

Iniciativa Spotlight en Argentina

ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL SECTOR DEL TRABAJO DOMÉSTICO

INFORME FINAL
2022



**Iniciativa
Spotlight**



Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2022

Primera edición 2022

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual, en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción deben formularse las correspondientes solicitudes a la Oficina de Publicaciones (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a rights@ilo.org, solicitudes que serán bien acogidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En www.ifrro.org puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

Iniciativa Spotlight

Estudio cualitativo sobre la violencia y el acoso en el sector del trabajo doméstico

Buenos Aires; Oficina de país de la OIT para la Argentina, 2022.

ISBN 9789220365410 (impreso)

ISBN 9789220365427 (web pdf)

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las avale.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Para más información visite www.ilo.org/buenosaires o escribanos a biblioteca_bue@ilo.org

Este material fue elaborado con el impulso de la Iniciativa Spotlight, una alianza global de la Unión Europea y las Naciones Unidas para poner fin a todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas. En Argentina es implementada con el liderazgo de la Oficina de Coordinación de las Naciones Unidas en el país, a través de las agencias OIT, ONU Mujeres, PNUD, UNFPA, UNICEF y UNODC.

Edición: Marisa do Brito Barrote

Diseño y diagramación: LAND STUDIO

Impreso en Argentina.

Informe final
Argentina
Buenos Aires. 2022

ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL SECTOR DEL TRABAJO DOMÉSTICO



**Iniciativa
Spotlight**

CONSULTORÍA

Equipo Latinoamericano de Justicia y Género (ELA)

Equipo de investigación:

Natalia Gherardi

Gisela Dohm

Lucía Elena Cavalo

Antonella Tiravassi

Tomás Gori

COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS CONTENIDOS

Javier Cicciaro (Iniciativa Spotlight)

Claire Hobden (OIT)

Elva López Mourelo (OIT)



AGRADECIMIENTOS

Agradecer es parte fundamental de una investigación porque nos hace revisitarse momentos clave y ser conscientes del valor que tiene el trabajo colectivo. En este repaso es imprescindible mencionar especialmente a todas y cada una de las trabajadoras que participaron en este estudio. Reconocer sus fortalezas por confiar en nosotras y abrirnos a su mundo de experiencias, a veces, muy dolorosas.

A las empleadoras y empleadores, que prestaron su visión sobre la temática y la complementaron con sus aportes para que pudiéramos comprender y, sobre todo, desanudar algunas cuestiones elementales.

A las académicas, por la generosidad con la que nos compartieron sus trabajos previos, por socializar y democratizar abiertamente sus marcos teóricos. Una mención especial a Lorena Poblete por ser incluso una gran contención en momentos donde los relatos calaban hondo en el “oficio de las sociólogas”. A Shila Vilker y Federico Carlini por la gran predisposición para brindarnos una mirada aguda y crítica sobre la estrategia metodológica adoptada.

A las funcionarias y funcionarios, que colaboraron pensando colectiva y constructivamente. A las organizaciones de la sociedad civil, por acoger y abrazar la causa. Por el esfuerzo cotidiano para acompañar a quienes atraviesan estas situaciones y por abrirnos a un abanico de posibilidades con los pies en el territorio.

A Valeria Tellechea, por capacitarnos en abordajes respetuosos y miradas reflexivas y prestarnos herramientas para atender narrativas envueltas en violencias.

A la OIT, por motivar constantemente nuestro trabajo en un espacio de confianza y profesionalismo.

Al equipo de investigación, formado por Lucía Cavallo, Antonella Tiravassi, Tomás Gori y Gisela Dohm, por la integridad con la que trabajaron, robusteciendo metodológicamente la investigación, cuestionando y problematizando para que las ciencias sociales puedan estar al servicio de una mejora en la calidad de vida de las personas.

Este estudio ha sido fruto de un gran esfuerzo colectivo que nos enorgullece y que esperamos abone a que en el sector de casas particulares quepan más y mejores derechos para todas y todos.

RESUMEN EJECUTIVO

La violencia y el acoso en el lugar de trabajo constituyen problemáticas ampliamente extendidas en distintos ámbitos y sectores. El trabajo en casas particulares es considerado como uno de los sectores más expuestos a esta problemática. Algunas de sus características propias, como la privacidad del lugar donde se desarrolla el trabajo, los altos niveles de informalidad, la baja valoración social y económica hacia el trabajo doméstico y de cuidados, entre otras (OIT y ONU Mujeres, 2018; Roncoroni, 2014), parecen favorecer el surgimiento y la perpetuación de comportamientos indebidos, que atentan contra el trabajo decente y libre de violencia y acoso.

La presente investigación, titulada “Estudio cualitativo sobre violencia y acoso en el sector del trabajo doméstico”, fue elaborada por el Equipo Latinoamericano de Justicia y Género (ELA) para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) con el propósito de aportar a la comprensión de las características específicas que asumen la violencia y el acoso en el sector del trabajo en casas particulares dentro del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) en el año 2021. Para cumplimentar este objetivo, la investigación adoptó una estrategia cualitativa multimétodo que consistió en la realización de entrevistas semi-estructuradas y grupos focales en los que participaron trabajadoras de casas particulares y empleadoras y empleadores, pertenecientes a distintos segmentos, así como también representantes de diferentes organizaciones vinculadas a la temática.

El estudio parte de la definición de violencia y acoso contenida en el Convenio núm. 190, adoptado en 2019 por la OIT, y recupera y describe, a partir de las experiencias de trabajadoras y personas que emplean, un amplio repertorio de comportamientos y prácticas que se registran en el sector, que atentan contra el trabajo decente y que generan y/o son susceptibles de producir daños económicos, físicos, sexuales y psicológicos en quienes resultan objeto de ellos. Asimismo, en lo que supone un abordaje integral de este fenómeno, el estudio explora los principales impactos que estas situaciones tiene en el bienestar de quienes las padecen, así como los diferentes factores de riesgo y de protección que –en los niveles individual, institucional, relacional y cultural– aumentan o disminuyen las posibilidades de ser objeto de este tipo de comportamientos y prácticas indebidas que ocurren en el sector. Finalmente, el estudio indaga las normas sociales que prevalecen sobre el fenómeno, y que contribuyen a considerar (in)aceptables muchos de estos comportamientos, así como las percepciones que tanto trabajadoras como quienes emplean en casas particulares tienen sobre los mecanismos de protección disponibles.

El estudio concluye que la violencia y el acoso laboral es una problemática que la implacable mayoría de las trabajadoras del sector de casas particulares del AMBA declaran haber vivido, incluso con asiduidad. Asimismo, registra una amplia variedad de comportamientos y prácticas que con frecuencia atentan contra el derecho al trabajo decente y a un entorno de trabajo libre de violencia y acoso de quienes se desempeñan en el sector.

Entre los principales hallazgos, se destaca la verificación de un llamativamente bajo conocimiento de la legislación que regula al sector, tanto por parte de las personas que emplean como de las trabajadoras, así como un marcado descreimiento en la institucionalización de los conflictos como vía de resolución favorable y efectiva de ellos.

