el centro de la sociedad, no solo le cuidamos a sus hijos, somos como nos dijo una vez la Ministra del Trabajo: ustedes son multigiro, o sea, somos súper importantes, pero culturalmente somos despreciadas. Culturalmente no somos consideradas. (Viña del Mar).

Al explorar cuáles son las características que conducen a la desvalorización de este puesto de trabajo, se menciona el bajo nivel educativo, las distinciones de clase, y fundamentalmente, el hecho de ser un trabajo que en muchos casos se contrata porque una persona con mayor poder adquisitivo no quiere hacerlo, y lo delega a alguien de menor nivel socioeconómico. En palabras de las participantes:

Lo que pasa es que a ti te pasan a llevar por el hecho que tú no tienes una educación superior, o no se te dio la oportunidad de tener una educación superior y como que tú tienes pocas herramientas. (La Serena).

En cambio, ellos [los empleadores] creen que, porque tienen una profesión o porque tienen plata, son superior a uno. Y eso es lo que uno tiene que tener en cuenta, no lo son, ellos no son, son iguales y tal vez menos, porque la educación es la que vale, nada más. (Osorno).

La reivindicación del valor del trabajo doméstico de parte de las trabajadoras también surge, según sus opiniones, por ser una alternativa honesta y honrada de trabajo. Mientras está la posibilidad de delinquir, de cometer fraudes, de conseguir ingresos por otras vías directas, ellas deciden/decidieron limpiar la suciedad de otros/as. La exposición de la intimidad de las/os empleadoras/es y la confrontación de su propia suciedad hace que la objetivación de las trabajadoras sea una forma de aplacar dicha vergüenza. No obstante, como relatan a continuación, tras años de trayectoria e historias repletas de sufrimiento y esfuerzos, las trabajadoras aprenden a no dejar que se les desprenda de su humanidad, y hacen visible una labor cotidiana, para muchos/as oscura:

Me siento bien, orgullosa de mi trabajo. Limpié, como le dicen a lamer platos, trapear pisos no importa. Es mejor que andar robando, o haciendo otra cosa, eso digo yo. (Osorno).

Si no fuera por nosotros que limpiamos las necesidades de "wateres [W.C], ¿qué sería no? Perdona la palabra, pero ¿qué sería de la persona que nos emplea? (...) nosotros solucionamos sus problemas. Nos maltratan, eso es un maltrato eso... de mi punto de vista. (Santiago).

Inevitablemente, la dimensión de género surge como un diferenciador. Así, ante la necesidad económica de las familias, las trayectorias de las hijas y los hijos diferían a razón de la naturalización de los roles de género. A los hombres no se les enviaba a trabajar a otra casa, ni se les responsabilizaba del cuidado de su propia familia. El trabajo de casa, según lo relatado, ha sido una fuente de trabajo esencialmente femenina, y ha confluído tanto en sus vidas laborales como personales.

Vinculado a lo anterior, un elemento alarmante es la temprana edad en la que varias de las participantes comenzaron a desempeñarse este trabajo remunerado, y sin ha-

ber terminado su educación secundaria. Desde jóvenes, a ellas se les inculcó el rol de cuidadoras y de proveedoras, donde el trabajar en casas particulares les permitió aportar al sustento familiar:

También empecé a trabajar de muy joven, de cómo de 11 años, también cuidando guaguaitas, no me las podía, (...) como era muy chica, y ahí estuve como 6 años y ahí empezó mi vida de trabajadora de casa particular. (Osorno).

Yo igual yo sabía cocinar lo básico, lo que me había enseñado mi mamá. Y así fui aprendiendo con el tiempo y todo, y afortunadamente, de repente nos tocan empleadoras buenas que te van enseñando, por ejemplo, a poner una mesa, cómo hacer esto, tú vas aprendiendo y tú vas tomando ese comportamiento. (Osorno).

Por tanto, se vuelve patente que un elemento característico en sus vidas es el de la doble presencia: cuidar para cuidar, entrelazando sus vidas laborales y familiares. Como relata una trabajadora al referirse a su vida laboral, en la que equipara su rol con aquel que posee en su propio hogar:

Uno como trabajadora tiene que ponerse como si prácticamente fuera una mamá, porque es un hogar que uno entra y tiene que criar a los hijos igual que como crió a los de una. (Concepción).

Las trabajadoras, al regresar a sus propios hogares, suelen continuar realizando tareas domésticas para su propia familia, pasando diariamente de la esfera “productiva” a la “reproductiva” que, para ellas, carecen de una división tan evidente. Su rol laboral se transfiere a sus vidas personales. La doble presencia implica estar presente en dos espacios —no muy distintos— a la vez. Mientras crían a los/as hijos/as de sus empleadores/as, están pendientes de las necesidades de sus padres/as, hijos/as, del orden de su hogar, que no falte el alimento, y mantener el bienestar emocional de quienes las rodean, muchas veces postergándose.

Mis empleadores firmaban tarjetas a las 8, ellos tenían que estar a las 8 ahí y yo tenía que estar en la casa para cuidar a los niños antes a las 7:30, y después estaba hasta las 20:00 de la noche en el trabajo, esperando que llegaran ellos (...) [trabajé] puertas afuera toda mi vida, porque yo tenía una hija, entonces tenía que llegar a mi casa también. (Viña del Mar).

Destaca el relato de una trabajadora, que hace referencia a la “cadena de cuidados”, en la que ellas representan el último eslabón:

*Entonces yo digo, no pues, está mal pensado porque si yo soy profesional, ¿no cierto? Y me voy a trabajar, y tengo a mis niños chicos, ¿con quién los dejo, cuál es la persona de confianza? Me tengo que buscar una persona que trabaje, así pues, para que cuide mi casa y yo pueda generar mis lucas y poder pensar en un futuro para mi familia. Es una cadena, pero esa cadena, **siempre la última argolla somos nosotros**, y esa última argolla nosotros es la que tenemos que hacer desaparecer, siempre y sentirnos orgullosas de lo que estamos haciendo. Pero para eso, nosotros tenemos que hacer que se cumplan esas leyes, esas leyes que nos dan. (Osorno).*

El sacrificio por sus hijos/as emerge como una constante, por lo que su educación y desarrollo se convierte en una de las motivaciones más poderosas para seguir adelante. Así aparece en uno de los relatos:

Mi hija estudió hasta que se recibió de profesional y mis nietos también son profesionales ahora, pero que, gracias al sacrificio mío... que mi hija veía el sacrificio y también estudió para salir adelante. Yo no quería que fuera igual que yo, que trabajara. No era porque yo humillaba al gremio, sino que con el sufrimiento y los sacrificios... yo no quería que mi hija pasara por eso. Quería que fuese una profesional. (Viña del Mar).

Así, el esfuerzo de las trabajadoras que son madres se traduce en el empuje a sus hijos/as a buscar mejores oportunidades, como estudiar una carrera y convertirse en profesionales con mejores oportunidades laborales. Muchas no han querido que hijos/as repitan su experiencia laboral y buscan protegerlos de enfrentar el sufrimiento y la lucha que ellas vivieron para “salir adelante”. En tal contexto, las condiciones de trabajo en sus primeros años se recuerdan como extremadamente duras, marcadas por largas jornadas, limitaciones en sus derechos, y el incuestionable acato a los/as empleadores/as:

A veces uno aguantaba los trabajos por la necesidad, porque todas eran madre, o madre soltera, o madre que... teníamos hijos que sacar adelante, entonces teníamos que, como se dice, que agachar el moño, ahora no... (La Serena).

El sacrificio que ellas hacen por otros –por su familia y sus seres queridos– también se cimenta como una fuente de dignificación de su trabajo. Tal como relata una trabajadora que se le acusó de no ejercer una labor “decente”, ella responde:

“No, si lo que yo hago es decente señora”, le dije yo, “yo me siento orgullosa de mi trabajo porque con este trabajo yo he criado a mis hijos, les he dado estudios, he salido a conocer países, conocí a mi esposo en otro país gracias a este trabajo, así que no tengo por qué avergonzarme y así voy a morir con mi trabajo”(Antofagasta).

En suma, las trayectorias de vida de las trabajadoras de casa particular han estado profundamente marcadas por experiencias de sufrimiento que, con el tiempo, han adquirido un propósito significativo. Este sufrimiento, lejos de definir las negativamente, se ha convertido en una fuente de valorización tanto de su identidad como del trabajo que ejercen.

Estas mujeres relatan que en sus inicios laborales enfrentaron estas dinámicas de abuso desde una posición de vulnerabilidad, describiéndose a sí mismas como frágiles y expuestas frente a sus empleadores/as. Sin embargo, estas mismas experiencias, sumadas a la imperiosa necesidad de proveer para sus familias, han forjado en ellas un carácter más resiliente y fortalecido:

Es que nos ven vulnerables, a nosotras las mujeres nos ven bien vulnerables, pero no saben nada, que ahora estamos empoderadas nosotras, nos empoderamos, ahora no lloramos, ahora facturamos. (Concepción).

6. Sindicalización y solidaridad entre trabajadoras

La organización entre trabajadoras de casa particular y la sindicalización ha sido clave para mejorar las condiciones laborales, logrando avances significativos tanto a nivel general del sector como en la vida cotidiana de las trabajadoras. La ratificación de convenios internacionales como el N°190 y el N°189, y la promulgación de la Ley 20.786 es un reflejo de los esfuerzos sostenidos por las organizaciones y sus lideresas en los últimos años.

Gracias a los sindicatos, a la organización, al conjunto de los trabajadores que se han ido potenciando y diciendo sí, nosotros tenemos derechos. Y gracias a eso se han, se han ido haciendo avances las leyes, que Chile también haya ratificado los convenios, tanto el 190, el 189. Eso ha mejorado mucho nuestras condiciones. (Viña del Mar).

Imagínense que todas las trabajadoras, de todo que han hecho, las personas, las directivas, que han hecho todos esos cambios (...) le ha favorecido a todas las trabajadoras, no a una, ni a las que están en sindicato, es de todo Chile. (La Serena).

En los relatos de las trabajadoras, estas mejoras se traducen en experiencias tangibles. Por ejemplo, muchas comentan cómo la educación recibida en los sindicatos las ayudó a identificar abusos y a reclamar lo que les corresponde por ley.

Yo no sabía que eso era un abuso y que estaba, la única bruta que trabajamos horas extras gratis, pero yo no me había dado cuenta, y gracias a los sindicatos empecé a escuchar. (Viña del Mar).

