XXXI CONGRESO ALAS
URUGUAY 2017
3 - 8 Diciembre / Montevideo
Las encrucijadas abiertas de América Latina
La sociología en tiempos de cambio

RIESGOS PSICOSOCIALES EN TRABAJADORAS DE CASA PARTICULAR EN SANTIAGO DE CHILE: UNA APROXIMACIÓN DESDE UNA PERSPECTIVA CUALITATIVA[1]

Ignacio Becker Bozo
ibeckerb@gmail.com
Universidad de Chile
Chile

[1] Estudio realizado entre junio de 2016 y marzo de 2017 por el Departamento de Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile y el Instituto de Seguridad Laboral del Ministerio del Trabajo y Previsión Social (ISL), en el marco de la Convocatoria 2016 para la Adjudicación de Proyectos de Investigación en Prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Estudio completo disponible en: https://www.isl.gob.cl/wp-content/uploads/2017/10/Informe_final_-Riesgos_Psicosociales-TCP-5-5-17.pdf.

RESUMEN

Dentro de las dinámicas del trabajo en las últimas décadas en Chile, se aprecia un incremento de afecciones a la salud, asociados directamente a sensaciones de estrés y depresión. A su vez, el trabajo reproductivo, particularmente el trabajo doméstico, no está exento de este tipo de problemas. Pese a su importancia en tanto fuerza laboral -representando al 8% de la fuerza de trabajo femenina-, como también para el mantenimiento del sistema de producción en general, permanece invisibilizado, desvalorizado y precarizado, siendo las trabajadoras del gremio las que han querido mostrar las condiciones laborales y de salud adversas en las que desarrollan su labor.

En base a esto, la política pública chilena ha querido mejorar y proteger a estas trabajadoras, primero acogiendo las recomendaciones del Convenio 189 de la OIT, para luego materializar estos ánimos el año 2014, con la promulgación de la nueva normativa que rige el trabajo de casa particular en el país. En este sentido, el presente estudio, que es parte de una investigación mayor realizada entre el año 2016 y 2017 por el Instituto de Seguridad Laboral del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en conjunto con el Departamento de Sociología de la Universidad de Chile, buscó dar cuenta de la realidad de las trabajadoras de casa particular, además de apreciar la percepción de éstas sobre los riesgos psicosociales asociados a su labor, desde una perspectiva cualitativa.

Para esto, en base a una adaptación de las dimensiones del cuestionario SUSESO-ISTAS 21, el cual mide riesgos derivados del entorno y medio ambiente de trabajo, se realizaron ocho entrevistas en profundidad y tres grupos focales a distintos actores de este mundo laboral (empleadores, sindicatos y trabajadoras inmigrantes), residentes en Santiago de Chile. El análisis de la información recopilada se hizo en base a los lineamientos de la *grounded theory*, codificando de manera abierta para ser luego sistematizados mediante el software cualitativo QDA Miner.

Los resultados arrojan que el trabajo de casa, debido a su anclaje en lógicas patriarcales de la vida privada/reproductiva femenina, posee una devaluación e invisibilización tal que precariza a las mujeres que trabajan en él. Además, se aprecian diferencias a nivel interno, como la modalidad de

trabajo o la nacionalidad, que facilitan situaciones de abuso por las asimetrías mismas que caracterizan a este empleo, debido también a la indefinición de jornadas laborales, contractuales y salariales. Esto es particularmente complejo para las trabajadoras inmigrantes, las cuales, en pos de obtener la residencia en Chile, dejan pasar situaciones de abuso laboral para obtener y mantener el vínculo contractual que permite la residencia temporaria en el país. Por último, se indaga en cómo aquellas trabajadoras que están sindicalizadas, al tener más herramientas de formación laboral y argumentativa, poseen una menor exposición a estos riesgos, en tanto son capaces de reducir las asimetrías con su empleador, defendiendo sus derechos en el trabajo y mejorando sus condiciones laborales.