Se espera que los resultados de esta investigación funcionen como un disparador de futuras indagaciones y profundizaciones en la temática, al mismo tiempo que nutran el diseño e implementación de políticas públicas y acciones tendientes a mejorar las condiciones laborales del sector, así como a erradicar la violencia y el acoso en el sector del trabajo en casas particulares.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	09
2. COMPORTAMIENTOS Y PRÁCTICAS QUE GENERAN DAÑO EN EL SECTOR DE CASAS PARTICULARES	11
2.1. Principales comportamientos y prácticas que generan daños en el sector de casas particulares	11
2.1.1. La pandemia COVID-19: ¿un amplificador de las prácticas que causan daño en el sector de casas particulares?	17
2.1.2. Comportamientos y prácticas que generan daño en el sector de casas particulares desde la óptica de las organizaciones	18
2.2. Los impactos de los comportamientos y prácticas que generan daño en las trabajadoras	19
3. FACTORES DE RIESGO Y PROTECCIÓN ANTE LA VIOLENCIA Y ACOSO EN EL TRABAJO DE CASAS PARTICULARES	21
3.1. Factores de riesgo desde la perspectiva y las experiencias de TCP y ER	21
3.1.1. Factores de riesgo desde la óptica de las organizaciones	25
3.2. Factores de protección desde la perspectiva y las experiencias de TCP y ER	26
3.2.1. Factores de protección desde la óptica de las organizaciones	29
4. NORMAS SOCIALES Y NORMAS PERSONALES EN TORNO DE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL TRABAJO DE CASAS PARTICULARES	31
4.1. Normas sociales y normas personales de las trabajadoras de casas particulares	33
4.2. Normas sociales y normas personales de las y los empleadores	36
5. PERCEPCIONES SOBRE LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN Y REPARACIÓN DE LAS VÍCTIMAS	39
5.1. Estrategias de resolución de conflictos: cómo creen que se deben resolver los conflictos y a dónde recurrir	39
5.2. Conocimiento sobre los mecanismos de protección disponibles	40
5.3. Tipos de argumentos por los cuales se desalienta el acceso a los dispositivos disponibles	41
5.4. Estrategias de resolución real de conflictos: ¿mecanismos alternativos?	43
5.5. Mecanismos de protección desde la óptica de las organizaciones	44
6. CONSIDERACIONES FINALES	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXO METODOLÓGICO	52



1. INTRODUCCIÓN

La violencia y el acoso en el lugar de trabajo ha sido catalogada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como una problemática de escala mundial, que encuentra expresiones en todos los ámbitos laborales y profesionales (Chappell y Di Martino, 1998; OIT, 1998). Ante la gravedad de esta problemática, en 2019, la OIT adoptó el Convenio núm. 190 sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo –junto con la Recomendación núm. 206 que lo acompaña– que reconoce el derecho de todas las personas a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso. En su artículo 6, el Convenio reconoce la existencia de “grupos vulnerables” o “grupos en situación de vulnerabilidad” que están “afectados de manera desproporcionada por la violencia y el acoso en el mundo del trabajo”. En el artículo 9 de la Recomendación, identifica al trabajo doméstico como uno de los sectores que se encuentra más expuesto a la violencia y el acoso.¹

De forma coincidente, diversos estudios nacionales e internacionales han reconocido al trabajo de casas particulares como uno de los sectores más expuestos a esta problemática (OIT y ONU Mujeres, 2018), dadas algunas características propias que podrían tender a favorecerla, como: la privacidad del lugar donde se desarrolla el trabajo, los altos niveles de informalidad, la baja valoración social y económica hacia el trabajo doméstico y de cuidados, entre otras (OIT y ONU Mujeres, 2018; Roncoroni, 2014).

Ante este panorama, Argentina ha adoptado en los últimos años una serie de medidas y acciones que buscan promover una mejora en las condiciones laborales de las personas trabajadoras de casas particulares (TCP). Entre ellas, es posible destacar: (a) la regulación del trabajo doméstico a través de la Ley 26.844 de 2013 del Régimen especial de contrato de trabajo para el personal de casas particulares²; (b) las ratificaciones del Convenio núm. 189 de la OIT sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos en 2014 (y de su Recomendación núm. 201)³ y del Convenio núm. 190 a través de la Ley 27.580, promulgada en noviembre de 2020; y (c) el desarrollo de campañas de información, sensibilización y promoción de incentivos fiscales con el objetivo de fomentar el registro y aumento de la formalidad en el sector (Pereyra, 2017a).

Actualmente, el sector de casas particulares en Argentina emplea cerca de 1,4 millones de personas en todo el país. Se trata de una actividad casi exclusivamente realizada por mujeres (99,3 por ciento), que representa al 17,4 por ciento de las mujeres ocupadas y el 22 por ciento de las asalariadas. Asimismo, se caracteriza por contar con una tasa de informalidad del 77 por ciento (SRT y MTEySS, 2020). En este marco, debido a la centralidad y a las características puntuales que asume el sector, resulta necesario producir conocimiento que permita identificar y comprender las principales expresiones de la violencia y el acoso que se manifiestan en él (SRT y MTEySS, 2020).

En este contexto, este informe tiene como principal objetivo aportar a la comprensión de las características específicas que asumen la violencia y el acoso en el sector del trabajo de casas particulares dentro del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA). En esa línea, se indaga acerca de las diversas expresiones de la violencia y el acoso en este sector, así como su relación

1 También se menciona el sector de la salud, hotelería, servicios sociales, de emergencia, transporte, educación y ocio.

2 Es dable destacar que, si bien esta mantiene a las TCP dentro de un régimen especial de trabajo, amplió notablemente sus derechos laborales, favoreciendo una mayor equiparación de sus condiciones con las del resto de las y los asalariados.

3 En su artículo núm. 5, insta a los países firmantes a «adoptar medidas para asegurar que las trabajadoras y los trabajadores domésticos gocen de una protección efectiva contra toda forma de abuso, acoso y violencia» (OIT, Convenio núm. 189, art. 5).

con diferentes factores de riesgo y de protección, las normas sociales sobre el fenómeno y las percepciones sobre los mecanismos de protección disponibles. Para ello, el estudio adopta una estrategia metodológica cualitativa multimétodo con enfoque de género e interseccional, que consistió en la realización, entre mayo y agosto de 2021, de 57 entrevistas semi-estructuradas y 15 grupos focales a trabajadoras de casas particulares (TCP), a empleadoras y empleadores (ER) y a actores organizacionales que se vinculan o intervienen en la problemática abordada.⁴

El presente informe se organiza en seis capítulos. En el capítulo 2, se describen y analizan los comportamientos y prácticas que generan daños identificados en el sector a la luz del Convenio núm. 190, así como los impactos en la salud y bienestar que estas conductas tienen en quienes las atraviesan. En el capítulo 3, se abordan los diferentes factores de riesgo y de protección que exponen diferencialmente a las TCP a atravesar situaciones de violencia y acoso en este sector; de este modo, se identifican las variables que pueden, eventualmente, favorecer una mayor y/o menor exposición a vivenciar distintos grados y modos de violencia y acoso en el sector. En el capítulo 4, se analizan las normas sociales y las normas personales que inciden en la problemática abordada, así como los modos en que estas vuelven (in)aceptables o (in)justificables ciertos comportamientos y prácticas indebidas. A continuación, el capítulo 5 aborda las percepciones acerca de los mecanismos de protección y reparación de víctimas de violencia y de acoso en el trabajo de casas particulares y se analizan las maneras en que las TCP y las y los ER perciben su disponibilidad y funcionamiento. Finalmente, el sexto y último capítulo ofrece algunas consideraciones de política sobre la temática a partir de los principales hallazgos de esta investigación.

⁴ Para mayor detalle del diseño metodológico del estudio (segmentación de los grupos focales y de las entrevistas, instrumentos de recolección de datos, perfiles de las personas entrevistadas, entre otros), véase el Anexo Metodológico que se encuentra a continuación del presente informe.

2. COMPORTAMIENTOS Y PRÁCTICAS QUE GENERAN DAÑO EN EL SECTOR DE CASAS PARTICULARES

En este capítulo se describen los principales comportamientos y prácticas que generan daño en el sector de casas particulares y los impactos que estos tienen, fundamentalmente, en la salud de quienes los atraviesan. Con esta finalidad, este estudio adopta como marco de referencia los lineamientos del Convenio núm. 190 de la OIT sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo e identifica en términos amplios: «comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género» (Convenio núm. 190, art. 3). Asimismo, se identifican un conjunto de situaciones conflictivas que se vinculan de forma estrecha con las condiciones de vulnerabilidad laboral en las que se encuentran la mayoría de las trabajadoras de este sector en Argentina, y a las que las participantes describieron como "humillantes".