Yo 24 años llevo en el sindicato, ahí nací de nuevo. Porque ahí me pasaron las leyes, y todas las cosas, porque antes una trabajaba redonda, no sabía de leyes, no sabía de nada. (Concepción).

El sindicato y las organizaciones no solo representan un espacio de aprendizaje, sino también de movilización de la lucha activa y concertada. Varias trabajadoras relatan con nostalgia y orgullo su participación directa en la concreción de hitos históricos para el sector, desde la promoción de cambios legislativos hasta la participación en espacios de decisión política. Relatos como el de una trabajadora que recuerda su rol en los primeros cambios a la ley:

Me tocó participar activamente en el Ministerio del Trabajo, y en el Congreso haciendo lobby con los senadores, con los diputados para que acordaran lo que nosotras queríamos. (Osorno).

No obstante, existen limitaciones importantes en cuanto al reclutamiento de trabajadoras a organizaciones. En principio, el estigma asociado al sindicato es un elemento que empuja a las/os empleadoras/es a tomar cierta actitud reticente a que sus trabajadoras pertenezcan a este tipo de organización colectiva. El sindicato y las asociaciones de trabajadores/as en general involucran nociones de conflictividad y confrontación, que, en el caso de las trabajadoras de casa particular, no se condicen con el ideal de conducta esperada.

*Yo trabajaba también con una persona que le trabajé casi 15 años, yo trabajé con ellos. Y entonces yo con ellos participaba y el día lunes yo conversaba con ella, les decía "tuvimos reunión ahí en el sindicato" y este. Bueno y de repente un día llegué a trabajar y me dicen que **ya no me necesitan más porque ellos son alérgicos a los sindicatos**. (Antofagasta).*

Por consiguiente, muchas trabajadoras no consideran su afiliación debido al temor del disgusto de sus empleadores, por la necesidad de conservar el empleo ante la precariedad económica. Algunas participantes mencionan que hay trabajadoras que asisten a las reuniones e incluso se afilian manteniéndolo en secreto a su empleador/a. Tal como una trabajadora no sindicalizada le justifica a otra que sí pertenece a una asociación:

"Si yo me voy a ese sindicato que usted dice, mi patrona se va a enterar y me va a echar y no me va a dar más trabajo" entonces ese es el temor que tiene la gente. (Antofagasta).

Sin embargo, este miedo también puede reflejar una carencia de información sobre los beneficios del sindicato y una falta de estrategias de sensibilización en el sector. Como lo señalan algunas trabajadoras, sería fundamental implementar campañas que desmonten los prejuicios y animen a más trabajadoras a afiliarse y organizarse.

Pienso que tenemos que juntarnos con las compañeras y un día salir al centro, las que podamos, ir a entregar folletos, difundir el sindicato... porque antes lo hacíamos. (Antofagasta).

Otra barrera en la sostenibilidad de las organizaciones de trabajadoras reside en la falta de tiempos para participar activamente en reuniones, talleres y actividades sindicales. Esto, considerando que para muchas el sindicato implica una "tercera jornada laboral" en la que se destinan recursos personales para sacar adelante a la organización. A continuación, una trabajadora comenta sobre los descuentos salariales que asume para poder asistir a las actividades:

Nunca yo saco un sueldo completo, porque a mí me descuentan obviamente los días que falto al trabajo [por actividades sindicales], o sea, uno siempre y yo creo que más la mueve a uno esta parte social de uno, de que nosotras hemos sufrido tanto, tanto, tanto, entonces uno ya no quiere que las demás sufran. (La Serena).

Para algunas, no existe una flexibilidad horaria suficiente que les permita cumplir estas tres jornadas. Esto puede generar tensiones entre las trabajadoras, cuestionamientos al compromiso, y miedos a la disminución de la afiliación. Por ejemplo:

*Todavía me cuesta para poder llegar y venir a las reuniones. Por eso que yo no puedo asistir mucho a las reuniones los días sábado, los días domingo, porque me cuesta, porque **tengo mayores obligaciones**. Y allá donde vivo, tengo que estar ahí, porque si yo no lo hago, me echan y no tengo donde vivir. (Osorno).*

Estas diferencias subrayan la importancia de la comunicación interna dentro de las organizaciones. Las trabajadoras comentan que reuniones sindicales son fundamentales no solo para coordinar acciones, sino también para resolver diferencias y mantener la cohesión.

Como yo siempre le digo a las chiquillas, en las reuniones se dice todo, todo lo que hay que decir, muchas que les parece bien y otras que no, pero en reunión, termina la reunión y tan amigas como siempre, porque en la reunión hay que decir las cosas, si no ¿cómo vamos a avanzar? (Osorno).

Por otro lado, otro de los desafíos significativos para el afiatamiento del colectivo de las trabajadoras refiere a un problema de carácter sociodemográfico, ante el bajo recambio generacional en los sindicatos a raíz de la falta de interés de las trabajadoras más jóvenes de asociarse. Muchas trabajadoras mayores señalan que la sostenibilidad de las organizaciones vigentes está en riesgo debido a la falta de interés de las generaciones más jóvenes.

Estamos padeciendo nosotros de cambio, en las organizaciones estamos prácticamente quedando las más antiguas, que nos estamos manteniendo en las organizaciones. (Santiago).

Hay muchas chicas jóvenes que trabajan, pero se interesan en puro trabajar, tener su dinero y todo, pero no comprometerse con una asociación para ver los derechos, pensar a futuro, pensar en las otras que vienen. Entonces eso estamos como, de falta nosotras, de trabajadoras comprometidas. Para que puedan tomar un cargo, decir "chuta, yo lo puedo hacer o si no puedo, voy a aprender con ayuda", y eso, y nos pasa en todas las filiales, que estamos quedando muy pocas trabajadoras. (Osorno).

Hipotéticamente, esta merma en la participación de las trabajadoras más jóvenes podría deberse, en principio, a los cambios en el mercado laboral. Las jornadas puntuales y los empleos por horas o por servicio específico podrían haber transformado la tradicional relación entablada con las familias. Este "distanciamiento emocional" y fragmentación en distintos hogares, de la mano de la racionalización del tiempo y las tareas, podrían estar disminuyendo la identificación con el sector tradicionalmente concebido de trabajadoras de casa particular.

Además, como se analizó en el apartado sobre doble presencia, una de las motivaciones más significativas detrás del sacrificio de las trabajadoras ha sido garantizar que sus hijas puedan acceder a una mejor educación y tener opciones laborales distintas al trabajo doméstico remunerado. En este sentido, son las propias trabajadoras quienes, conscientes de la precariedad, la sobrecarga emocional y el desgaste físico inherentes al sector, han desalentado la continuidad de sus sucesoras en esta ocupación.

Otro factor que podría influir en la baja participación es el aumento de la población migrante en el sector. Las trabajadoras migrantes, especialmente aquellas que no están regularizadas, pueden ser reticentes a unirse a sindicatos debido al miedo de exponerse a la institucionalidad y a posibles represalias legales.

A pesar de las dificultades relativas a la sostenibilidad organizacional, para muchas el sindicato o la asociación ha sido fuente de apoyo, acompañamiento, y ha permitido construir un sentimiento de pertenencia. Ante la naturaleza solitaria del trabajo de casa particular, la posibilidad de formar parte de un colectivo que comparte experiencias similares permite no solo un desahogo emocional, sino también la construcción de una red de apoyo que trasciende lo laboral.

La primera vez que vine a la ANECAP fue aquí en Osorno, estaba trabajando puertas adentro y cuando uno trabaja puertas adentro hay mucha soledad, mucho, y en ese tiempo era tan poco el rato que uno lo tenía libre que uno de repente no sabía dónde ir pues, y me hablaron de aquí de la ANECAP y me vine un día en la tarde y me asocié. (Osorno).

En el condominio donde nosotras trabajamos no pasa mucho eso, porque saben que hay una persona que pertenece al SINTRACAP, al sindicato y es directiva, entonces le ha dicho a los jefes, "yo tengo a todas las chiquillas sindicalizadas, así que ahora con cuidadito, porque sobre todo ahora que viene la Ley Karin, cuidado con levantarle la voz a mis chiquillas, porque si ustedes las tratan mal...". (Concepción).

A través de la participación en estos espacios, las trabajadoras logran transformar el aislamiento en una oportunidad de comunidad, fortaleciendo su autoestima, su capacidad de enfrentar las adversidades del espacio de trabajo, y reafirmar el valor de su trabajo.

En el condominio donde nosotras trabajamos no pasa mucho eso, porque saben que hay una persona que pertenece al SINTRACAP, al sindicato y es directiva, entonces le ha dicho a los jefes, "yo tengo a todas las chiquillas sindicalizadas, así que ahora con cuidadito, porque sobre todo ahora que viene la Ley Karin, cuidado con levantarle la voz a mis chiquillas, porque si ustedes las tratan mal...". (Concepción).

A través de la participación en estos espacios, las trabajadoras logran transformar el aislamiento en una oportunidad de comunidad, fortaleciendo su autoestima, su capacidad de enfrentar las adversidades del espacio de trabajo, y reafirmar el valor de su trabajo.

Uno se siente como más valorada igual en el trabajo, por el hecho de estar en una organización. (Osorno).

Destacan también los múltiples beneficios a lo que las trabajadoras pueden optar gracias a su afiliación: desde jornadas informativas, capacitaciones profesionalizantes y dirigidas a desarrollo personal, convenios de medicina y psicología, e incluso vivienda a través de cooperativas. En sus propios términos:

Del sindicato gestiona, (...) lentes, dentista, médico, exámenes, el sindicato organiza, supongamos, el otro día me hice unos exámenes completos de sangre, de colesterol, diabetes, un electrocardiograma, de los pulmones, por 2 lucas [mil pesos]. Entonces, son hartos beneficios para nosotras como socias del sindicato. (Concepción).

Y la cooperativa felizmente una por acá decía, muy sólida, muchas mujeres hoy día que han educado a sus hijos con ella, han tenido casas con ella, tienen su vida, han formado negocios, gracias a la cooperativa. (Santiago).

Por tanto, ante las desigualdades estructurales a nivel económico, social y cultural, el fortalecimiento de la sindicalización y la organización de las trabajadoras de casa particular emerge como bastión de lucha para enfrentar estas adversidades en todas sus formas. Las organizaciones no solo defienden derechos, sino que también representan un espacio de encuentro, acompañamiento, información, empoderamiento y transformación. Sin embargo, es imperativo abordar las barreras que limitan la participación para así garantizar su sostenibilidad en el tiempo e incentivar la congregación entre las nuevas y anteriores generaciones.