Palabras clave

Riesgos psicosociales, Trabajo doméstico, Chile

ABSTRACT

Within the dynamics of work in recent decades in Chile, there is an increase in health conditions, directly associated with feelings of stress and depression. In turn, reproductive work, particularly domestic work, is not exempt from this type of problem. Despite its importance as a workforce -representing 8% of the female workforce-, as well as for the maintenance of the production system in general, it remains invisible, devalued and precarious, being the workers of the union those who have wanted to show the adverse work and health conditions in which they perform their work.

Based on this, the Chilean public policy has wanted to improve and protect these workers, first by accepting the recommendations of ILO Convention 189, to then materialize these sentiments in 2014, with the promulgation of the new regulations that govern the work of private house in the country. In this sense, the present study, which is part of a larger investigation carried out between 2016 and 2017 by the Labor Security Institute of the Ministry of Labor and Social Welfare, together with the Department of Sociology of the University of Chile, sought give an account of the reality

of the private home workers, in addition to assessing their perception of the psychosocial risks associated with their work, from a qualitative perspective.

For this, based on an adaptation of the dimensions of the SUSESO-ISTAS 21 questionnaire, which measures risks derived from the working atmosphere and environment, eight in-depth interviews and three focus groups were carried out to different actors of this working world (employers, unions and immigrant workers), residents of Santiago de Chile. The analysis of the collected information was made based on the guidelines of the grounded theory, coding in an open way to be then systematized by QDA Miner qualitative software.

The results show that housework, due to its anchorage in patriarchal logics of female private/ reproductive life, has a devaluation and invisibility that precarizes the women who work in it. In addition, there are differences at the internal level, such as the work modality or nationality, which facilitate situations of abuse due to the very asymmetries that characterize this employment, also due to the lack of definition of work, contractual and salary days. This is particularly complex for immigrant workers, who, in order to obtain residency in Chile, pass through situations of labor abuse to obtain and maintain the contractual link that allows temporary residence in the country. Finally, we investigate how workers who are unionized, having more labor and argumentative training tools, have less exposure to these risks, as they are able to reduce asymmetries with their employer, defending their rights at work and improving their work conditions.

Keywords

Psychosocial Risks, Household workers, Chile

I. Introducción

Debido a las transformaciones de las dinámicas del mundo laboral en Chile, se ha visto en el último tiempo un aumento de las afecciones a la salud mental, específicamente asociados al estrés laboral y a la depresión. Estos efectos, a su vez, presentan una mayor prevalencia en aquellos trabajos asociados al sector terciario de la economía, específicamente a los cuidados y al trabajo de casa particular.

Este rubro, uno de los más importantes para la integración laboral femenina del país, representa al 8% de las mujeres asalariadas en la actualidad según la Encuesta CASEN 2015, adquiriendo una importancia fundamental en términos económicos para estas mujeres, como también a nivel social, donde el trabajo de casa adquiere su importancia al ser el primer eslabón de cualquier cadena de producción moderna, pese a la invisibilización que ha tenido históricamente.

Debido a esta importancia y la falta de políticas asociadas a la protección y formalización de este sector, el año 2014 en Chile fue promulgada la Ley 20.786, la cual busca regular las condiciones del trabajo de casa particular, acogiendo las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en esta materia (OIT, 2013).

El presente estudio, fue realizado entre junio de 2016 y marzo de 2017, por el Departamento de Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile y el Instituto de Seguridad Laboral del Ministerio del Trabajo y Previsión Social (ISL), en el marco de la Convocatoria 2016 para la Adjudicación de Proyectos de Investigación en Prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). La investigación en general, tenía como propósito caracterizar mediante una metodología mixta las condiciones laborales de este sector, adentrándose directamente en la medición de los riegos psicosociales a los cuales están expuestas estas mujeres en sus trabajos.

En particular, el objetivo de la perspectiva cualitativa de la presente ponencia, es conocer la percepción de las trabajadoras y dirigentes del sector respecto de los riesgos psicosociales en el trabajo. Para tales efectos, se pretendió caracterizar el fenómeno diferenciando por tipo de jornada, migración, y otras variables de interés, según las cinco dimensiones comprendidas en el cuestionario aplicado ISTAS-21 que mide exposición a estos riegos en el trabajo.