2.1. Principales comportamientos y prácticas que generan daños en el sector de casas particulares

Los resultados obtenidos en este estudio permiten afirmar que los comportamientos y prácticas que generan daños en este sector constituyen un fenómeno extendido. Prácticamente la totalidad de las TCP relataron haber vivido situaciones conflictivas con sus ER –actuales o pasados– y/o con integrantes de las familias, que les generaron daños de algún tipo, y/o mencionaron conocer colegas que las han sufrido. En palabras de una especialista en la materia del ámbito académico nacional entrevistada: «el tema del maltrato, el abuso, el acoso laboral es un tema que sale todo el tiempo. Estemos hablando de lo que estemos hablando, es un tema transversal a las experiencias de las trabajadoras».

En primer lugar,⁵ las TCP mencionaron haber vivido y/o conocer otras trabajadoras que fueron víctimas de diversos **comportamientos y prácticas con contenido sexual** no deseados ni correspondidos.⁶ Las trabajadoras del segmento migrante y sin retiro fueron quienes reportaron en mayor medida haber atravesado este tipo de experiencias. De acuerdo con sus testimonios, gran parte de estas situaciones ocurrieron cuando ellas eran adolescentes. Estos comportamientos y prácticas asumen diferentes expresiones y niveles de intensidad, a saber: i) situaciones donde hay un contacto corporal de naturaleza sexual no consentido por la TCP; ii) el ofrecimiento de dinero a cambio de relaciones sexuales; iii) la solicitud de vestir “ropa sexy” para trabajar; iv) acercamientos y tocamientos indebidos que generan incomodidad –como que les toquen el hombro al saludarlas–; y, vi) comentarios no requeridos sobre su aspecto físico con connotación sexual. En ocasiones, estos comportamientos indeseados ocurrieron de forma simultánea y combinada entre sí. A diferencia del resto de los comportamientos que se analizan a continuación, las situaciones que generan daño sexual tienen como principales agresores a

5 Las situaciones indebidas recuperadas en este estudio se presentan de acuerdo a su nivel de intensidad. De este modo, se inicia con las expresiones más extremas y menos frecuentes y se avanza en la presentación de las más sutiles y extendidas, de acuerdo a los testimonios recuperados en este trabajo.

6 De acuerdo con la OIT (2019), el acoso sexual constituye «una manifestación grave de la discriminación por motivos de sexo y una violación de los derechos humanos» (art. 1.1.a). Si bien el Convenio núm. 190 no ofrece una definición, «este está claramente incluido en la definición de violencia y acoso por razón de género» (art. 1.1.b) (OIT, Convenio núm. 190, 2019, p.1).

varones de las familias para las que las TCP trabajan. De acuerdo con sus testimonios, son las parejas de sus empleadoras; potenciales empleadores varones con quienes ellas se comunican frente a un ofrecimiento de empleo; adolescentes y jóvenes de las familias para las que trabajan y, en menor medida, vecinos del barrio en el que tienen su empleo. Como en su mayoría se trata de varones que tienen vínculos familiares y afectivos con sus ER, las TCP suelen ser desacreditadas cuando comparten lo sucedido en busca de ayuda y contención. Esto ocurre especialmente cuando se trata de hijos o parejas de las ER.

“*Me pasó pero era muy chiquita, tenía 15 años y me intentó besar mi patrón, me escapé de él y salí. [Yo] estaba con la bebé, le conté a la señora y no me creyó. Me quiso besar así de una, me quedé muy asustada, era muy chica*” (TCP - segmento sin retiro).

También se identificaron situaciones más sutiles, donde las TCP expresan su incomodidad frente a algunos comportamientos, que incluso generan dudas sobre su propia interpretación de lo ocurrido.

“*Con el abuelo de la niña que cuidaba yo me sentía a veces incómoda porque medio que te toca para saludarte y me resulta incómodo, me parece problemático también. Nunca me dijo nada obsceno, pero no me gustaba que me tocara. No se lo dije a nadie porque cómo le voy a decir a la mamá de la niña que cuidaba que no me gustaba que su papá me toque. Por ahí es un flash mío y lo malinterpreto*” (TCP - segmento migrantes).

Si bien la mayoría de estas situaciones se dan en el marco de una relación laboral consolidada, este estudio también logró recuperar expresiones de este tipo que se dan a través de entornos virtuales, especialmente por mensajería instantánea (WhatsApp) y en el momento de contratación, es decir, antes que haya un vínculo/relación laboral establecida. En palabras de una TCP: “*una vez, eran tres veces por semana y eran 500 pesos la hora y me parecía raro, y me dice lo único que pido es que cuando trabajes sea con una ropa sensual que yo te voy a dar. Pero nunca fui*” (TCP - segmento no sindicalizadas o no agremiadas + con retiro + más de 1 empleador o empleadora).

Por su parte, en el grupo de ER, muy pocos testimonios mencionaron conocer situaciones de índole sexual ocurridas en el sector. Se registraron dos relatos que involucran al cónyuge de una amiga y a un ex-empleador de una trabajadora.

“*Sé de alguien que la empleada doméstica de fulanita –que yo no conozco– tuvo un problema con el marido porque según ella había tratado de abusarla*” (ER - segmento universitario como máximo nivel educativo alcanzado).

En segundo lugar, las TCP manifestaron haber atravesado por alguna situación en la cual ellas o colegas vieron en **riesgo o dañada su integridad física**. Estos casos refieren a un amplio repertorio de acciones que incluyen cachetadas, empujones y golpes con objetos que les arrojaron sus ER. De acuerdo a los relatos, estas situaciones conflictivas no se presentan de forma aislada sino que se producen de manera simultánea y combinadas con otras prácticas o comportamientos inaceptables. Entre estos, se destacan diferentes expresiones de maltrato verbal, como insultos y frases discriminatorias, que las humillan y desvalorizan.

“*Craigo un acolchado y me dice esto está re mal lavado, cómo no te fijaste, me empezó a gritar y cuando voy a mi cuarto me agarra la cartera, las planillas y me pega un cachetazo...*”
(TCP - segmento con primario como máximo nivel educativo alcanzado entre 18 y 39 años).

Si bien todas las situaciones de este tipo, compartidas por las TCP, se dieron en sentido vertical descendente –es decir, fueron infligidas desde ER hacia TCP–, algunas participantes, fundamentalmente de los segmentos sin retiro y migrantes, también relataron casos en los que fueron agredidas físicamente por personas mayores con requerimientos de apoyos para su autonomía –en algunos casos, con afecciones en su salud, como Alzheimer– que se encontraban bajo su cuidado. En estas ocasiones la situación es especialmente delicada, ya que muchas trabajadoras no saben cómo proceder o a quién recurrir y refieren sentir una gran angustia.

“*Capaz que la abuelita en donde yo trabajaba (...) te pegaba (...) con el bastón: “¿por qué me robaste? ¡sos ladrona!” de todo te decía, te basureaba. Su hijo siempre nos decía: “no le hagas caso, ella era así, y yo las entiendo a ustedes y no le hagas caso a mi mamá”*” (TCP - segmento migrantes).

En los relatos de sus ER, muy pocos mencionaron tener conocimiento de situaciones que hayan comprometido la integridad física de la trabajadora. Solo una participante relató un caso en el que su madre, una persona mayor con Alzheimer, agredió a una empleada provocando su renuncia. En sus palabras: *“hubo un solo caso que llegó a la agresión, de mi mamá por su enfermedad (...). Casi que mi mamá le tiró del pelo, la insultó (...) y esa mujer renunció”* (ER - segmento emplean con retiro + menos de 16 horas semanales). El resto de ER que evidenciaron tener conocimiento de este tipo de situaciones violentas, hicieron referencia a casos protagonizados por personas conocidas en los que tuvieron lugar agresiones físicas que, en algunos casos, dejaron como saldo lesiones visibles (como rasguños).