7. Carencia de protección social, informalidad y bajas remuneraciones

El trabajo doméstico remunerado presenta actualmente grandes déficits e incumplimientos de los estándares establecidos en torno al trabajo decente. La informalidad en el sector sigue siendo muy alta, con una de las valoraciones en el mercado más bajas y, en resultado, pensiones extremadamente bajas e insuficientes para una jubilación digna.

La situación generalizada de invisibilidad hacia el sistema también propicia otro tipo de restricciones al ejercicio de derechos de las trabajadoras de casa particular, como lo son la no consideración de vacaciones pagadas, sobrecarga laboral con horas extraordinarias y jornadas extensas, entre otras.

Al dirigir la conversación en torno las razones por las cuales la formalización es tan poco extendida, se obtienen diversos factores, entre los que se incluyen:

i. La resistencia de algunos/as empleadores/as a formalizar las relaciones laborales, vinculada a la desvalorización e indiferencia hacia las trabajadoras.

Hay personas que todavía sufren porque los empleadores realmente no les hacen contrato de trabajo, no las tratan como personas, y no como trabajadoras, y eso es lo que nosotros siempre hemos dicho, nosotras no somos asesoras, no somos sirvientas, no somos nanas, nosotras somos trabajadoras. (La Serena).

Por eso no nos hacían contrato de trabajo, porque decía, para qué las vamos a contratar si ellas no, no son nadie. (Viña del Mar).

ii. El desconocimiento de derechos por parte de las trabajadoras, que ante la costumbre de haber trabajado siempre sin contrato, se mantienen históricamente en la informalidad.

Estuve trabajando 27 en una casa, es que empecé en esa casa y ahí me quedé, pero el error fue que estuve como 8 años sin contrato, yo creo que por la ignorancia de una porque era primera vez que empecé a trabajar, y por la sinvergüenzura del empleador porque estaba acostumbrado a tener "nana" y si hubiera querido me hubiera hecho el contrato. (La Serena).

iii. En algunos casos, la preferencia de estas últimas por salarios inmediatos más altos a costa de su cotización previsional.

No trabajé con contrato y eso que yo le trabajaba a un abogado (...) aunque yo tampoco acepté la cuestión del contrato (...) es que el contrato te baja mucho, que te quitan la cuestión de la FONASA y que todo te baja pues, y yo tengo una hija estudiando y yo necesitaba la plata para mandarle. (Osorno).

Nosotras mismas, no todas, pero si hay una gran parte que no le gusta que le impongan. (La Serena).

Para muchas trabajadoras, el sacrificio de beneficios formales como previsión en salud, jubilación, por despido injustificado, entre otros, parece una decisión más viable a corto plazo, aunque esto comprometa su seguridad económica y social a largo plazo. Ello puede deberse tanto a desconocimiento como a una necesidad económica apremiante.

Yo soy boliviana y estoy acá en 12 años, trabajar con puertas adentro con una persona, como 7 años y medio, casi 8 años. Pero yo nunca he sabido de los horarios de trabajo puertas adentro, yo siempre he trabajado y cuando me llaman, no sé, a las 9 a buscar algo, siempre estoy ahí atenta, en la mañana igual desde las 6, 6 y media, siempre he estado atenta, pero nunca me he fijado en eso (Santiago).

Ante estas situaciones, se subraya la necesidad de iniciativas educativas y de sensibilización que informen a las trabajadoras sobre los beneficios de la formalización y fomenten una planificación de ingresos que considere tanto el presente como el futuro, mediante la previsión social.

8. Transformaciones, rupturas y continuidades en el sector del trabajo doméstico

A través de las trayectorias de las trabajadoras, fue posible identificar los principales hitos históricos que impactaron en sus condiciones laborales, de manera contigua a las transformaciones valóricas, además de las tensiones y retos que aún persisten.

a. Cambios legislativos

Uno de los temas más recurrentes en los relatos de las trabajadoras es el impacto positivo que han tenido las reformas legales en sus condiciones laborales. Aunque reconocen que aún hay camino por recorrer, las trabajadoras destacan cómo las leyes han mejorado aspectos fundamentales de su trabajo. Por ejemplo, la regulación de la jornada laboral, el aumento del salario al mínimo, los contratos y el acceso a beneficios como el seguro de cesantía y el fuero maternal, son percibidos como logros significativos.

Pero gracias a miles de cosas y a la unión y a la fortaleza y al sentirnos importantes, se han ido haciendo las cosas y los convenios y las nuevas leyes que ahora nos benefician muchísimo, como ser incluida en la reducción de jornada, como tener derecho a el hecho de estar contratada, ya nos dan un abanico gigante. (Viña del Mar).

En eso ha cambiado, y se ha notado porque ya nadie te va a trabajar, menos del mínimo, ¿por qué? Porque las mismas leyes que a nosotros nos favorecen, es que tengamos la igualdad de oportunidad. (Osorno).

Antes no teníamos derecho al fuero maternal, todas esas cosas no, entonces uno la que estaba embarazada, tenía a la guagua tenía que ir a trabajar igual. (Antofagasta).

Un avance reciente y controvertido ha sido los dos días hábiles libres otorgados mensualmente a las trabajadoras. Según ellas, la negación a este beneficio de parte de las/os empleadores/as ha sido extendida. No obstante, las trabajadoras se han percatado de este punto crítico, y su movilización se ha abocado a exigir una mayor difusión y fiscalización.

Ha salido de los dos días hábiles, o sea dos días al mes que tenemos, y eso yo creo que es bueno conversar con los jefes desde la entrevista, pero ahora de la ley como dijo la compañera, de abril que se ha promulgado, entonces, ellos saben. Están enterados, y sin embargo dicen "ay, no sé cómo es". (Santiago).

b. Avances en la matriz sociocultural y valórica

Otro cambio importante se refleja en cómo las trabajadoras perciben su propio trabajo y en cómo sienten que la sociedad les ha concebido un valor más elevado. Antes, las condiciones laborales eran marcadamente desiguales, y el trato hacia las trabajadoras solía ser más humillante, violento y deshumanizante. Aunque los abusos no han desaparecido del todo, hoy muchas trabajadoras consideran que existe un mayor respeto por su labor.

Ahora se respetan mucho los derechos de las trabajadoras, no totalmente como quisiéramos, pero se respeta mucho más. (La Serena).

Este cambio se ha reflejado en la modificación de prácticas cotidianas que históricamente reforzaban la desigualdad entre la familia empleadora y la trabajadora, como la separación en los espacios para comer: antes, era común que las trabajadoras fueran relegadas a la cocina. Sin embargo, las experiencias muestran que en la actualidad, esta costumbre se ha ido disolviendo, y se ha vuelto más frecuente que las trabajadoras sean invitadas a la misma mesa a comer con la familia empleadora.

El trabajar puertas afuera (...) me cambiaron los papeles, por ejemplo, conocí a una persona que era muy, ella fue como un poco más empática conmigo. Sentí, cuando me empezó a decir [por mi nombre], siéntate aquí en la mesa a comer conmigo" (...) me transpiraban las manos, no sabía comer, me atoraba, porque yo jamás había comido en una mesa con ellos, porque usted allá y usted allá. Y el comer con ellos, para mí fue, pero terrible (...) yo la miraba con una estatura así de alta y yo me veía chiquitita (Concepción).

Nos trataban como esclavas, éramos unas verdaderas esclavas, y yo cuando ya nos vinimos de Dichato yo me cambié, ya empecé a trabajar ya con patrones mejores, y otra que la "nana" tenía que comer en la cocina, no, la nana no podía comer con los patrones. Ahora no, ahora no, gracias a Dios. (Concepción).

Asimismo, las trabajadoras narran que conforme ha avanzado el tiempo ellas han ido adquiriendo voz y voto, tomando espacio para expresarse al interior del vínculo

laboral. Se establece un contraste con el pasado, en donde primaba la sumisión y el acatamiento incondicional. Tal como manifiesta una trabajadora:

[Ahora está] la posibilidad de poder opinar, dar una opinión a algo. Antes uno no podía decir nada, había que quedarse ahí no más. (La Serena).

La evolución de las concepciones arcaicas y degradantes hacia las trabajadoras de casa particular ha sido en gran medida resultado de la lucha constante de trabajadoras, que se sacrificaron para darle mejores condiciones laborales y alcanzar leyes que aventajaran a las futuras generaciones.

Entonces, las chiquillas que han peleado, yo les agradezco un montón que han sacado la cara por personas que uno no habla, que uno viene de campo, la mamá le dice, "no, tú tienes que ser sumisa, tienes que hacer caso, tú tienes que ser acá, tú tienes que ser allá". Pero, cuando uno es muy sumiso, la gente abusa de uno, abusa (Concepción).

Sin embargo, las trabajadoras han ido evidenciando como la cantidad de personas en el sector ha tendido a la baja. Este fenómeno parece estar vinculado a la aspiración de muchas madres trabajadoras de casa particular de que sus hijos/as no repitan sus experiencias laborales, y que puedan optar por una mejor educación.

Yo creo que por eso los cabros ahora tampoco los niños no quieren trabajar. Como en casa, pues no sé. Porque veían el sacrificio que hacía la mamá para trabajar también. (Viña del Mar).

Antes llegaba la mamá, la hija, la sobrina, la hermana a trabajar y ahora no. Ahora la mamá trabaja y obvio, la mamá quiere que sea una profesional su hija. (Osorno).

Este deseo de un futuro diferente se traduce en esfuerzos por fomentar la educación y evitar que las generaciones siguientes enfrenten las mismas limitaciones:

A veces el día domingo, veíamos gente barriendo y yo le decía, mire hija, pucha, qué pena, le decía yo, a veces con lluvia, con frío, le decía, mire, hijo, pobrecito como tiene que barrer la calle. A lo mejor el no tuvo la oportunidad de estudiar, se lo hacía saber a mi hija chiquitita (...) por eso tu hija, tiene que estudiar. (Viña del Mar).