II. Marco conceptual

Desde los años sesenta, y mediante el debate e iniciativas políticas, se comenzó con la discusión sobre el reconocimiento del trabajo doméstico como un "trabajo" propiamente tal (Benería, 2006). Estos debates, propiciados desde la economía feminista, buscaban diferenciar las perspectivas del trabajo productivo y reproductivo, ampliando las investigaciones sobre las relaciones económicas a otro conjunto de necesidades de la reproducción y producción social (Federici, 2012). Por consiguiente, y mediante la presión de los diversos gremios de trabajadoras de casa, las exigencias que buscaban profesionalizar este rubro permearon los discursos y políticas gubernamentales y de organismos internacionales, apelando al reconocimiento de este empleo como un "trabajo", rompiendo con la antigua tradición de que las labores domésticas eran labores que debían realizar las mujeres intrínsecamente.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha definido el trabajo doméstico remunerado como aquella labor realizada en una casa determinada, y que posee un pago por este servicio (OIT, 2016). Los tipos de jornada son variados y han sufrido distintas transformaciones a lo largo del tiempo: se pasó desde la clásica jornada completa puertas adentro de un empleador singular, a modos de trabajo más flexibles, con horarios acotados y con una multiplicidad de empleadores a los cuales las trabajadoras venden su fuerza de trabajo.

Como mercado laboral en específico, el trabajo de casa particular, tanto en Chile como en Latinoamérica, tiene su origen en la migración campo-ciudad. Estos movimientos suponen una reconfiguración de la economía doméstica, donde las mujeres emigran de sus hogares en busca de oportunidades en un rubro que posee bastantes facilidades en su acceso (Órdenes, 2016).

Según la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN), el trabajo de casa particular en Chile concentraba aproximadamente al 8% de las mujeres ocupadas en el mercado laboral para el año 2015. En los últimos 20 años, se aprecian ciertos cambios

específicos de este mercado laboral: ha disminuido la tasa de ocupación en este sector, como también ha tendido a la baja la participación de las trabajadoras en modalidad puertas-adentro.

Esta tendencia a la baja, tiene su raíz en las mismas condiciones de este empleo. Debido a la cultura hacendal que permea las relaciones laborales, supone que éstas sean asimétricas, donde el abuso y el servilismo eran la tónica de este trabajo, realizado en solitario, por mujeres vulnerables (mediana edad, baja calificación, migrantes internas, entre otras características), y donde en mayoría vivían en sus trabajos, o sea, en casa de sus empleadores, los cuales son generalmente sujetos de estratos socioeconómicos mayores.

En este sentido, la forma en que se constituyó el trabajo de casa, con prácticas autoritarias y paternales de los empleadores a las trabajadoras, repercutió directamente en la valoración social y económica de este empleo, el cual posee vulnerabilidades específicas, con largas jornadas de trabajo, y un pago que no se ajusta en lo más mínimo a su labor ni a su rol social (Tokman, 2010).

A raíz de estas condiciones laborales y estructurales, además de la misma presión de los gremios de trabajadoras, es que el gobierno de Chile decidió redoblar los esfuerzos en política pública para regular este sector. Esto, también, supuso dos esfuerzos: por una parte, constatar el retraso que existe aún en las distintas formas de relación salarial; y, por otra parte, dar cuenta de que las desigualdades de este trabajo no se encuentran meramente en la relación laboral, sino que se asientan en la división sexual del trabajo, cuestión que explicaremos más adelante.

En términos de la salud de la trabajadora, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha ampliado las perspectivas sobre el bienestar, dando cuenta que este incluye diversos factores que han favorecido que el trabajo adquiera un rol fundamental como dimensión de estudio (Neffa, 2015; OMS, 2016). En Chile, estudios del Ministerio de Salud (MINSAL, 2011) han dado cuenta de que un porcentaje bastante amplio de la población chilena reporta síntomas de depresión, como principal manifestación de los cambios que

ha sufrido el mundo del trabajo en los últimos 30 años. Pérez-Franco (2014), por su parte, plantea que las ocupaciones con mayor exposición a los riesgos derivados del trabajo son aquellos del sector retail y los dedicados al cuidado y servicio doméstico.