“*Mi anterior jefa se fue a las manos con la empleada. Según lo que dijo ella fue por un tema de plata, porque ella la tenía en negro y le pagaba por semana, iba todos los días menos los fines de semana. Fue una discusión por un aumento de sueldo, palabra va y palabra viene, su versión fue que su empleada le pegó primero y ella se defendió, porque dice que tenía miedo, que tenía a su papá en su casa y eran personas mayores. Fue un episodio que terminó mal con un juicio. Me acuerdo de haberla visto a [menciona el nombre de la jefa] con marcas en la cara”*” (ER - segmento universitario como máximo nivel educativo alcanzado).

En tercer lugar, este estudio recuperó un conjunto de comportamientos y prácticas que **afectaron o dañaron aspectos psicológicos** de las TCP. En este sentido, en diferentes segmentos se mencionaron diversas situaciones de maltrato verbal, en las que fueron agraviadas y sus trabajos desvalorizados. Una de ellas relata: *“Un día me peleé y me dijo ‘lo único para lo que servís es para limpiar pisos’. Me dijo de todo porque era un tipo como muy maltratador que te decía de todo”* (TCP - segmento no sindicalizadas o no agremiadas + con retiro + 1 empleador o empleadora).

Como se hace evidente en los testimonios de las propias trabajadoras, en muchas ocasiones, estos comentarios humillantes tienen una fuerte carga discriminatoria, con contenido clasista, racista, xenofóbico y gordofóbico.⁷ En estas oportunidades, la intersección de diferentes moti-

⁷ Estos términos refieren a distintos tipos de discriminación. El racismo es una forma de discriminación centrada en diferencias biológicas, reales o imaginarias, que se hacen extensivas a signos o indicadores culturales o religiosos. Constituye una ideología que

vos de discriminación se hace presente, ubicando a las TCP en una situación de “discriminación múltiple” (De Lama Aymá, 2013), como evidencian sus testimonios: **“A mí lo único que me importa es saber si me va a dar el aumento. Y me dijo: ‘usted, negra y gorda, ¿quién la va a contratar? Solo yo’. Esperé a cobrar mi sueldo y no volví más”** (TCP - segmento no sindicalizadas o no agremiadas + con retiro + 1 empleador o empleadora).

Algunas de las TCP que participaron en este estudio relataron otras situaciones de **maltrato verbal** que incluyeron insultos y comentarios agraviantes. Estas situaciones ocurrieron en el marco de discusiones con sus ER (por ejemplo, tras presentar una renuncia o reclamo indemnizatorio). Asimismo, las participantes también reportaron sufrir **maltrato modal** de forma asidua, que incluye alzamientos de voz y tonos que ellas consideran inapropiados, y tratos despectivos, expresados sutilmente por medio del lenguaje gestual; aunque trazan una distinción entre que les hablen de mala manera y ser insultadas. Como ilustra uno de los testimonios: **“En algún momento, por ahí te contestan mal o te dicen algo mal (...) hablando... pero de mala manera [...] en vez de decirlo bien, lo dice de mala manera”** (TCP - segmento primario completo + 40 años o más).

Por otro lado, las participantes también mencionaron haber sido objeto de insinuaciones, sospecha o acusación de un robo ante la desaparición o pérdida de algún objeto de la casa. Algunos testimonios compartidos por las TCP permiten evidenciar que la acusación de robo se presentó ante un hecho puntual que se produjo una sola vez, y en otras oportunidades, la sospecha y desconfianza se manifiesta de forma continua, recurrente y sostenida en el tiempo. En ocasiones, las TCP mencionaron experiencias propias y de colegas en las que vieron impedido su retiro del lugar de trabajo (hasta que no apareciera el objeto perdido), en las que fueron expuestas a las requisas de sus pertenencias personales –bolsos, carteras, mochilas–. Este tipo de situaciones conflictivas fue reportado principalmente por parte de las trabajadoras migrantes.

“ [Mi empleadora me decía:] esperá que yo llegue y después te vas”. Por ahí no quiere que vos salgas antes que ella llegue o te tiene que ver porque vos salís de la casa, cómo salís, con bolso lleno o cartera vacía. Ella revisaba, te controlaba la bolsa, tu cartera que vos llevas. Ella es muy desconfiada, siempre lo que me acuerdo de ella, eso es lo que más a veces me dolía, lo que ella hacía muchas cosas, me hacía sufrir, te rebajaba mucho porque eras su empleada” (TCP - segmento migrantes).

Por su parte, ER que participaron en esta investigación también compartieron vivencias de personas allegadas –amigas, compañeras de trabajo y familiares:

“ Mi mamá ejercía violencia verbal con nuestra empleada, no tenía el mejor trato. Marcando el tono de voz, como con superioridad ” (ER - segmento universitario o más como máximo nivel educativo alcanzado).

“ Una amiga que tenía que pasaba el dedo por la mesa y decía: “ay, esto está sucio, ay, hacés mal las cosas, no servís para una mierda, no sé para qué te pago”, pero mal...” (ER - segmento que emplean por 16 hs semanales o más + con personas mayores a 65 años y/o con menores de 14 años en la familia).

apeló a la biología para establecer relaciones jerarquizadas de desigualdad entre grupos humanos (INADI, 2013). Puntualmente, la gordofobia refiere a la vinculación prejuiciosa y estereotipada del aspecto físico de la persona –en este caso del cuerpo gordo– con rasgos negativos de la personalidad y de la conducta –tales como torpeza, la improductividad, vagancia (INADI, 2020). La xenofobia refiere al rechazo, desprecio y desvalorización de las personas fundada en su origen nacional.

En menor medida compartieron experiencias propias, en las que se ejercen violencia verbal y maltrato modal hacia alguna trabajadora. Una ER, al relatar una situación propia, compartió:

“La primera vez que le grité desde la ventana, le dije: ‘conchuda, no me corras la mace-ta’ (...). Después se me han escapado otras cosas, pero no de ese tono, por ahí ‘boluda’ o ‘pelotuda’, pero porque soy así ” (ER - segmento universitario como máximo nivel educativo alcanzado).

De forma adicional, este estudio permitió identificar una serie de prácticas y comportamientos llevados a cabo por ER que generan **daño económico a las trabajadoras**. Este tipo de vivencias estuvo presente en el relato de todas, independientemente del segmento al que pertenecen. La situación que relataron como más habitual fue agregar horas adicionales de trabajo a su jornada laboral sin percibir remuneración por ello. En las palabras de una de las TCP entrevistadas: **“Me he quedado a planchar camisas y no me lo quisieron pagar, habíamos quedado que sí”** (TCP - segmento con secundaria entre 18 y 39 años).

Asimismo, las TCP compartieron haber sufrido irregularidades en el pago de sus salarios, fundamentalmente demoras o dilaciones de días, e incluso semanas –hecho que ocurre mayormente en aquellas que trabajan por hora y que reciben un pago diario o periódico–. Incluso, algunas participantes compartieron situaciones en las cuales terminaron la relación laboral –por decisión propia o por despido– en las que los días trabajados no fueron remunerados ni reconocidos. En sus testimonios: **“Me ha pasado que no me dejara uno o dos jueves [el dinero] y yo no iba el tercer jueves. Yo trabajo por hora y yo el dinero lo necesito en el día, no 15 o 20 días después”** (TCP - segmento con secundaria 40 años o más). De forma complementaria, también relataron haber recibido un pago fraccionado (en cuotas) de su salario por decisión unilateral de sus ER. Esta última situación, en ocasiones, se dio de forma simultánea con el incumplimiento de la fecha acordada de cobro del salario. En estos casos, las TCP se ven especialmente dañadas en lo económico, ya que no solo no reciben su salario dentro del plazo esperado, sino que además perciben una porción del mismo:

“Una compañera de trabajo que tenía ahí (...) le pagaba un día y al siguiente no le pagaba, le pagaba, no le pagaba, así la tenía ella. Seis meses que no le pagaba (...). Estaba desesperada” (TCP - segmento migrantes).