Para las niñas y mujeres jóvenes las opciones laborales en el pasado eran muy limitadas, tanto a causa de necesidades económicas como también a raíz de condicionantes socioculturales de género que limitaban a las mujeres a desempeñarse en trabajos que no se vincularan a un rol de género femenino:

*Los papás eran que trabajaban en los campos y los jefes necesitaban una niñe-
ra, por ejemplo, "ah, llévese a mi hija" (Santiago).*

Por otra parte, con el paso del tiempo los cambios valóricos también permean en el perfil de la familia o de la persona empleadora. En principio, las familias tienden a ser menos extendidas, y las personas que emplean también son más jóvenes. A diferencia de años anteriores, donde primaba el modelo familiar de madre ama de casa y padre proveedor, ahora madre y padre tienden a trabajar fuera del hogar, y se suma el hecho de que muchas parejas optan por no tener hijos/as. En los siguientes relatos, trabajadoras describen la situación actual:

*Ya no hay familias grandes, ya no hay tantos hijos en las casas, trabajan los dos,
no están todo el día en la casa, la persona que va a trabajar está sola, hace su
pega tranquila sola. (Santiago).*

*Hoy en día la dinámica de trabajos esporádicos en diferentes horarios es parte
también de nuestras labores (...) son como mini contratos. (Antofagasta).*

En conjunto, los relatos de las trabajadoras de casa particular muestran cómo los cambios legislativos, valóricos y demográficos han transformado significativamente el sector, abriendo nuevas oportunidades y marcando un progreso palpable en el reconocimiento de sus derechos y dignidad laboral. Las leyes actuales han ampliado el acceso a protecciones laborales, reduciendo ciertas desigualdades y limitando abusos que abundaban en el pasado.

A nivel sociocultural, se ha configurado una visión distinta hacia el trabajo de cuidados. Existe un mayor reconocimiento de la labor, y las trabajadoras han alzado la voz en sus vínculos laborales, evidenciando una ruptura con las antiguas dinámicas serviciales y de sumisión. Sin embargo, estos avances coexisten con desafíos importantes, como la persistente informalidad, la falta de recambio generacional y la necesidad de asegurar condiciones más equitativas para todas, incluyendo a las trabajadoras migrantes y las empleadas en modalidades fragmentadas.

A pesar de los progresos, la realidad del sector sigue siendo compleja, y las conmovedoras historias de lucha y sacrificio relatadas por estas mujeres subrayan la importancia de continuar impulsando cambios estructurales que aseguren no solo mejores condiciones laborales, sino también la visibilización y reconocimiento pleno de la contribución que realizan al bienestar de la sociedad en su conjunto.





VI. Discusión y recomendaciones para la política pública

Al término de la ejecución de las actividades en terreno, se solicitó a las trabajadoras generar conjuntamente un diagnóstico de la situación del trabajo de casa particular en Chile. Esta instancia fue orientada a partir de la metodología participativa del árbol de problemas, que consiste en presentar a las trabajadoras un dibujo de árbol que simboliza un problema a ser decompuesto.

El tronco de este árbol fue completado con lo que las trabajadoras estimaron que era(n) el(los) problema(s) central(es) del sector. Seguidamente, las raíces del árbol representaron las causas de este(os) problema(s) —aquello que induce a que los problemas se generen y reproduzcan —, simbolizando las ramas y hojas los efectos —aquello que nace del tronco y que necesita ser abordado desde la raíz —.

En los siguientes apartados se abordará una síntesis de cada componente, dando énfasis a lo que emergió con más frecuencia y en distintos contextos territoriales. Se comenzará delineando el problema principal, continuando con la caracterización de los efectos que se desprenden de este problema, para luego abordar las causas que inducen y reproducen los inconvenientes y efectos. Finalmente, tras este diagnóstico, se abordarán las propuestas elaboradas por las propias trabajadoras, que también se nutren de los antecedentes y análisis señalados.

1. Problema central del sector

El trabajo doméstico remunerado se ha mantenido en una situación de **precarización estructural**. Esto es percibido a través de la carencia de valoración, reconocimiento y protección de su labor. Ello se esparce en una **dimensión social** que reproduce un estigma negativo y degradante a las personas que ejercen el trabajo de casa particular, que son mayoritariamente mujeres. En una **dimensión económica** que mantiene niveles de salario y pensiones bajos, y en una **dimensión institucional** en la que persiste la desprotección de las y los trabajadores a partir de una situación de informalidad crónica, y de un apoyo social insuficiente que se desprende de la falta de una com-

presión actualizada de la situación del sector y de sus necesidades.

2. Efectos percibidos

Con el objeto de lograr un mejor entendimiento de los efectos percibidos por las trabajadoras de casa particular, estos se categorizaron en: ámbito laboral, económico, de salud, y organizacional/sindical.

Ámbito laboral

a. Horarios: se menciona que a las y los trabajadores — recurrentemente — se les somete a horarios rígidos, extensos y, muchas veces, ambiguos. A menudo no se les respeta la jornada estipulada, ni tampoco existe flexibilidad para hacer trámites, recurrir al médico, al banco, entre otros.

b. Labores: la multifunción es un padecimiento extendido, y muchas veces se solicita a las trabajadoras realizar tareas que no están estipuladas en su contrato. Además, se menciona repetidamente la sobrecarga laboral que deben enfrentar.

Ámbito económico

a. Bajos salarios: a pesar de ser un trabajo que requiere habilidades y destrezas especiales, su valorización económica tiende a ser baja en comparación a otros puestos de trabajo.

b. Bajas pensiones: producto de los bajos salarios, sumados a las frecuentes lagunas previsionales, o derechamente a la no cotización, las trabajadoras tienden a pensionarse con un monto completamente insuficiente para sustentarse, por lo que muchas de ellas optan por seguir trabajando después de la edad de jubilación.

Ámbito de salud

a. Salud física: la naturaleza del trabajo doméstico a menudo expone a las trabajadoras a padecer de dolores articulares, lumbagos, esguinces, heridas superficiales, entre otros peligros domésticos. Además, es frecuente que con el paso de los años exista un desgaste físico acumulativo, lo que deteriora paulatinamente su calidad de vida.

b. Salud mental: la carga emocional vinculada al trabajo solitario, el estrés continuo y la exposición a riesgos psicolaborales afectan negativamente el bienestar psicológico de las y los trabajadores. A esto se suma la falta de tiempo personal que limita su capacidad para descansar, disfrutar de actividades recreativas o dedicar tiempo al cuidado propio.

En el ámbito organizacional/sindical

a. Baja tasa de afiliación sindical: las trabajadoras mencionan una disminución en el número que opta por organizarse. Esto se relaciona con cambios en el mercado laboral que fragmentan las jornadas, la alta tasa de personas migrantes no regularizadas que temen vincularse a instituciones, la falta de difusión de parte de las propias asociaciones, y el temor a represalias por parte de las personas empleadoras. Esto limita las posibilidades de acción colectiva y la defensa efectiva de los derechos laborales.

3. Causas identificadas

Desconocimiento de derechos de parte de las trabajadoras: una de las principales causas de la precarización en el trabajo doméstico es el desconocimiento que muchas trabajadoras tienen sobre sus derechos laborales. Esto incluye aspectos básicos como el salario mínimo, la jornada laboral regulada, las condiciones para acceder a la seguridad social, la obligación de establecer un contrato de trabajo y los procedimientos legales para denunciar abusos o incumplimientos. Este desconocimiento suele estar ligado a factores como el bajo nivel educativo, barreras de idiomas en el caso de trabajadoras migrantes y, sobre todo, a la falta de acceso a información clara y comprensible.

Falta de difusión de información orientada a empleadores/as: muchos empleadores también carecen de información clara sobre sus obligaciones legales y los derechos de las trabajadoras domésticas. En algunos casos, esta falta de información puede ser involuntaria, pero también existen situaciones en las que se opta por ignorar o negar las normativas para evadir las propias responsabilidades. La **escasa difusión de campañas informativas** y el **poco riesgo percibido a recibir una sanción** contribuyen a un clima de desinformación que perpetúa el incumplimiento de las leyes laborales.

Bajos niveles de fiscalización: Dentro del sector se percibe una débil fiscalización por parte de las autoridades laborales. La naturaleza privada de los hogares dificulta las inspecciones efectivas y completas (poder supervisar el espacio laboral), lo que permite que muchas irregularidades pasen desapercibidas. Además, los recursos limitados y la falta de personal especializado en la fiscalización de este sector agravan el problema. Sin un monitoreo constante, las trabajadoras quedan desprotegidas frente a abusos, condiciones laborales informales y la ausencia de contratos, e incluso a veces optan por tomar la fiscalización por sus propios medios realizando sus propias investigaciones.

Feminización del trabajo doméstico y de cuidados: la atribución histórica de lo femenino al trabajo de casa particular refuerza la idea de que este tipo de trabajo no tiene el mismo valor que otras actividades laborales. Esto, ya que al ser una labor inherente a la mujer, esta última lo realizaría de manera desinteresada, no le requeriría mayor esfuerzo, y correspondería a prácticas que las mujeres “nacen sabiendo”. La feminización no solo desvaloriza el trabajo doméstico en términos económicos, sino que también perpetúa la desigualdad de género toda vez que muchas trabajadoras deben combinar sus jornadas remuneradas con responsabilidades de cuidado no remunerado en sus propios hogares.

Falta de ejercicio de los derechos en el vínculo laboral: a pesar de la existencia de leyes que regulan el trabajo de casa particular, en la práctica, en reiteradas ocasiones se incurre en incumplimientos por la disposición de las/os empleadoras/es. Además, las trabajadoras suelen dejar pasar estas faltas, ya sea por temor a represalias, como por la falta de conocimiento de los procedimientos legales, y/o también por la percepción de que no serán respaldadas por las instituciones fiscalizadoras.

Falta de vínculo entre las trabajadoras y las instituciones a cargo del ámbito laboral: se evidencia una persistente falta de conexión entre las trabajadoras y las instituciones que las respaldan a través de apoyos sociales y legales. En general, se percibe a las instituciones como entidades distantes o burocráticas, cuyas respuestas tienden a ser lentas y poco claras, lo que dificulta el acceso a recursos y servicios que podrían mejorar sus condiciones laborales. Esta brecha institucional perpetúa la sensación de abandono, además de reforzar potencialmente la informalidad en el sector.

4. Propuestas para la política pública: ¿Qué podemos hacer?

A partir del diagnóstico construido por las propias trabajadoras, se elaboraron propuestas de manera participativa que reflejan fielmente la realidad del sector de trabajo de casa particular hoy. Cabe enfatizar en que las propuestas se elaboraron a partir de la palabra de las trabajadoras, y más allá de que algunas propuestas estén implementadas, entendemos por su mención frecuente que en algunos puntos es necesario reforzar –tanto en difusión como en aplicación–.