Las dimensiones de riesgos psicosociales comprendidas en este trabajo son 5: 1) trabajo activo y desarrollo de habilidades, que analiza el grado de desarrollo de habilidades y competencias de las empleadas en este trabajo; 2) exigencias psicológicas, donde se examinan las presiones sobre el rendimiento cuantificable de estas mujeres por parte de los empleadores; 3) doble presencia, la cual expresa los grados de estrés o preocupación de las trabajadoras en base a la carga laboral y/o compromisos que deben realizar fuera de su horario laboral; 4) compensaciones, dimensión que da cuenta de los reconocimientos materiales y simbólicos del trabajo; y, por último, 5) apoyo organizacional, que da cuenta del acompañamiento laboral, que por las características mismas del trabajo, se analiza desde la perspectiva del sindicato.

Como planteábamos anteriormente, este trabajo debe situarse dentro de las dinámicas de la división sexual del trabajo, el cual condiciona socioculturalmente el orden de género, estableciendo los roles y deberes que les competen "naturalmente" a hombres y mujeres (Undurraga, 2013). En este sentido, las mujeres son las "encargadas" sociales y culturales de las labores reproductivas y del cuidado, desde muy temprana edad, convirtiendo su propia sexualidad en el trabajo (Federici, 2012). Esto supone un compromiso muy amplio de la subjetividad de la mujer trabajadora de casa, convirtiendo sus competencias sexuales y emocionales en un activo del mercado laboral: por ejemplo, aparece como la figura materna que viene a cubrir el rol que deja la madre al salir al mercado laboral, cumpliendo las tareas y responsabilidades físicas, emocionales y afectivas que esto supone.

En base a este diagnóstico general, es que el año 2014 se promulga en Chile la Ley 20.286, la cual establece ciertas modificaciones importantes para la formalización y mejoramiento de este gremio: se supone obligatorio el trabajo mediante el contrato laboral; se definen horarios de la jornada de trabajo y los descansos de la misma; se

prohíbe la exigencia de uso de uniforme de trabajo en lugares públicos; se modifican temas relacionados al pago; se agregan figuras gubernamentales de fiscalización; entre otras medidas.

Además, el año 2015, Chile ratifica el Convenio 189 de la OIT, el cual establece garantías mínimas de protección laboral para las trabajadoras de casa particular, a la par con el resto de ocupaciones.

Si bien estos hitos han sido muy importantes para la protección laboral de las trabajadoras de casa particular, no han alcanzado a buena parte esta población debido a las características mismas de este empleo –trabajo en solitario, en casa de empleadores, falta de recursos gubernamentales, etc.-, persistiendo bastantes asimetrías laborales que se relacionan directamente a las malas condiciones laborales y salariales de estas trabajadoras. Junto a ello, cabe de manera urgente dar cuenta de estas condiciones, analizando y midiendo la exposición a factores psicosociales en el trabajo de estas mujeres.

En definitiva, este estudio pretende ser la primera medición y caracterización de los riesgos psicosociales a los cuales se exponen estas trabajadoras en sus empleos. Para la presente ponencia, daremos cuenta de las visiones que tienen éstas con respecto a los riesgos en el trabajo, y los modos en cómo éstos operan: cuáles son las condiciones que los facilitan, y qué variables pueden propiciar su mitigación. Además, para el estudio en general, cuestión que no es objeto de esta ponencia, el objetivo era conocer los niveles de información que poseen las trabajadoras sobre la nueva normativa promulgada el año 2014.

III. Metodología

El estudio general, de carácter exploratorio-descriptivo, utilizó metodologías cuantitativas y cualitativas. En la primera, se realizó una Encuesta representativa de las trabajadoras de casa particular afiliadas al Instituto de Seguridad Laboral de Chile, a las cuales se les aplicó una versión breve de 20 preguntas del cuestionario SUSESO ISTAS-21.

Por otra parte, la metodología cualitativa que nos convoca, contempló la realización de 8 entrevistas semi-estructuradas y de 3 grupos focales, apuntando a profundizar en los aspectos complementarios y que no fueron recabadas fehacientemente por la metodología cuantitativa.