Adicionalmente, los testimonios de las TCP permitieron recuperar otro repertorio de prácticas que impactan de forma negativa en sus ingresos, como: i) solicitar que realicen tareas o funciones que no fueron previamente acordadas, dentro o fuera del horario laboral –como cocinar, pasear al perro, trasladar y entregar paquetes, etc.– y por las que no reciben pago; ii) la denegación u omisión del pago de francos, vacaciones, aguinaldo y, en casos de despido, de la indemnización correspondiente; iii) el pago de remuneraciones inferiores a las establecidas por la legislación aplicable; iv) la obligatoriedad de firmar recibos de sueldo por montos superiores a los efectivamente percibidos; y, v) días laborales no trabajados por los que no perciben remuneración, en especial, en trabajos no registrados.

A pesar de que gran parte de las trabajadoras relata vivencias relacionadas con daños económicos, en el grupo de ER casi no se registraron en sus relatos situaciones de este tipo que las o

los tuvieran como protagonistas. Solo una participante compartió un caso en el cual una vecina remuneró de forma discrecional a una trabajadora.

Finalmente, esta investigación permitió identificar un conjunto de comportamientos, prácticas y eventos muy variados que las TCP mencionaron haber vivido como humillantes y degradantes y que, en gran medida, dan cuenta de las **condiciones laborales precarizadas** que aún caracterizan al sector.⁸ Una experta en la temática del ámbito académico, entrevistada en este estudio, sostuvo que la violencia y la precariedad laboral son dos fenómenos que se relacionan de forma íntima: *“son dimensiones superpuestas. Es precariedad, y la precariedad, por supuesto, que causa daños colaterales de todo tipo”*. En este sentido, se registraron eventos que, aun cuando pueden aparentar ser más sutiles que los previamente mencionados, son advertidos por las TCP como situaciones de daño y maltrato, y que atentan contra el trabajo decente. Entre las principales situaciones de este tipo es posible destacar:

- **Comportamientos y prácticas que atentan contra el acceso a la protección social de las trabajadoras.** Como se ha comprobado en estudios previos, «la falta de protección social priva a las empleadas domésticas de la seguridad que requiere el ‘trabajo decente’» (D’Souza, 2010, p. 25). En línea con esto, algunas TCP, con especial preeminencia en los segmentos de migrantes y sin retiro, relataron situaciones en las que sus ER no solo les negaron el uso de licencias por accidente de trabajo y por embarazo, sino que estas situaciones causaron su despido. Así, por ejemplo, una TCP debió asistir a su empleo hasta el noveno mes de embarazo porque su ER decía no encontrar un reemplazo (e.g. *“Personalmente tenía el problema de que estaba embarazada y no lo blanqueé. Ellos se dieron cuenta. (...) Cuando se enteraron que estaba embarazada, me despidieron”*, TCP - segmento sin retiro). Si bien este tipo de situaciones se encuentran íntimamente ligadas a la informalidad, este estudio permitió identificar un caso que ocurrió en el marco de una relación formal de trabajo en la cual, tras un accidente que tuvo lugar mientras la trabajadora se trasladaba del trabajo a su hogar, fue desvinculada sin obtener reparación:

“*Yo tuve un accidente muy grande en el tren hace varios años (...) la hinchada de River me reventaron el pulmón viniendo del trabajo y me operaron. Estuve un mes internada en el Fernández y esa patrona, que tuve dos años con ella cuidando a su bebé, me hizo abandono de persona. Esa fue la mala experiencia que yo tuve (...). Un día me llama y me dice: “mirá [menciona su nombre], voy a tener que prescindir de tus servicios porque veo que no vas a poder salir todavía del hospital. Necesito que mandes a alguien a buscar tu sueldo y voy a tener que buscar otra persona”*” (TCP - segmento sin retiro).

- **Comportamientos y prácticas que atentan contra las condiciones dignas de trabajo, y de vida, en el caso de las trabajadoras sin retiro.** Muchas TCP, fundamentalmente de los segmentos sin retiro y migrantes, relataron haber vivido situaciones humillantes vinculadas a la escasez, insuficiencia, e incluso mal estado, de los alimentos brindados por sus ER. Además, reportaron lugares y condiciones inadecuadas para comer. Así, por ejemplo, las TCP relataron haber sido obligadas a comer con rapidez, de pie y en lugares indebidos –como en un

8 De acuerdo con la literatura sobre la temática (OIT, 2018), la forma en que se da la organización o estructura del trabajo en el sector de casas particulares, caracterizada por la informalidad, la precariedad y la vulnerabilidad laboral –expresada, por ejemplo, en situaciones diversas como las malas condiciones de trabajo y de vida de las TCP y la falta de autonomía para la toma de decisiones– menoscaban la dignidad, la salud y el bienestar psicoemocional de las trabajadoras. En ese contexto, se configura una situación de violencia estructural enmarcada en la propia organización de esta forma de empleo.

lavadero-. También mencionaron haber sido obligadas a comer porciones muy pequeñas de alimentos, a ingerir comida en mal estado –podrida o quemada– y a llevar una dieta escasa en variedad (e.g. *“Solo me daban polenta para comer”*, TCP - segmento sin retiro). Por su parte, en sus relatos, algunas y algunos ER mencionaron conocer situaciones donde las TCP fueron impedidas a alimentarse de forma suficiente y adecuada. Al respecto, una de ellas destacó haber advertido una notable pérdida de peso en una TCP empleada por una vecina, debido a la privación de alimentos padecida (e.g. *“No la dejaban comer, llevarse cosas para comer ahí. Incluso a veces las hacían comer en el baño”*, ER - segmento emplean con retiro + menos de 16 horas semanales).

Adicionalmente, si bien la mayoría de las TCP que trabajan sin retiro que participaron del estudio mencionaron contar en la actualidad con buenas condiciones de vida en las casas en las que trabajan, este estudio recuperó algunos testimonios que mencionaron las condiciones de alojamiento inadecuado que en oportunidades sufren quienes trabajan bajo esta modalidad. Una participante de este segmento hizo referencia al espacio reducido de la habitación de una colega (e.g. *“El cuarto de servicio era una celda, 2 x 2 medía, el baño. La cama contra la pared”*), y otra refirió a una experiencia pasada en la cual no contaba con una habitación particular propia y debía dormir sobre el piso en un pasillo de la casa.

• **Otros comportamientos y prácticas que generan incomodidad y malestar en las trabajadoras.** Este estudio recuperó otras experiencias que las TCP viven como despectivas y/o humillantes. Entre ellas, es posible mencionar: i) la obligatoriedad de tomarse las vacaciones en el mismo momento en que lo hace su ER y su familia; ii) el seguimiento y control excesivo de su trabajo, al que refieren como “pasar el dedito” por donde se limpió como una actitud de desconfianza; iii) el no contar con los productos y elementos necesarios para realizar el trabajo de limpieza; y, iv) el pedido de que modifiquen su aspecto físico –por ejemplo, solici-tándoles que se tiñan o corten el pelo-. Una de las entrevistadas refiere: *“Me mandó a una peluquería en Recoleta porque tenía las raíces negras y no quería que vaya a buscar al chico al colegio con las raíces negras”* (TCP - segmento sindicalizadas).

2.1.1. La pandemia COVID-19: ¿un amplificador de las prácticas que causan daño en el sector de casas particulares?

En sus testimonios, las TCP señalaron de forma espontánea la pandemia COVID-19, y fundamentalmente los primeros meses de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), decretado en el mes de marzo de 2020, como un contexto en el cual se produjeron prácticas indebidas. De acuerdo con los relatos, y en consonancia con estudios previos (López Mourelo, 2020), se identificaron: la interrupción o el recorte de los salarios, la reducción de la jornada laboral sin el pago de la indemnización parcial correspondiente y el despido injustificado. De acuerdo con las participantes, estos despidos afectaron fundamentalmente a las TCP residentes en la provincia de Buenos Aires, que trabajaban de forma no registrada en hogares de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, quienes al no poder demostrar la relación laboral, se veían impedidas de obtener el permiso de circulación necesario para trasladarse hasta su lugar de trabajo.