Desafíos para la fiscalización laboral. Si bien muchas trabajadoras se sienten gratificadas con los avances legislativos que han conseguido a través de su incesante intervención en distintos espacios de relevancia, se manifiesta la necesidad imperiosa de que existan entidades fiscalizadoras del Estado capaces de garantizar que dichas disposiciones no queden en letra muerta. Atendiendo a las dificultades que presenta la inspección de espacios privados, como lo es el hogar, se plantean una serie de medidas orientadas a proteger a las trabajadoras:

a. Robustecer y capacitar al personal de la DT: en principio, es necesario que el personal a cargo de las inspecciones y la atención a denunciantes maneje la normativa ligada al trabajo de casa particular y sus actualizaciones. Esto, prestando especial atención a fenómenos emergentes como las plataformas digitales de colocación u otras modalidades de descentralización o tercerización. Por tanto, se recomienda impartir programas permanentes de formación especializada y capacitación, con un enfoque transversal de género, con el objeto de que exista una aplicación sólida y efectiva de la legislación.

b. Elaborar planes de fiscalización focalizada: se necesita la planificación e implementación de planes con estrategias focalizadas de fiscalización, por ejemplo, para zonas de mayor densidad como los barrios altos, por manzanas o sectores definidos previamente a partir de antecedentes, o a partir de denuncias puntuales. En caso de negarse la entrada a la propiedad privada es posible barajar estrategias como la realización de fiscalizaciones en los accesos al hogar. A su vez, es necesario incluir en estos planes a empresas y plataformas reclutadoras que median el contacto entre trabajadores/as y empleadores/as, pues su estructura y funcionamiento resultan proclives al incumplimiento de la normativa laboral.

c. Fortalecer la denuncia anónima: es importante establecer canales seguros, confidenciales y confiables de denuncias anónimas que no impidan que las trabajadoras exijan el cumplimiento de derechos por temor a represalias. Sumado a ello, se debe garantizar que la fiscalización resguarde la confidencialidad de la persona denunciante.

Profesionalización del sector. Considerando las nuevas demandas del mercado laboral, y el beneficio que puede implicar la posibilidad de aprender, ejercitar y certificar habilidades, se propone incentivar la provisión de herramientas para profesionalizar, especializar y validar las competencias previas de las y los trabajadores:

a. Programas de capacitación profesionalizantes: se recomienda establecer alianzas con instituciones públicas como el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales ChileValora, el Instituto de Seguridad Laboral (ISL), y la misma Dirección del Trabajo, —entre otras que se estimen convenientes—, que puedan cumplir un rol pedagógico y vocacional. Esto, con el objetivo de ejecutar programas que certifiquen habilidades y competencias específicas de las trabajadoras, con un enfoque integral que abarque desde primeros auxilios, cocina, limpieza profunda y de mantención, cuidados paliativos, a adultos mayores, a niños/as y/o asistencia a personas en situación de dependencia, entre otros.

b. Capacitación en digitalización y finanzas personales: de manera complementaria, es acertado promover talleres especialmente diseñados para las trabajadoras, orientados a fortalecer su autonomía en diversos ámbitos. En el plano económico, estos talleres proporcionarían herramientas prácticas de administración financiera, permitiéndoles gestionar mejor sus ingresos, ahorros, y planificar para el futuro. En el ámbito tecnológico, se pone especial énfasis en la capacitación tecnológica, dado que esta población enfrenta con particular intensidad las consecuencias de la brecha digital²⁸ (SUBTEL, 2021), lo que repercute en el acceso a la información, a la realización de trámites en línea, a la posibilidad de organizarse con otras trabajadoras en modalidad telemática, entre **otros desafíos** puntualizados por las propias trabajadoras.

²⁸ De acuerdo al Barómetro de Brecha Ciudadana Digital 2021, los grupos de bajos ingresos, mujeres, y personas con bajo nivel educacional son los perfiles con menor acceso digital. Estas características calzan perfectamente con el perfil mayoritario del sector de trabajadoras de casa particular.

Desarrollo personal y social. La generación de espacios de encuentro desde la organización colectiva que fomenten el bienestar social y emocional de las trabajadoras es una demanda sentida del sector. Aunque las asociaciones de trabajadoras ya constituyen instancias de encuentro por sí mismas, se hace necesario promover otras actividades de esparcimiento que permitan desconectar del rol sindical y laboral. Ante ello, se proponen algunas instancias en beneficio de las y los trabajadores:

a. Espacios de distensión y diálogo: esta propuesta se orienta a la promoción de programas y/o instancias que permitan que las trabajadoras se conozcan, compartan entre ellas y generen vínculos positivos, que aplaquen la soledad propia del trabajo de casa particular.

b. Espacios de autocuidado: a su vez, se promueve la generación de talleres para el cuidado personal que ayuden a mitigar el estrés, el agotamiento físico y mental derivados de su actividad laboral. Estas instancias pueden estar moderadas por profesionales de la salud mental, terapeutas ocupacionales, kinesiólogos, u otros profesionales del ámbito de la salud.

c. Apoyo y acompañamiento terapéutico en casos de violencia: si las trabajadoras han vivido situaciones de violencia, en un contexto laboral o no laboral, es necesario que se les proporcione apoyo terapéutico profesional, sobre todo en situaciones graves de vulneración de derechos fundamentales. Adicionalmente, se vuelve fundamental difundir y acercar los canales de denuncia y apoyo del Estado.

Difusión de información sobre la normativa laboral. Al ser una de las demandas más sentidas por las trabajadoras, la accesibilidad a la información legal debiese ser prioridad en la mejora de sus condiciones laborales

a. Campañas nacionales y regionales de difusión de información dirigida a empleadores/as: con el propósito de no cargarles la responsabilidad individual a las trabajadoras de educar e informar a sus empleadores/as sobre los deberes y las garantías que deben cumplir, es necesario implementar medidas para que el Estado se haga cargo de cumplir con este rol educativo. Se recomienda implementar campañas de alcance nacional y regional a través de distintos medios: redes sociales, correos electrónicos, radioemisoras y otros medios de comunicación de alcance masivo. Además, se recomienda impartir capacitaciones sobre normativa laboral para empleadores/as, sobre todo para quienes han sido sancionados/as por incumplimiento.

b. Talleres informativos sobre derechos laborales para trabajadoras: se propone la ejecución de instancias informativas y educativas para trabajadoras y trabajadores de casa particular, donde se capacite y empodere a las trabajadoras sobre derechos fundamentales, se advierta y prevenga sobre los riesgos psicolaborales propios del sector, y se actualice constantemente sobre la normativa que las y los ampara. Asimismo, se debe informar sobre los procesos de denuncia que promueve la Dirección del Trabajo, y que pueden realizarse por vía electrónica o presencial, en todas las Inspecciones del Trabajo a lo largo del país.

c. Asesorías legales: Se recomienda la implementación de asesorías legales de parte de organismos como la Dirección del Trabajo para abordar causas específicas que puedan derivarse del trabajo de casa particular, y que sean accesibles para las trabajadoras. Es decir, que estén disponibles en horarios de tarde o fines de semana, o que se creen oficinas móviles o puntos de atención específicos donde se pueda recibir orientación legal gratuita o a bajo costo.

Apoyos en jubilación, subsidios y reconocimiento de los años de trabajo. Se reconoce que la edad promedio de las personas que se desempeñan en el trabajo de casa particular es sobre los 45 años. Además, muchas trabajadoras llevan toda una vida trabajando en el mismo sector debido a que comenzaron a ejercer siendo menores de edad. Por tanto, se considera importante garantizar la sostenibilidad económica de las trabajadoras de mayor edad, junto con reconocer su vasta trayectoria y el esfuerzo que retribuyó a la sociedad. Algunas de las iniciativas propuestas son:

a. Subsidio para trabajadoras de casa particular en edad de jubilación: se propone la implementación de un subsidio estatal específico para trabajadoras de casa particular, considerando que muchas enfrentan dificultades para acumular fondos suficientes en sus cuentas previsionales debido a salarios bajos, periodos prolongados de informalidad y empleos discontinuos.

b. Compensación por años de servicio: se recomienda establecer un sistema obligatorio y accesible para que las trabajadoras puedan percibir un pago por cada año trabajado en casos de término de la relación laboral.

c. Seguro de vida: se propone crear un seguro obligatorio para las trabajadoras que les brinde cobertura tanto a ellas como a sus familias en caso de accidentes laborales o enfermedades profesionales.

Visibilización y reconocimiento del trabajo doméstico y de cuidados. Si bien todas las propuestas anteriormente mencionadas apuntan a distintas dimensiones del cambio social necesario para reconocer el trabajo doméstico y de cuidados, es importante relevar propuestas que operen en un nivel macrosocial, generando impactos más amplios y sostenidos en el tiempo. Estas propuestas buscan transformar no solo las prácticas laborales, sino también las percepciones culturales y estructurales que han invisibilizado este tipo de labor durante décadas.

a. Ampliación del Sistema Nacional de Cuidados (Chile Cuida): se propone ampliar la definición de “persona cuidadora” para incluir a quienes ejercen esta labor de manera remunerada, permitiendo que las personas que cuidan en otros hogares o recintos tengan acceso a los centros comunitarios de cuidados²⁹, descuentos en bienes o servicios, atención preferente, entre otros beneficios que otorga la integración a este sistema. Asimismo, se recomienda aumentar la cantidad de centros comunitarios de cuidados a lo largo del país para abarcar todas las regiones y zonas, con especial énfasis en las zonas con baja accesibilidad y mayor vulnerabilidad social. Esto permitirá dar un paso hacia la corresponsabilidad del trabajo de cuidados entre mujeres, hombres, la comunidad, el Estado, las empresas y la sociedad su conjunto.

b. Sensibilización y concientización en educación temprana: considerando que los ciclos educativos básicos e incluso secundarios corresponden a años formativos clave, donde las personas desarrollan un pilar constitutivo de valores, se propone la incorporación de contenidos sobre el trabajo de cuidados en el currículum escolar. Específicamente, es necesario que existan actividades, talleres o instancias que promuevan la corresponsabilidad en la distribución de las tareas del hogar y el cuidado en momentos clave del ciclo educativo. Se vuelve importante la concientización sobre la importancia de este tipo de trabajo para el bienestar de las personas y la sociedad, enfatizando en el hecho de que las mujeres son quienes acarrean más esta labor.

c. Campañas nacionales de concientización: se propone lanzar campañas a través de distintos medios de comunicación masivos para llegar a públicos diversos, que pongan en valor el trabajo de cuidados. Ello, enfatizando el rol de

²⁹ Los Centros Comunitarios de Cuidados son recintos cuyo objetivo es generar un espacio de encuentro y apoyo, tanto para personas cuidadoras como para aquellas que reciben cuidados (Chile Cuida, s.f).

este trabajo en el sostén de la sociedad y la economía, y fomentando el respeto y dignificación a quienes lo realizan.