Para la generación de la muestra cualitativa, se realizó una selección intencionada de los casos mediante variables sociodemográficas y de interés, con criterios socio-estructurales apreciados por las encuestas de caracterización laboral del país. Se comprendieron variables como la nacionalidad, la modalidad de trabajo, y la jefatura de hogar; y se descartaron variables etarias y de calificación educacional, debido a la homogeneidad del universo de trabajadoras en esta materia. Cabe destacar que en esta etapa no se buscó la representatividad del universo de trabajadoras de casa particular, sino que de representar la posición estructural que ocupan (por ejemplo, según nacionalidad o modalidad de trabajo), apelando a la diversidad del universo de estudio (Mejía, 2000; Serbia, 2007) para llegar a la saturación de la muestra.

El análisis de la información fue realizado mediante el paradigma de la *grounded theory* (Strauss & Corbin, 2002; citado en Del Campo y Ruiz, 2013), comenzando con una codificación abierta, agrupando conceptos pequeños de las entrevistas, para luego ir generando unidades de análisis mayores que incluyeran lo ya codificado de manera inductiva. Este método permite teorizar en base a la fragmentación del discurso de las trabajadoras sobre los riesgos psicosociales que experimentan. Para la triangulación del análisis, hubo una constante retroalimentación de la información desde el investigador,

volviendo a las entrevistas ya transcritas para buscar nuevas categorías, como también desde el equipo de transcriptoras y de investigadores del apartado cuantitativo.

IV. Análisis y discusión de datos[2]

A modo de contexto sobre las condiciones laborales de las trabajadoras de casa particular, Del Campo & Ruiz (2013) plantean que existen ciertas condiciones socioculturales que hacen de este empleo una labor desvalorizada, ejecutada por mujeres de mediana edad y de baja calificación, las cuales poseen necesidades materiales concretas que las posicionen en niveles muy asimétricos con sus empleadores. Esto es particularmente determinante para aquellas que trabajan puertas adentro y para las trabajadoras extranjeras.

En Chile, además, en los últimos 20 años se ha registrado un alza sostenida de mujeres inmigrantes que, asumiendo el rol que "deja" la mujer chilena al abrirse al mercado laboral, se emplean en el trabajo doméstico (Núñez & Stefoni, 2004). Las razones de este aumento también se encuentran en el desarrollo de los mercados nacionales de los países de Latinoamérica, cuestión que incrementa los niveles de flexibilización y desigualdad entre estos mismos (Arriagada, 2000; Benería, 2006; Mora, 2009).

A nivel cultural, este reemplazo funcional supone dos cuestiones: por un lado, reproduce la lógica de que la mujer es la encargada de estas labores por su naturaleza misma; y, por otro, debido a la masiva inmigración de mujeres de países vecinos, específicamente de Perú, se generó una segmentación del mercado que perpetuó estereotipos sobre este colectivo (Stefoni, 2002), debido a las facilidades de integración a este empleo (Órdenes, 2016) para estas mujeres. Este masivo ingreso de mujeres peruanas al trabajo doméstico, generó incluso redes transnacionales de agencias de contratación, sobre la figura de la "nana peruana".

En particular sobre los riesgos psicosociales, en la investigación cualitativa se abarcaron cinco dimensiones: 1) trabajo activo y desarrollo de habilidades; 2) exigencias

[2] Las citas y referencias de las actoras de esta investigación están disponibles en el informe final, publicado en: https://www.isl.gob.cl/wp-content/uploads/2017/10/Informe_final_-Riesgos_Psicosociales-TCP-5-5-17.pdf.

psicológicas en el trabajo; 3) doble presencia; 4) apoyo organizacional; y 5) compensaciones.

Antes de pasar a la primera dimensión de análisis, con respecto a las condiciones laborales de las trabajadoras de casa particular, se aprecia que si bien han mejorado gracias a la nueva normativa -sobre todo en término de remuneraciones y descansos-, las condiciones de las trabajadoras siguen ancladas a la figura de la ama de casa tradicional, sobre todo para las que realizan estas labores puertas adentro.