También mencionaron como una práctica recurrente en este contexto de pandemia que les cambiaran su categoría registral en AFIP a “asistencia y cuidado de personas”, para hacerlas asistir a sus empleos, ya que esta era la única tarea considerada esencial.⁹ Esta práctica es mencionada como abusiva y violenta por parte de las TCP, en la medida en que refieren haberse sentido obligadas a concurrir a su lugar de trabajo infringiendo la normativa vigente, vulnerando sus derechos y exponiéndose a situaciones de contagio. Finalmente, en menos oportunidades, se registraron casos en los que las TCP fueron obligadas a permanecer en el domicilio de sus ER durante los primeros meses de pandemia por miedo al contagio: **“Una amiga estuvo 9 meses adentro porque le dijeron que hasta que no salga la vacuna no podía salir”** (TCP - segmento sindicalizada).

En el caso de las y los ER, también se identificaron situaciones conflictivas durante la pandemia. Algunas personas declararon haber interrumpido el pago del salario durante el período en el cual sus TCP se vieron impedidas de asistir a trabajar, ya sea por las medidas de ASPO o por formar parte de una población de riesgo (e.g. **“Ella siguió cuidando a la nena hasta que empezó la pandemia y, al ser persona de riesgo, no pudo venir más. Arreglamos que cuando ella vuelva a trabajar se le volverá a pagar su sueldo”**, ER - segmento que emplean trabajadoras por menos de 16 horas semanales). Esta situación fue especialmente mencionada en los segmentos de participantes que emplean por menos de 16 horas semanales y/o en quienes contratan informalmente. En menor medida, refirieron al cambio de categoría mencionado por las TCP como una práctica frecuente entre sus personas conocidas. Como caso más extremo, una ER comentó que una conocida le negó a su empleada que se retirara de su casa durante los primeros meses de pandemia y le quitó la llave para que no pudiera hacerlo. En sus palabras:

“En cambio, [menciona nombre] tuvo a esta persona que durante la pandemia le dijo: ‘yo no quiero arriesgar nada, entonces, usted de acá no sale’, la mujer no pudo salir por 8 meses; no tuvo un día de descanso” (ER - segmento sin retiro).

2.1.2. Comportamientos y prácticas que generan daño en el sector de casas particulares desde la óptica de las organizaciones¹⁰

La totalidad de representantes de organizaciones que fueron consultados en este estudio, compartieron comportamientos y prácticas que generan daños que se producen entre ER y TCP, enfatizando que **“la violencia se da de manera vertical descendente, no se da de manera paralela [refiere a la violencia ejercida en sentido horizontal, entre pares] en el servicio doméstico porque generalmente [la trabajadora] trabaja sola”** (representante de organización gubernamental que recepciona casos de violencia y acoso laboral).

En línea con lo relatado por las TCP, se identifica a la **informalidad y las situaciones de vulnerabilidad y precariedad laboral que se derivan de ella** (en mayor medida aquellas que dañan el

⁹ La AFIP distingue entre cinco categorías: i) supervisora; ii) personal para tareas específicas; iii) caseros; iv) asistencia y cuidado de personas; y, v) personal para tareas generales.

¹⁰ Tal como se aclaró en el capítulo precedente, los resultados de las entrevistas realizadas a organizaciones se analizan conforme a los criterios de segmentación de la muestra, es decir, distinguiendo entre aquellas que atienden casos de violencia y acoso en el mundo del trabajo, y aquellas que no lo hacen y se vinculan de forma más tangencial con el sector. En todos los casos en los que fue posible, se destacan convergencias, acuerdos y aportes de los ámbitos específicos a los que estas pertenecen. Las experiencias que se registraron de las organizaciones no son una muestra representativa de los casos reales que existen en relación el acoso y la violencia hacia las TCP, sin embargo, visibilizan los abordajes que desarrollan estas instituciones con los casos que tramitan.

ingreso justo) como las prácticas más frecuentes (e.g. *“El porcentaje más grande que recibimos es la no registración. (...) Todos los días, impresionante, todos los días contestamos entre 500 y 800 mensajes”*, Representante de Organización de Trabajadores/as que atiende casos de violencia y acoso laboral).

Las referentes de organizaciones que atienden casos de violencia y acoso también mencionaron recibir numerosas consultas vinculadas a prácticas que producen **daños de tipo económico** y, en menor medida, **psicológico (verbal y modal) y físico**. De forma complementaria, mencionaron tener conocimiento de otros comportamientos indebidos como: la **retención de documentos de trabajadoras migrantes “para que no pudieran reclamar”** (representante de una ONG que vela por los derechos de personas migrantes).

Referentes de organizaciones consultadas, tanto quienes atienden casos de violencia y acoso laboral como quienes no lo hacen, comparten que se trata de una problemática extendida en el sector. Aquellas organizaciones vinculadas al mundo del trabajo (fundamentalmente organizaciones de trabajadoras y trabajadores y organizaciones gubernamentales que atienden casos de violencia y acoso) son quienes declaran registrar estos daños con mayor frecuencia.

2.2. Los impactos de los comportamientos y prácticas que generan daño en las trabajadoras

Los testimonios de las TCP evidenciaron que los comportamientos y prácticas antes descritas impactaron negativamente en su bienestar general y salud psicofísica. Aquellas situaciones que refieren al maltrato modal y verbal, que se sostiene en el tiempo, son identificadas como generadores de mayor afectación a su salud emocional. Esto incluye sensaciones de angustia o tristeza, taquicardia, ansiedad, nerviosismo, llantos y trastornos del sueño. Una de las TCP participantes compartió que el maltrato laboral recibido le provocó un accidente cerebrovascular. En el caso de las prácticas que dañan la integridad física o sexual, las TCP identificaron impactos adicionales. Por ejemplo, este tipo de situaciones las empujaron a renunciar a empleos porque sentían peligro o miedo, con un alto impacto económico. Finalmente, en el caso específico de los comportamientos y prácticas que atentan contra las condiciones dignas de trabajo, las TCP mencionaron sentir enojo, impotencia y bronca. En las palabras de una TCP:

“Sentís la inseguridad y te deprime porque decís, ¿cómo tengo que actuar? ¿Dejar que ellos me traten como ellos quieren si no me quedo sin nada? Entonces te deprimís y la depresión te lleva a no dormir, a no descansar bien” (TCP - segmento sin retiro).

Por su parte, referentes de organizaciones coinciden en que *“los efectos que [la violencia y el acoso laboral] tienen en la salud son múltiples e importantísimos”* (representante de una organización gubernamental que recepciona casos de violencia y acoso laboral). Aun así, algunas de ellas identifican en el sector una “cultura del aguante” que lleva a las TCP a soportar situaciones que causan daños durante largos períodos de tiempo hasta que comienzan a notar los impactos negativos en su salud emocional y física. En su mayoría, tanto representantes de organizaciones que atienden casos de violencia y acoso como quienes no lo hacen, reconocen impactos de orden “psicológicos”, “psiquiátricos” y en el “bienestar emocional” que se expresan en: “palpitaciones”, “ataques de pánico”, “síndromes de angustia”, así como en la “erosión de la autoestima personal”, en la “voluntad” de las trabajadoras. Ciertas organizaciones que atienden casos también mencio-

nan identificar en las TCP sentimientos negativos, como “enojo” y “resentimiento”. Solo algunas organizaciones de este mismo tipo mencionaron consecuencias físicas de la violencia y el acoso, fundamentalmente vinculadas a las condiciones precarias de trabajo que las llevan a trabajar hasta edades muy avanzadas resintiendo su salud. Uno de sus testimonios sostiene:

“He visto a las trabajadoras llegando con un deterioro de salud psíquica, estaban por lo general empastilladas, era más el tratamiento psiquiátrico lo que predomina que el tratamiento psicológico” (Representante de una organización gubernamental que recibe casos de violencia y acoso laboral).