Fortalecimiento del Diálogo permanente con Organizaciones Sindicales. Se necesita identificar, abordar y monitorear los fenómenos emergentes en el sector de trabajo de casa particular. Para ello, es imprescindible mantener un contacto directo entre la Dirección del Trabajo (además de Ministerios, Institutos, y otras entidades relevantes) y las organizaciones de trabajadoras. Estas instancias no solo permiten visibilizar las problemáticas actuales, sino también anticipar tendencias y necesidades futuras.

a. Mesas de Trabajo: se propone crear espacios de encuentro periódico con representantes de organizaciones, con el objetivo de dialogar, barajar propuestas y monitorear el cumplimiento de derechos laborales, asimismo como evaluar el impacto de las medidas en ejecución.

b. Plan de Fortalecimiento Sindical: un punto importante es la implementación de medidas en el ámbito comunicacional para incentivar la afiliación de las y los trabajadores a organizaciones que defiendan colectivamente sus derechos, y que sirvan de intermediación para el diálogo con instituciones públicas y otras entidades relevantes. Se debe enfatizar el rol de los sindicatos y asociaciones en la promoción de mejoras laborales. A su vez, es importante priorizar la llegada a sectores más desprotegidos, como población migrante, para brindar apoyo y orientación a través del sindicato.





VII. Conclusiones

El presente estudio tuvo por objetivo sistematizar y analizar las transformaciones que han incidido en el sector de trabajadoras/es de casa particular en Chile. En términos específicos, se orientó a i) Examinar su evolución histórica en términos sociales, legales y sindicales; ii) Contribuir a la revalorización de este trabajo a través de las teorías feministas y el trabajo decente; iii) Analizar la experiencia de las trabajadoras de casa particular, identificando transformaciones y necesidades emergentes del sector; y iv) Generar propuestas para la política pública con foco en las trabajadoras de casa particular, orientadas al cumplimiento del Convenio N° 189 de la OIT y la promoción del trabajo decente.

El documento logra profundizar en las características actuales del sector y de sus trayectorias personales y organizacionales como parte de un propósito mayor: avanzar hacia la dignificación del trabajo de casa particular, y visibilizar su valiosa contribución al sostén del país, la economía y la sociedad.

Su elaboración consistió en un esfuerzo colectivo de apertura, diálogo y escucha, en el que se priorizó la participación de todas las trabajadoras mediante Grupos de discusión enfocados en la situación actual de las trabajadoras, los avances y desafíos del sector, la organización colectiva, y con todo ello, en propuestas para avanzar. Se realizaron 12 de estas discusiones grupales, con un total de 159 trabajadoras de diferentes ciudades del país.

A su vez, la revisión sociohistórica dotó a los relatos de las trabajadoras de un sentido particular, y permitió articular sus experiencias al unísono en un contexto compartido. De esta manera, se resaltó cómo el trabajo doméstico remunerado ha sido imbuido de simbolismos propios de las relaciones de patronazgo concebidas al interior de la hacienda, de prácticas cotidianas de proyección de estatus y refuerzo de jerarquías (Salazar & Pinto, 2002) que, sin perjuicio de ello se ha caracterizado en su historia reciente por la herencia de trabajadoras que han luchado incansablemente por dotar de mejores condiciones al sector, rompiendo con las ataduras del pasado (Ratto, 2020).

Este estudio no solo buscó indagar en las condiciones y desafíos del trabajo de casa particular en Chile, sino también proponer un camino hacia su justicia y dignificación. Se propuso construir, junto a ellas, un análisis profundo y legítimo de sus desafíos y aspiraciones. Basándose en la democracia participativa, se propició un espacio donde sus voces fueran el motor de las reflexiones, hallazgos y propuestas, fortaleciendo así su protagonismo en vislumbrar posibles soluciones. Este ejercicio, como señalan Galaz y Álvarez (2022), es un proceso de co-construcción, donde confluyen el compromiso, el intercambio de experiencias, el crecimiento personal y la creación académica, en el marco de una reflexión política que da origen a esta narrativa colectiva.

Los sentidos relatos de las trabajadoras de casa particular permitieron profundizar en las dinámicas actuales su vínculo laboral, marcado por una cercanía y apertura a la intimidad de las/os empleadores/as y sus familias. Se entreteje una relación ambigua cargada de afectos y emocionalidad, que repercute a nivel psicológico en las trabajadoras. Esto, sobre todo cuando se involucran labores de cuidados a niños/as, quienes muchas veces reflejan una figura materna hacia la trabajadora. Así, las trayectorias de muchas están marcadas por la doble crianza —a sus propios/as hijos/as y a los ajenos/as— una doble jornada laboral —cumplir labores domésticas y de cuidados en su hogar y en el de sus empleadores/as— y, por tanto, una doble presencia; permanente, atenta, y a la vez desamparada de apoyo en sus labores.

Las trabajadoras evocan constantemente el pasado, historizan su experiencia y comparan con el presente: uno que, según su visión, es más auspicioso, cuenta con herramientas para proteger a las trabajadoras, y posee en sus cimientos las décadas de lucha de las organizaciones que demandaron ser consideradas como cualquier otro/a trabajador/a. Antes de eso, no había más que abuso, degradación y violencia, en un contexto en el que eran vistas como piezas intercambiables dentro de un sistema de servidumbre informal. Las largas jornadas sin descanso, los maltratos físicos y psicológicos, la normalización del trabajo infantil, la completa invisibilización de sus derechos, y la ausencia de leyes que les brindaran protección configuraban una realidad que muchas describen como cercana a la esclavitud. Así, las trabajadoras no solo identifican los avances, sino que también subrayan la necesidad de mantener y profundizar estas conquistas, siendo conscientes de que el camino hacia la justicia laboral sigue siendo largo y requiere de una movilización constante (OIT, 2018).

El ejercicio de memoria viva también permite reconocer cómo socialmente las costumbres tradicionales entre empleadores/as y trabajadores/as han ido evolucionando.

Este cambio se ve reflejado en prácticas “simples” pero decidoras, como sentarse a la misma mesa que el/la empleador/a para las comidas, sostener una comunicación fluida y asertiva, que las trabajadoras puedan opinar y expresarse sin temor a represalias, entre otras situaciones que apuntan a transformaciones en las dinámicas de poder y jerarquía.

La evolución del trabajo de casa particular hacia mayores estándares de seguridad y condiciones laborales decentes se debe en gran parte a la movilización de las organizaciones de trabajadoras de casa particular. Las asociaciones han cumplido un rol esencial en el avance y concientización de sus derechos. Además, estos espacios han sido clave para construir redes de apoyo que trascienden lo laboral, generando un sentido de pertenencia y tejiendo redes de solidaridad en un sector cuyo trabajo es en solitario. Sin embargo, la sostenibilidad de estas organizaciones enfrenta desafíos importantes, siendo la falta de recambio generacional un punto crítico.

Este estudio reafirma la importancia de continuar avanzando en la difusión de derechos, la profesionalización de su labor y la implementación de políticas públicas que aseguren condiciones laborales justas y equitativas (Gerónimo, Andrade & Ratto, 2021). La construcción colectiva de estos hallazgos no solo dignifica el proceso, sino que también se constituye como un acto de justicia para las trabajadoras que han sostenido, durante décadas, el bienestar de las familias, tanto las propias como las ajenas.

A pesar de los hallazgos vislumbrados, este estudio enfrenta limitaciones que es necesario reconocer. La ausencia de trabajadoras migrantes en situación irregular en la muestra generó un sesgo significativo, excluyendo una perspectiva esencial para comprender la diversidad y complejidad del sector. Asimismo, la mayoría de las trabajadoras que participaron en las actividades pertenecían a asociaciones o sindicatos consolidados. Aunque esto permitió obtener una visión detallada del estado organizativo de las trabajadoras de casa particular en el país, también privó al análisis de perspectivas alternativas, particularmente de trabajadoras más jóvenes, migrantes y aquellas que no tienen experiencia sindical. Este sesgo refleja un desafío más amplio: las barreras de acceso y representación que persisten en este sector altamente heterogéneo.

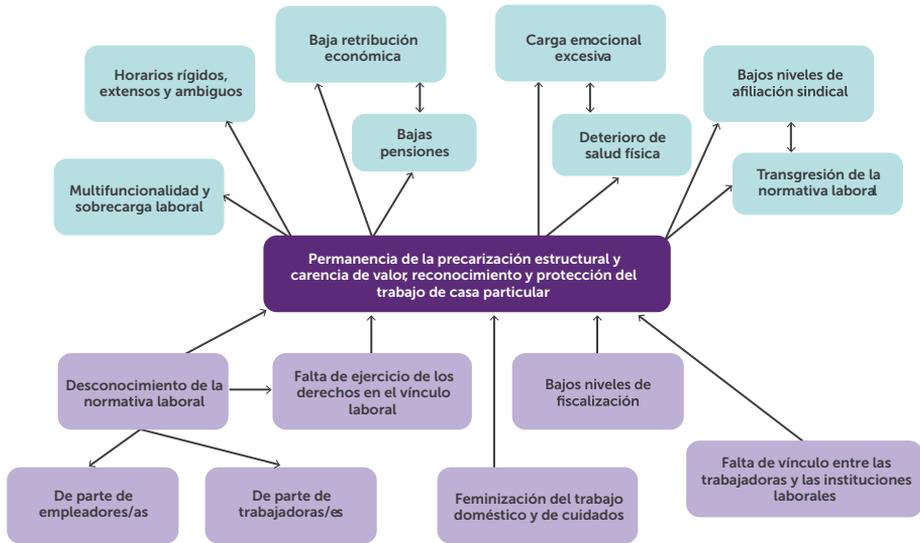
Por otro lado, en tanto que este estudio es de alcance sociológico e histórico – y no jurídico–, las políticas públicas propuestas en el apartado final corresponden a un ejercicio de sistematización desde las voces y testimonios directos de las trabaja-

doras, con la contribución del contexto que brinda esta investigación. Ello permite obtener una visión panorámica y resonante con las experiencias de las trabajadoras, pero carece de contrapuntos y precisiones desde el punto de vista jurídico y legal. Si bien este alcance se reconoce como una limitación, también puede ser el puntapié inicial para futuros estudios que exploren la factibilidad y las formas más adecuadas de materializar dichas propuestas.

Finalmente, sería novedoso contar con líneas de investigación focalizadas en las perspectivas de varones que trabajan en casas particulares, y levantar insumos para agrupaciones colectivas de carácter mixto que pudieran articularse al alero de las mismas luchas por el trabajo decente para el trabajo doméstico y de cuidados.



Anexo N°1. Árbol de problemas



Anexo N°3. Categorización de propuestas y proyecciones a futuro.