Sobre la primera dimensión de trabajo activo y desarrollo de actividades, se reporta una monotonía del trabajo de casa, junto con una nula capacidad de progreso personal y laboral. Debido a que este trabajo no posee dentro de sus lógicas el ascenso laboral, ellas consideran que estar trabajando en este empleo es un sacrificio en pos de sus seres queridos, ya que ellos sí podrán desarrollarse personal y laboralmente gracias a lo que genera el trabajo de casa de estas mujeres. Se aprecian altos niveles de resignación y de este sacrificio que supone una baja valoración para ellas mismas de lo que es su empleo.

La segunda dimensión, sobre las exigencias psicológicas en el trabajo, los riesgos psicosociales se expresan en el poco control que tienen las trabajadoras sobre su trabajo, y la poca definición de las tareas que realizan.

Las trabajadoras dan cuenta que, en este mismo sentido, ellas son las encargadas de realizar *todas* las tareas del hogar, no pudiendo definir a ciencia cierta cuál es la función por la que está contratada: son todas las tareas **realizables** en el hogar. El escaso poder de control sobre las funciones que realizan daña directamente su bienestar psicológico, reportando sensaciones de inseguridad laboral, estrés y angustia.

Pese a la nueva normativa, los niveles de fiscalización son muy bajos, por lo que también existe una desprotección salarial en este respecto. Las trabajadoras, pese a la gran cantidad de tareas que realizan, sienten que perciben poco sueldo, cuestión que se ve más compleja entendiendo que trabajan en casas con una situación socioeconómica muchísimo mayor al que ellas tienen.

El caso de las trabajadoras extranjeras, supone otras condiciones de trabajo, guiadas por la precariedad e informalidad. Debido a las necesidades materiales, las mujeres buscan trabajo imperiosamente, cuestión que facilita situaciones de abuso. La necesidad de obtener el trabajo, y posteriormente tener una visa de trabajo, permite que las trabajadoras ingresen a toda costa a trabajar.

Aparte de la ilimitada cantidad de funciones que realizan, al trabajar en hogares con varios integrantes, las mujeres deben responder a todos los requerimientos de ellos, multiplicándose los empleadores que controlan y exigen de su fuerza laboral.

En el marco de la carga laboral, esto supone un estrés constante, basado en la idea de responder a todos y no fallar en el trabajo. También, debido a las asimetrías de la relación laboral, se observa mucho voluntarismo de las trabajadoras, teniendo que hacer todas las tareas exigidas para no aparecer como si tuviesen "mala voluntad".

La tercera arista de riesgos psicosociales, sobre doble presencia, resulta especialmente preocupante debido a la similitud de las tareas que es necesario realizar en el trabajo y en el hogar, marcando un límite muy fino entre ambas.

Los riesgos psicosociales en este ámbito dan cuenta de la imposibilidad de las trabajadoras de equilibrar las demandas que tienen en sus puestos de trabajo, con las que tienen a nivel familiar. Este tipo de situaciones puede ocasionar para la trabajadora niveles de ausentismo laboral, o que, debido al límite fino entre el tipo de tareas a realizar, se traspasen los problemas del hogar al espacio laboral.

Por consiguiente, para el caso de las trabajadoras de casa particular, resulta singular el hecho de que deban llegar a sus hogares a realizar las mismas tareas que ejecutan en sus empleos, pero sin recibir remuneración ni retribución alguna. En este sentido, los riesgos se plantean en dos formas: en la incapacidad de la trabajadora de conciliar el trabajo con la vida familiar; y, en la sobrecarga por la misma doble presencia.

Sobre la primera arista, la dimensión familiar y laboral de la trabajadora desconoce inicios y términos, perdiendo la transición entre cada espacio. Esta situación condiciona su bienestar, generando preocupaciones excesivas que complican el desarrollo de su vida.

Sobre la cuarta dimensión de apoyo organizacional, analizamos la calidad del liderazgo de estas trabajadoras y sus roles, con la única herramienta gremial que poseen, el sindicato. Debido a la naturaleza misma de este trabajo, que es solitaria en su ejecución, existen distintos espacios organizacionales donde las trabajadoras participan, siendo el Sindicato de Trabajadoras de Casa Particular (SINTRACAP) el principal.

Una de las funciones principales del sindicato es difundir los derechos de las trabajadoras, pero, además, de servir como soporte emocional y social para las mismas. La mayor parte del tiempo las trabajadoras están solas en sus empleos, por lo que este espacio les ayuda muchísimo en su autorrealización y autoestima (Del Campo & Ruiz 2013).