3. FACTORES DE RIESGO Y PROTECCIÓN ANTE LA VIOLENCIA Y ACOSO EN EL TRABAJO DE CASAS PARTICULARES

En este capítulo, se analizan los factores de riesgo que aumentan las posibilidades de que las TCP sufran este tipo de comportamientos y prácticas en el marco de sus relaciones laborales, y aquellos factores de protección que disminuyen dichas probabilidades. Los factores de riesgo y protección se analizan siguiendo la adaptación del Modelo Ecológico del Desarrollo Humano (Brofenbrenner, 1977) realizado por Snow y Yamin (2021), en el cual se distinguen los siguientes niveles de análisis: individual, relacional, institucional y cultural.

3.1. Factores de riesgo desde la perspectiva y las experiencias de TCP y ER¹¹

Cuadro 1. Factores de riesgo frente a la violencia y el acoso en el sector de casas particulares según TCP, ER y representantes de organizaciones

	NIVEL INDIVIDUAL	NIVEL RELACIONAL	NIVEL INSTITUCIONAL	NIVEL CULTURAL
TRABAJADORAS	<ul style="list-style-type: none"> - Edad (Ser joven). - Ser migrante. - Ser mujer. - Nivel socioeconómico bajo. - Rasgos de personalidad de ER (exigencia, estrés, consumo de sustancias). 	<ul style="list-style-type: none"> - Desigualdades de poder con dominio de ER en la toma de decisiones. - Falta de registro de la relación laboral. - Modalidad de trabajo sin retiro. - Estar al cuidado de personas mayores con requerimientos de apoyo para su autonomía. 	<ul style="list-style-type: none"> - Descreimiento y desconocimiento de mecanismos de asistencia y acompañamiento. - Alta incidencia de la informalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Baja valoración social del trabajo doméstico. - Escaso reconocimiento social de cuidados en general. - Machismo.
EMPLEADORAS Y EMPLEADORES	<ul style="list-style-type: none"> - Rasgos de personalidad de ER (impaciencia, exigencia, estrés). - Falta de buenos modales de las y los ER. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desigualdad de poder en el vínculo laboral. - Intimidación y privacidad del lugar de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - No identificaron. 	<ul style="list-style-type: none"> - Baja valoración social del trabajo doméstico. - Desigualdad de género. - Referentes o autoridades que incumplen los derechos.

¹¹ Es dable aclarar que ningún factor de riesgo, y ninguna combinación de factores de riesgo, permite asegurar que habrá actos de violencia o que su incidencia aumentará. Sin embargo, «la presencia de estos factores de riesgo, y sobre todo de varios factores combinados entre sí, aumenta la probabilidad de que se produzcan actos de violencia» (Departamento de Trabajo e Industrias del Estado de Washington, s/f en OIT, 2018, p. 32). Por otra parte, es central considerar que la imbricación de distintos factores de riesgo no solo «refuerza la posibilidad de que la violencia y el acoso se manifiesten» sino que hace que cada caso sea único, en la medida en que la intersección define situaciones puntuales y específicas que no deben resumirse ni confundirse con una mera ecuación sumatoria de factores (OIT, 2018, p.33).

	NIVEL INDIVIDUAL	NIVEL RELACIONAL	NIVEL INSTITUCIONAL	NIVEL CULTURAL
ORGANIZACIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Edad (ser joven). - Ser migrante. - Ser mujer. - Nivel socioeconómico bajo. - Bajo nivel educativo de las TCP. 	<ul style="list-style-type: none"> - Privacidad en la que se desarrolla este trabajo. - El “entrecruzamiento entre lo privado, lo íntimo y lo laboral”. - Trabajo sin retiro. - Trabajo nocturno. - Cuidado de personas mayores con requerimientos de apoyo para su autonomía. - Falta de registro en la relación laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Legislación con insuficiente perspectiva de género. - Alta incidencia de la informalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Patriarcado / machismo. - Baja valoración social del trabajo doméstico y de cuidados.

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del estudio.

NIVEL INDIVIDUAL. El análisis de los testimonios de las participantes permitió identificar un conjunto de factores sociodemográficos de las TCP. Algunas de ellas identificaron **la edad**, puntualmente el ser joven, como un factor que aumenta las probabilidades de padecer situaciones de violencia y acoso, ya que consideran que son menos los recursos y las experiencias de las que se disponen para gestionar y sobreponerse de forma resiliente a situaciones conflictivas. Por ejemplo: **“Por la necesidad, yo tenía que trabajar, ahora tengo más carácter y no me dejo pisotear. Esas escenas son de cuando era más chica, ahora no me dejo pisotear, no tenía asesoramiento de nadie”** (TCP - segmento secundaria entre 18 y 39 años). Asimismo, las TCP destacaron su **identidad de género** –el ser mujer– como otro factor que las expone a recibir mayores niveles de maltrato. Además, las TCP **migrantes** parecen encontrarse especialmente expuestas a padecer acusaciones por robo, así como a atravesar situaciones que ponen en peligro su integridad sexual y que atentan contra sus condiciones dignas de trabajo y de vida (véase el Capítulo 2). Muchas de las TCP que participaron en este estudio, identifican que el ser migrante –de países de la región como Paraguay, Venezuela y Bolivia– las expone diferencialmente a la violencia y el acoso en el sector.

Al mismo tiempo, la **pertenencia a niveles socioeconómicos bajos** fue uno de los factores más señalados por las TCP de diferentes segmentos. Estas manifestaron haber atravesado situaciones conflictivas que les generaban daños, debido a que se encontraban condicionadas por la necesidad económica. Esta condición les impide abandonar fácilmente empleos donde ocurren situaciones indebidas y las lleva a tener que mantenerlos hasta conseguir otros nuevos que les permitan reemplazarlos (e.g. **“A veces uno por necesidad acepta, ¿no? está jodida la situación, entonces una acepta y no dice nada”**, TCP - segmento sindicalizada).

En relación con las características de las y los ER, algunas TCP indicaron que ciertos **rasgos de la personalidad** –como el “ser exigente”–, la incapacidad de manejar de forma adecuada el estrés y las dificultades personales y, en menor medida, el consumo problemático de alguna

sustancia, pueden propiciar situaciones de violencia y acoso laboral. En este sentido, algunas TCP mencionaron el estrés, el aumento de los problemas personales y la disminución de la “paciencia” como factores de riesgo que se intensificaron en el contexto de crisis mundial desatada por la pandemia COVID-19.

Por su parte, algunas personas empleadoras consideran que su carácter o personalidad (la “falta de paciencia”, ser “demasiado exigente” y “detallista”) es un factor susceptible de provocar situaciones conflictivas con las TCP. Asimismo, también fue frecuente la mención a la “**falta de buenos modales**”, de las o los ER como variable que explica el maltrato en el sector. Finalmente, también mencionaron el **estrés laboral o las tensiones que produjo la pandemia**:

“**La pandemia nos lleva a estar más susceptibles que de costumbre y yo soy bastante puteadora, le dije “conchuda no me corras las macetas”. Yo soy así, a mi marido le digo cosas peores**” (ER - segmento universitario como máximo nivel educativo alcanzado).