Necesidades y expectativas de futuro	1. Mayor difusión de derechos	Refiere a la necesidad de aumentar la accesibilidad y visibilidad de la información sobre los derechos laborales de las/os trabajadoras/es, especialmente aquellos que son menos conocidos o entendidos. Este objetivo busca garantizar que tanto empleadores/as como trabajadores/as comprendan plenamente sus derechos y deberes, promoviendo una relación laboral más equitativa y justa.
	2. Capacitaciones: desarrollo personal y sindical	Refiere a la implementación de programas de capacitación y formación continua que fortalezcan el desarrollo personal y organizacional de las/os trabajadoras/es. En especial, se contemplan materias de liderazgo sindical, digitalización, habilidades blandas, negociación colectiva, entre otras, brindándoles apoyo para sostener sus agrupaciones.

Anexo N°3. Categorización de propuestas y proyecciones a futuro.

Necesidades y expectativas de futuro	3. Capacitaciones: profesionalización y certificación	<p>Refiere a la necesidad de dotar a las y los trabajadores de casa particular de un respaldo y/o reconocimiento del valor técnico y especializado de sus labores. Esta categoría incluye la creación de estándares, certificaciones y posibles mejoras salariales que valoren la experiencia y habilidades de las/os trabajadoras/es, contribuyendo así a su reconocimiento como profesionales, y facilitando una mejor inserción y estabilidad en el mercado laboral.</p>
	4. Fiscalización focalizada	<p>Refiere a la necesidad de implementar programas de fiscalización dirigidos al trabajo doméstico y a sus empleadores/as, en tanto personas o plataformas digitales, con el fin de supervisar de forma proactiva el cumplimiento de los derechos laborales y asegurar condiciones dignas de trabajo a un sector que a menudo queda fuera de los marcos de la supervisión laboral.</p>
	5. Salud mental	<p>Refiere a la necesidad de incorporar medidas, programas y espacios que atiendan la salud mental y emocional de las/os trabajadoras/es domésticas/os, considerando el impacto que la sobrecarga laboral y las condiciones de trabajo tienen en su bienestar. Se busca obtener apoyo psicosocial, acompañamiento, recursos de asistencia física y mental para mejorar su calidad de vida y reducir el estrés y agobio asociado a su labor.</p>



Referencias bibliográficas

Acosta González, E. (2013). Mujeres migrantes cuidadoras en flujos migratorios sur-sur y sur-norte: expectativas, experiencias y valoraciones. *Revista Latinoamericana*, 12(35), 35-62.

Acuña, E. (2011). Empleadas particulares: Discriminación más allá del uniforme. *El Ciudadano.com*. Recuperado de <https://www.elciudadano.com/organizacion-social/empleadas-particulares-discriminacion-mas-alla-del-uniforme/12/27/>

Addati, L., Cattaneo, U., Esquivel, V. & Valarino, I. (2018) Care work and care jobs for the future of decent work. ILO, Geneva. Recuperado en http://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_633135/lang-en/index.htm.

Alfaro, K., Inostroza, G., & Hinner, H. (2021). El poder de desafiar el poder. Movimientos de mujeres y feministas en la revolución y contra la dictadura (1950-1990). En A. Gálvez Comandini (Coord.), *Históricas. Movimientos feministas y de mujeres en Chile, 1850-2000* (pp.57-90). Editorial LOM.

Anderson, B. (2000). *Doing the dirty work?: The global politics of domestic labour*. Zed Books.

Araya, A. (2005). *Sirvientes contra amos. Las heridas en lo íntimo propio*. Araya, A. (2005). *Sirvientes contra amos. Las heridas en lo íntimo propio*. En C. Gazmuri & R. Sagredo (Eds.), *Historia de la vida privada en Chile* (Vol. I, pp. 161-197). Editorial Taurus.

Armijo, L. (2018). Los discursos de legitimación de los padres trabajadores chilenos sobre la reproducción del cuidado. *Polis*, 17(50), 23-45. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682018000200023>.

Arriagada, I. (2010). La crisis de cuidado en Chile. *Revista de Ciencias Sociales*, (27), 58-67.

Arteaga, C., Andrade, V., Jiménez, A., & Fuentes, J. (2021). Tácticas y estrategias de mujeres trabajadoras del sector servicios en Chile frente al conflicto: participación sindical, empleo y cuidados. *CUHSO*, 31(1), 144-175. <https://dx.doi.org/10.7770/cuhso.v31i1.2296>

Batthyány, K., Genta, N., & Perrotta, V. (2015). El aporte de las familias y las mujeres al cuidado no remunerado de la salud en el Uruguay. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/40363>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN). (2024a). Decreto Ley N° 2.200. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=6850>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN). (2024b). Ley N° 4.054. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=24431>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN). (2024c). Ley N° 19.010. Establece normas sobre terminación del contrato de trabajo y estabilidad en el empleo. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=30378>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN). (2024d). Ley N° 19.591. Modifica el Código del Trabajo en materia de protección a la maternidad. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=24431>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN). (2024e). Ley N° 20.279. Reajusta Monto del Ingreso Mínimo Mensual. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=273122>

Boccardo, G., Ruiz, C., Cornejo, R., Bustamante, A., Becker, I. & Martín-Caballero, A. (2018). Caracterización de riesgos psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular. Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.

Bourdieu, P. (2000). La dominación masculina. Editorial Anagrama.

Braun, V., & Clarke, V. (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), pp. 77-101

Brennen, J. S., & Kreiss, D. (2016). Digitalization. <https://doi.org/10.1002/9781118766804.wbiect111>

Calcagni, M. (2011). Trabajadoras de casa particular: Conflictos, dependencias y encuentros. Tesis para optar al grado de Licenciado en Ciencias Históricas. Universidad de Chile, Facultad de Filosofía y Humanidades.

Canales, M. (2006). Metodología de investigación social. Introducción a los oficios. Editorial LOM.

Castel, R. (2012). El ascenso de las incertidumbres. Trabajo, protecciones, estatuto del individuo. Fondo de Cultura Económica.

Cerda, K., Gálvez, A., & Toro, M.S. (2021). Ensayos, aprendizajes y configuración de los feminismos en Chile: mediados del siglo XIX y primera mitad del XX. En A. Gálvez Comandini (Coord.), *Históricas. Movimientos feministas y de mujeres en Chile, 1850-2000* (pp.19-56). Editorial LOM.

Chile Cuida. (s.f.). ¿Qué es Chile Cuida? Recuperado de <https://chilecuida.cl/apoyos-y-cuidados/>

Cobo, R. (2009). Segunda parte. El paradigma feminista en las ciencias sociales. En M. Aparicio, B. Leyra, y R. Ortega (Eds.), *Cuadernos de género: políticas y acciones*

de género. Materiales de formación (pp. 37-47). Instituto Complutense de Estudios Internacionales.

Comas-d'Argemir, D. (2019). Cuidados y derechos. El avance hacia la democratización de los cuidados. Cuadernos de Antropología Social, (19), 13-29. <https://doi.org/10.34096/cas.i49.6190>

Comunidad Mujer (2019). Primer Estudio Nacional de Valoración Económica del Trabajo Doméstico y de Cuidado No Remunerado en Chile. Recuperado de <https://comunidadmujer.cl/wp-content/uploads/2022/04/Cuanto-Aportamos-al-PIB.pdf>

Criado, E. M. (1997). El grupo de discusión como situación social. Revista Española De Investigaciones Sociológicas, (79), pp. 81-112. <https://doi.org/10.5477/cis/reis.79.81>

Dirección del Trabajo (2023). Reporte estadístico de informalidad según ocupación 2017-2023. Documento interno.

Encuesta Nacional de Empleo, ENE (2024). Proyecciones al trimestre móvil junio-agosto de 2024 en base a datos del Censo 2017, INE. Recuperado de <https://bancodatosene.ine.cl/Default.aspx>

Fernandois, J. (2004). Catolicismo y liberalismo en el Chile del siglo XX. Estudios Públicos, (93), 131-163.

Fernández Ossandón, R. (2017). Trabajo Doméstico Pagado: la "solución perfecta" para la "familia feliz" en Chile. En Pavez Oje-

da, J. (Ed.) (Des)Orden de género, políticas y mercados del cuerpo en Chile. (pp. 93-120). Crann Editores.

Flego, L. y Ortega, J. (2020). Mujeres en el trabajo: persistencia de las condicionantes de género en el ámbito laboral. CUHSO, 30(2), 160-188. <http://dx.doi.org/10.7770/2452-610x.2020.cuhs0.05.a05>

Galaz, C. y Álvarez, C. (2022). Análisis cualitativo feminista: Una propuesta crítica desde las producciones narrativas. En K. Duarte (Ed.), Separar para construir, Análisis cualitativo de información (pp.115-143). Social Ediciones.

Gaviola, E., Largo, E. y Palestro S. (1994). Una historia necesaria. Mujeres en Chile: 1973-1990. Santiago Biblioteca Nacional de Chile.

Gerónimo, K., Andrade, V., y Ratto, N. (2021). La persistente informalidad en el trabajo doméstico en Chile. Revue Internationale des Études du Développement, (246), 151-179.

Góngora, M. (1970). Encomenderos y estancieros. Estudios acerca de la Constitución social aristocrática de Chile después de la Conquista. Departamento de Historia, Universidad de Valparaíso.

Himmelweit, S. (1995). The Discovery of 'Unpaid Work': The Social Consequence of the Expansions of Work. Feminist Economics, 1(2), 1-19.

Hochschild, A. R. (2000). Global care chains and emotional surplus value. En W. Hutton & A. Giddens (Eds.), *On the edge: Living with global capitalism* (pp. 130–146). Jonathan Cape.

Hondagneu-Sotelo, P. (2001). *Domestica: Immigrant workers cleaning and caring in the shadows of affluence*. University of California Press.

Hu, Z., Zeng, X., & Wu, H. (2023). An analysis of the younger phenomenon of the housekeeping industry in the new era. *Academic Journal of Business & Management*, 5(3), 42–47. <https://doi.org/10.25236/AJBM.2023.050307>

Huerta, M.C & Riquelme, V. (2024). La perspectiva de género en la Dirección del Trabajo y las mujeres trabajadoras. En Dirección del Trabajo (Ed.), *Centenario Dirección del Trabajo de Chile 1924–2024. Trayectoria, perspectivas y desafíos* (pp. 47–69). Santiago.