A nivel social, las trabajadoras adquieren herramientas técnicas y blandas sobre su trabajo, que les permiten empoderarse de su rol social, rompiendo con la tradición servil a la cual está sujeta este trabajo. Su conocimiento sobre la normativa laboral, sumado a la mejora en la retórica, permite reducir las asimetrías que presentan frente a su empleador.

A nivel de riesgos psicosociales, este empoderamiento que facilita la organización sindical, reduce los efectos de la exposición a esta dimensión. Se observan diferencias en el trato laboral entre aquellas que están sindicalizadas con las que no lo están, donde aquellas que sí participan, reportan un mayor nivel de satisfacción personal y grupal en torno al apoyo que se genera a nivel sindical.

Por último, sobre la dimensión de compensaciones, se aprecian sensaciones generales de intranquilidad e inestabilidad, lo cual también está asociado a las pérdidas emocionales que sufren las trabajadoras en su labor.

Debido a las características de este empleo, y como veíamos anteriormente, estas mujeres se sacrifican viajando de sus lugares de orígenes a las casas de sus empleadores, lo que supone alejamientos de sus seres queridos y familiares. Este efecto es más fuerte aún para aquellas que son madres y tienen familiares a cargo, y para las trabajadoras migrantes.

Estos trastornos psicopatológicos, que son pérdidas más allá de lo laboral, tienen perspectivas emocionales y psicológicas. Debido a las malas condiciones laborales, estas mujeres no pueden superar en muchos casos las sensaciones de pérdidas o alejamientos, sintiéndose apenadas, intranquilas y en muchos casos reportando cuadros de ansiedad y depresión.

V. Conclusiones

La presente ponencia busca conocer y describir los riesgos psicosociales a los cuales se ven expuestas las trabajadoras de casa particular desde una mirada cualitativa. Tal como revisamos, si bien presenta variaciones y transformaciones a lo largo del tiempo, aún se mantienen y persisten ciertas lógicas del empleo que atentan contra el bienestar físico, emocional y subjetivo de la trabajadora, ancladas en la tradición servil de la "ama de casa".

Esta cultura, derivada de la división sexual del trabajo, posee también nuevos vestigios asociados a una modernización de las relaciones laborales de este sector. Existen nuevas formas de ejecución del trabajo, basado en una flexibilidad de la fuerza de trabajo, donde las mujeres entregan sus servicios a más de un empleador a la semana, con jornadas más pequeñas y claramente delimitadas. Este proceso implica, además, una formalización del trabajo de casa, lo que podría suponer una mejora en las condiciones laborales de las mismas.

Sin embargo, y en relación a los riesgos psicosociales, se constata que la modernización de este sector no ha impedido que las tareas que deban realizar las trabajadoras sean muchas, con una alta indefinición de las mismas en el contrato laboral. Debido al rol social y cultural que se les ha impuesto a las mujeres, deben responder a todos los requerimientos de un hogar, con todas las consecuencias psicológicas y emocionales que esto supone. Se presentan en este sector altos grados de estrés y de sobrecarga laboral, cuestión que incluso lleva a lesiones físicas crónicas, y estados de depresión a nivel psicológico. A un nivel emocional, existen situaciones contradictorias: por una parte, el nexo emocional genera acogida en las trabajadoras, sintiéndose queridas por el núcleo familiar; pero, por otra parte, en base al perfil de las trabajadoras, como mujeres que en

muchos casos son madres y viajan solas a las grandes ciudades, supone una vulnerabilidad emocional que facilita el abuso laboral y el voluntarismo, sobre todo en los casos en que esas sensaciones de pérdida no son bien canalizadas.

Como grandes diferencias, se pueden plantear distinciones sustanciales de exposición a riesgos psicosociales según modalidad de trabajo, nacionalidad, y condición de sindicalización. Sobre la primera, se constata que las trabajadoras puertas adentro son las que se enfrentan a una mayor exposición a riesgos psicosociales, debido a que viven y se desarrollan en la propia casa de su empleador, debiendo vender su fuerza de trabajo por largas horas y de manera ineludible a varios empleadores. En relación a las trabajadoras migrantes, hay una mayor exigencia a estas mujeres, las cuales también están más vulnerables emocionalmente. Se reconoce que, debido a la necesidad de establecer procesos de trámite de visa, hay un mayor conocimiento sobre la legislación y la necesidad de contrato laboral. Esto mejora en ciertos casos sus condiciones laborales, pero en general se ve como un nicho muy propenso a los abusos laborales y psicológicos. Finalmente, la condición de sindicalización marca un perfil de las trabajadoras que se avizora como positivo para las condiciones de vida de las mismas. Además de ser un espacio de socialización fundamental para el desarrollo de la autoestima y autoeficacia, el sindicato entrega herramientas de conocimiento legal y de habilidades blandas que mejora las relaciones laborales que sostienen las afiliadas con sus empleadores. Debido a los bajos niveles de fiscalización de este rubro, son ellas mismas las que de manera privada deben negociar y reducir las asimetrías con sus empleadores.

En definitiva, el estudio posiciona una vez más la necesidad de mejorar y avanzar en más y mejores mecanismos de fiscalización y de control de este trabajo de parte del Estado y la legislación chilena. Además, resulta menester generar y promover controles médicos a las trabajadoras, debido a que se registraron varios casos de lesiones crónicas por el no trato e identificación de éstas a tiempo. Para finalizar, urge considerar en estas políticas la realidad de las mujeres migrantes que llegan a Chile a emplearse como trabajadoras de casa particular, ya que la necesidad imperiosa de conseguir trabajo puede

derivar en condiciones de informalidad que faciliten los abusos laborales y la carga desmedida de trabajo.

VI. Bibliografía

Arriagada, I. (2000). Nuevas familias para un nuevo siglo. . *Cuadernos de psicología y educación*, 28-35.

Benería, L. (2006). Trabajo productivo/reproductivo. *Nómadas*, 8-21.

Del Campo, A., & Ruiz, S. (2013). Empoderamiento de Trabajadoras de Casa Particular Sindicalizadas. *PSYKHE, 22*(1), 15-28.

Federici, S. (2012). *Revolution at point zero: Housework, Reproduction and Feminist Struggle.* Nueva York: Common Notions.

Mejía, J. (2000). El muestreo en la investigación cualitativa. *Investigaciones sociales*, 165-180.

MINSAL. (2011). *Primera Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en Chile.* Obtenido de http://www.isl.gob.cl/wp-content/uploads/2011/09/Informe-Final-ENETS-Interinstitucional.pdf

Mora, C. (2009). Estratificación social y Migración Interregional: Algunas caracterizaciones de la experiencia migratoria en Latinoamérica. *UNIVERSUM*, 128-143.

Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio.* . Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET.

Nuñez, L., & Stefoni, C. (2004). Migrantes andinos en Chile: ¿Transnacionales o Sobrevivientes? *Enfoques*, 103-123.

OIT. (2013). *Domestic workers across the world: Global and regional statistics and the extent of legal protection.* Geneva: ILO.

OIT. (2016). *Protección social del trabajo doméstico. Tendencias y estadísticas. Documento 16.* Ginebra: ILO.

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

Órdenes, C. (2016). *Servicio Doméstico en Chile: caracterización, evolución y determinantes de su participación laboral (tesis de magíster).* Santiago: Universidad de Chile.

Pérez-Franco, J. (2014). Distribución del riesgo psicosocial laboral en Chile. *Revista Chilena de Salud Pública*, 52-60.

Serbia, J. M. (2007). Diseño, muestreo y análisis en la investigación cualitativa. *Hologramática*, 123-146.

Stefoni, C. (2002). Inmigración peruana en Chile: una oportunidad a la integración. Santiago: Universitaria.

Tokman, V. (2010). Domestic Workers in Latin America: Statistics for New Policies. *WIEGO*, 1-14.

Undurraga, R. (2013). Mujer y trabajo en Chile:¿ Qué dicen las mujeres sobre su participación en el mercado laboral?. *Desigualdad en Chile: la continua relevancia del género. Santiago: Ediciones Universidad Alberto Hurtado*, 113-142.