Hutchison, E. Q. (2021). *Workers Like All the Rest of Them: Domestic Service and the Rights of Labor in Twentieth Century Chile*. Duke University Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctv22fqbmm>

Hutchison, E. Q. (2023). Luchar contra la exclusión. Los trabajadores domésticos y sus aliados demandan una legislación laboral, 1923–1945. *Revista Historia y Justicia [En línea]*, 20. <https://doi.org/10.4000/rhj.10053>

Huws, U. (2019). The hassle of housework: Digitalisation and the commodification of domestic labour. *Feminist Review*, 123, 8–23. <https://doi.org/10.1177/0141778919879725>

Iglesia.cl. (2014, 8 de junio). Trabajadoras de casa particular inauguraron nuevo hogar de acogida. <https://iglesia.cl/24500-trabajadoras-de-casa-particular-inauguraron-nuevo-hogar-de-acogida.html>

INE, 2021. Género y empleo. Impacto de la crisis económica por COVID-19. Boletín estadístico. Recuperado de <https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/genero/documentos-de-an%C3%A1lisis/documentos/g%C3%A9nero-y-empleo-impacto-de-la-crisis-econ%C3%B3mica-por-covid19.pdf>

Instituto de Seguridad Laboral. (s.f.). Ley Karin. Recuperado de <https://www.isl.gob.cl/ley-karin/>

Julián, D. V. & Torres, J. C. (2024). Cambios Tecnológicos en el Mundo del Trabajo. Problemas y Desafíos para la Regulación y la Fiscalización en Chile. En Dirección del Trabajo (Ed.), *Centenario Dirección del Trabajo de Chile 1924–2024. Trayectoria, perspectivas y desafíos* (pp. 319–334). Santiago.

Kirkwood, J. (1986). *Ser política en Chile. Las feministas y los partidos*. FLACSO.

Kirkwood, J. (1987). *Feminarios*. 1era edición. Ediciones Documentas.

Lamadrid, S., Undurraga, R., Pavez, P., De Fina, D., Baeza, A., y Loaiza, C. (2022). Los cuidados en tensión: Medidas estatales para la gestión de los cuidados en Chile en contexto de pandemia. En P. Vidal, J. Assael, M. Facuse, A. Gómez, C. Miranda, M. Urrutia, y C. Castillo (Eds.), *Pandemia y crisis. Desafíos para las Ciencias Sociales* (pp.143-166). Social-Ediciones.

Larenas, E. (2021). El valor social del trabajo doméstico remunerado de las mujeres en Chile: una perspectiva histórica a partir de un análisis censal. Recuperado de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/195171>

Lenzi, O. (2023). Plataformas digitales y empleo doméstico en España: ¿una oportunidad para el trabajo decente?. *Lex Social, Revista de Derechos Sociales*. 13(2), 1-26. <https://doi.org/10.46661/lexsocial.8485>

Maher, K. H., & Staab, S. (2005). Nanny politics. The dilemmas of working women's empowerment in Santiago, Chile. *International Feminist Journal of Politics*, 7(1), 71-89. doi:10.1080/1461674042000324691

Martín-Crespo, M. C. B., & Salamanca, A. B. C. (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. *NURE investigación: Revista Científica de enfermería*, (27), 10.

Mella, O. (2000). Grupos Focales ("Focus Groups"). *Técnica de Investigación Cualitativa*. Documento de Trabajo N° 3. CIDE.

Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2022). Encuesta de Discapacidad y Dependencia 2022. <https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/endide-2022>

Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2023). Encuesta de Bienestar Social 2023. <https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/encuesta-bienestar-social-2023>

Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, MinMujeryEG (2020). Resultados ENERICOV-2020. Encuesta de Evaluación Rápida sobre el Impacto del COVID-19. Recuperado de https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2020/11/Resultados-RGA-Chile_Final-Web.pdf

Salazar, G., & Pinto, J. (2002). *Historia Contemporánea de Chile IV. Hombres y Femenidad*. LOM Ediciones.

Obregón, J. P., & Zavala, J. M. (2009). Abolición y persistencia de la esclavitud indígena en Chile Colonial: Estrategias esclavistas en la frontera Araucano-Mapuche. *Memoria americana*, (17-1), 7-31. Recuperado de https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-37512009000100001&lng=es&tlng=pt.

Observatorio Social (2022). Informe sobre la situación de bienestar de las mujeres: Conciliación entre la vida personal y el trabajo remunerado y no remunerado. Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Recuperado de <https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/igualdad-genero-2022>

OMS (2006). Documentos básicos. Recuperado de http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf

ONU (2023). Hacia la Sociedad del Cuidado: experiencias locales. Territorios que cuidan. Recuperado de https://chile.un.org/sites/default/files/2023-11/tabloide-compresed_final%20%20nov.pdf

ONU Mujeres (2018). Reconocer, Redistribuir y Reducir el trabajo de cuidados. Prácticas inspiradoras en América Latina y el Caribe. Recuperado de <https://lac.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20Americas/Documentos/Publicaciones/2018/11/Estudio%20cuidados/2a%20UNW%20Estudio%20Cuidados-compresed.pdf>

ONU Mujeres (2020). Trabajadoras del hogar frente a la crisis por COVID-19. <https://lac.unwomen.org/es/digiteca/publicaciones/2020/06/trabajadoras-del-hogar-frente-a-la-crisis-por-covid-19>

OIT (s.f.). Trabajo decente. Recuperado de <https://www.ilo.org/es/temas/trabajo-decente#:~:text=Significa%20la%20oportunidad%20de%20acceder,organicen%20y%20participen%20en%20las>

OIT (2011). Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos (núm. 189). Recuperado de https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:2551460

OIT (2018). El Trabajo de Cuidados y los trabajadores del cuidado. Para un futuro con trabajo decente. Recuperado de https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_633168.pdf

OIT (2020). La COVID-19 y el trabajo doméstico en Argentina. Informe Técnico. Recuperado de <https://www.ilo.org/es/publications/la-covid-19-y-el-trabajo-domestico-en-argentina>

OIT (2023). Hacer del trabajo doméstico un trabajo decente: Invertir en cuidado. Una agenda común. Recuperado de <https://www.ilo.org/es/publications/hacer-del-trabajo-domestico-un-trabajo-decente-invertir-en-cuidado-una>

OIT (2024). Trabajo decente. Recuperado de <https://www.ilo.org/es/temas/trabajo-decente>

Orozco, A. (2007). Cadenas globales de cuidado. Documento de Trabajo 2, Serie Género, Migración y Desarrollo. Instituto Internacional de Investigaciones y Capacitación de las Naciones Unidas para la Promoción de la Mujer (UN-INSTRAW).

Parreñas, R. S. (2001). Servants of globalization: Women, migration, and domestic work. Stanford University Press.

Pateman, C. (1995). El contrato sexual. An-thropos Editorial.

Posso, J. L., Castiblanco, S. E., & Pineda, J. A. (2024). Plataformas digitales del trabajo de cuidado doméstico remunerado en Colombia: el caso de Hogarú. *Revista De Estudios Sociales*, (89), 101-118. <https://doi.org/10.7440/res89.2024.06>

Ratto, N. (2020). Las estrategias sindicales de las trabajadoras de casa particular en Chile en su lucha contra la precariedad (2010-2014). *Izquierdas*, 49, 1155-1176. <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-50492020000100261>.

Subsecretaría de Telecomunicaciones, SUBTEL (2024). Mujeres, personas de bajos ingresos y con menores niveles educacionales presentan mayor brecha en el uso de servicios digitales. Recuperado de <https://www.subtel.gob.cl/mujeres-personas-de-bajos-ingresos-y-con-menores-niveles-educacionales-presentan-mayor-brecha-en-el-uso-de-servicios-digitales/>

Revista Familia. (1914). Cómo deben vestirse los sirvientes. Cartas de una señora a su amiga. *Revista Familia*, 19(54), 33.

Rosas, C. A. (2020). La (des) valorización de las trabajadoras del hogar remuneradas en tiempos de pandemia. *Revista Bordes*, Universidad Nacional de José C. Paz, (6), pp. 1-11.

Rojas, F. H., Rodríguez Canache, L., & Rodríguez León, J. (2022). Envejecimiento en Chile: Evolución, características de las personas mayores y desafíos demográficos para la

población. Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

Rodríguez-Modroño, P., Ajenjo-Calderón, A., & López-Igual, P. (2022). Platform work in the domestic and home care sector: new mechanisms of invisibility and exploitation of women migrant workers. *Gender & Development*, 30(3), 619-635. <https://doi.org/10.1080/13552074.2022.2121060>

Scott, J. (1986). Género: una categoría útil para el análisis histórico. En M. Lamas, (Comp.), *El género: construcción cultural de la diferencia sexual* (pp. 235-302). PUEG.

SINTRACAP (2018). Trabaja por un Mañana Mejor. Historia del Sindicato Interempresas de Trabajadoras de casas particulares, SINTRACAP. Subsecretaría del Trabajo, Gobierno de Chile. Recuperado de <http://sintracapchile.cl/historia-sintracap/>.

Taylor, S. y Bogdan, R. (1994) Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación. Paidós.

Ticona, J., & Mateescu, A. (2018). Trusted strangers: Carework platforms' cultural entrepreneurship in the on-demand economy. *New Media & Society*, 20(11), 4384-4404. <https://doi.org/10.1177/1461444818773727>

Treviño, E., Villalobos, C., & Baeza, A. (2016). Recomendaciones de Políticas Educativas en América Latina en base al TERCE. OREALC/UNESCO. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002449/244976s.pdf>

Troncoso Pérez, L., Galaz Valderrama, C., & Álvarez, C. (2017). Las producciones narrativas como metodología de investigación feminista en Psicología Social Crítica: Tensiones y desafíos. *Psicoperspectivas*, 16(2), 20-32. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol16-issue2-fulltext-956>

Undurraga, R., & López, N., (2021). (Des) articuladas por el cuidado: trayectorias laborales de mujeres chilenas. *Revista de Estudios Sociales*, (75), 55-70. <https://doi.org/10.7440/res75.2021.06>

Uribe-Echevarría, V. (2008). Inequidades de género en el mercado laboral: El rol de la división sexual del trabajo. Cuaderno de Investigación N°35. División de Estudios. Dirección del Trabajo.

Veneros, D. (2001). Siglo XX, Cambalache. Breve reseña histórica de los avances de las mujeres en Chile. En D. Escobar, R. Flores, & D. Veneros (Eds.), *Investigaciones*. Red Nacional Universitaria Interdisciplinaria de Estudios de Género (pp. 103-121). SERNAM.



 @DirecDelTrabajo  @direcdeltrabajo  Dirección del Trabajo

 DireccionDelTrabajo  @direcciondeltrabajo