NIVEL RELACIONAL. Las **desigualdades de poder** que existen entre las TCP y sus ER, asimetría que atribuyen fundamentalmente a diferencias de nivel socioeconómico, fue uno de los factores de riesgo más mencionados por las TCP. De acuerdo con sus testimonios, las y los ER ejercen de forma recurrente un “abuso de poder” sobre ellas que adquiere diversas expresiones (por ejemplo, mediante el pedido de realizar tareas no acordadas; el efectuar cambios de día y horario de trabajo con poca antelación; y otras situaciones antes descritas) que propician un **dominio de sus ER en la toma de decisiones**. Las trabajadoras identifican que estas conductas abusivas se sustentan en su necesidad de empleo y de ingresos, que las lleva a tolerar este tipo de situaciones. Consideran que las y los ER “se creen superiores” a ellas por el hecho de gozar de niveles socioeconómicos más altos y que eso los lleva a considerar que esta situación las y los habilita a maltratar y/o a menospreciar a personas con menores ingresos (e.g. “**ellos piensan que porque tienen dinero son más que uno y que te pueden hacer lo que ellos se les canta, lo que sea**”, TCP - segmento migrantes). Este tipo de situaciones abusivas se evidencian con mayor frecuencia en el marco de relaciones laborales informales.

Por otro lado, el **trabajo sin registración** expone a las TCP a sufrir distintas situaciones que les generan daños. Las relaciones que se dan en la informalidad laboral confieren mayor discrecionalidad y poder a las y los ER para fijar las condiciones de trabajo de sus empleadas –y de vida, en el caso de las trabajadoras sin retiro–, las expone a sufrir distintas consecuencias vinculadas a la precariedad y vulnerabilidad laboral, y las priva del derecho al trabajo decente.

Asimismo, se identificó que la **modalidad de trabajo sin retiro** expone diferencialmente a las TCP a padecer situaciones en las que se pone en riesgo su integridad sexual y física y, en oportunidades, las somete a condiciones de vida denigrantes –ya sea por la escasez de alimentos, como por las condiciones habitacionales inadecuadas–. De acuerdo con los testimonios de algunas TCP del segmento sin retiro, el hecho de estar a tiempo completo en la casa de su ER contribuye a que se desdibujen los límites del horario de trabajo, así como el tipo y la cantidad de tareas pautadas para una jornada. En otras palabras, la convivencia parece favorecer la naturalización por parte de las y los ER de contar con la trabajadora a demanda y por fuera de la jornada laboral pactada.

También hacen referencia al **modo predominante en que las trabajadoras consiguen sus empleos en este sector, a través de recomendaciones entre personas allegadas**, como un factor

que las lleva a tolerar situaciones indebidas (e.g. **“Pero uno tiene que bancar porque sabe que tenés que bancar para no quedar sin trabajo. Porque vos salís de trabajar y tienes que tener una referencia para ir a trabajar a otro lado, porque por vos necesitás las referencias de ella”**, TCP - segmento migrantes).

Finalmente, algunas pocas TCP destacaron el **cuidado de personas mayores con requerimientos de apoyos para su autonomía** como una situación que las expone a recibir maltrato y violencia.

Las y los ER reconocieron como un factor de riesgo relacional la **asimetría de poder en el vínculo laboral**, que también consideraron como habilitante de actitudes abusivas (e.g. **“Hay algo de poder (...) el hecho de que el empleador tenga poder sobre el empleado hace que eso propicie un poco más las situaciones [de violencia y acoso]”**, ER - segmento universitarias). Asimismo, para algunas y algunos participantes la **intimidación y privacidad del lugar donde se lleva a cabo el trabajo de casas particulares** podrían funcionar como un factor que propicia el acontecimiento de situaciones indebidas y que abona a que estas cuestiones no salgan a la luz tan fácilmente.¹²

“ No sé si se da una relación de pares entre el empleador y la empleada en la casa. Creo que es una relación un poquito más desigual que tal vez en un trabajo en una empresa. [...] Porque me parece que en las empresas hay más testigos, hay compañeros, hay una situación social que te mira, te observa y te educa en esa cultura. En las casas... son casas... O sea, distinto que un edificio me parece que la gente sale y habla con otros o en un country” (ER - segmento que emplean con retiro + 16 horas o más + sin personas mayores de 65 o menores de 14 años).

Finalmente, pocas de las personas ER participantes hicieron referencia a la informalidad como un factor que aumenta las probabilidades de sufrir situaciones de violencia y acoso en el sector.

NIVEL INSTITUCIONAL. En su mayoría las TCP expresaron un **fuerte descreimiento y desconocimiento acerca de los organismos e instituciones que operan como mecanismos de asistencia y acompañamiento** frente a situaciones de violencia y acoso laboral. Quienes no se encuentran registradas comparten una percepción de profunda desprotección frente a una situación conflictiva en su trabajo, ya que no identifican, en la mayoría de los casos, mecanismos o estrategias de atención y denuncia que las alcancen. En este sentido, una idea recurrente en las TCP consiste en que estos mecanismos –incluidos los ofrecidos por los sindicatos– están destinados solo para quienes se encuentran trabajando de manera registrada (e.g. **“Estando en negro no se puede recurrir a un sindicato. Se debe ir a un abogado”**, TCP - segmento primaria entre 18 y 39 años). De este modo, la escasa credibilidad que las TCP manifiestan respecto a la capacidad que tienen las instituciones para resolver favorablemente los conflictos, erosiona la posibilidad de que estas sean identificadas como un factor de protección frente a la violencia y el acoso (para ampliar este punto, véase el Capítulo 5).

NIVEL CULTURAL. Se destaca en las opiniones de la mayoría de las TCP, la **baja valoración social que tiene el trabajo en este sector**. En menor medida, estas identifican el **escaso reconocimiento social del que goza el trabajo reproductivo doméstico y de cuidados en general**,

¹² Tal como explican Canevaro (2009) y Pereyra (2017a), a diferencia de lo que ocurre en comercios o empresas, en el trabajo en casas particulares las empleadas se encuentran solas, aisladas de otras colegas, y únicamente mantienen una relación con la familia en el ámbito privado y sin otros testigos. Este escenario facilita que existan comportamientos inadecuados; probabilidad que aumenta cuando, adicionalmente, la relación laboral es informal (Canevaro, 2009; Pereyra, 2017a).

independientemente de que este sea remunerado o no (e.g. **“Ni siquiera las que están en el hogar cuidando a sus hijos son reconocidas. Te dicen tenés que estudiar para no limpiar pisos cuando seas grande”**, TCP - segmento migrantes). Las participantes también hicieron referencia en varias oportunidades al **carácter “machista” de la sociedad argentina** como una variable susceptible de explicar las características específicas que asume la violencia y el acoso en un sector marcadamente feminizado (e.g. **“Igual también es algo de las sociedades, porque acá somos chicas, claramente es algo machista”**, TCP - segmento migrantes). Desde esta óptica, la prevalencia de creencias sociales respecto de la jerarquización entre los géneros promueve actitudes discriminatorias y violentas hacia ellas en tanto mujeres.

Por su parte, algunas y algunos ER sostuvieron que el **trabajo del sector doméstico** se encuentra desvalorizado por gran parte de la sociedad argentina y, en consecuencia, poco reconocido y valorado en comparación con otros empleos. Muchos testimonios sostienen que esto se expresa en el “ninguneo” que reciben las tareas domésticas en general en comparación con otras profesiones y ocupaciones que se encuentran socialmente más valoradas (e.g. **“Yo creo que, por el tipo de trabajo, decir ‘limpio un inodoro’, no es un empresario haciendo balances con conocimiento, creo que pasa por un ninguneo de los quehaceres domésticos”**, ER - segmento que emplean por menos de 16 horas). Asimismo, un ER (segmento secundaria como máximo nivel educativo) identificó las desigualdades de género que persisten en nuestra sociedad como un factor susceptible de explicar la persistencia de la violencia y el acoso en este sector. Finalmente, entre algunas y algunos ER participantes se identificó un factor de riesgo de nivel cultural adicional: **el incumplimiento de los derechos laborales de las TCP por parte de personas que son funcionarios públicos¹³**, de quienes se espera un comportamiento modélico (aspecto considerado entre las y los ER del segmento que emplean a TCP con retiro, 16 hs semanales o más y que no residen con personas mayores a 65 años o menores de 14).

3.1.1. Factores de riesgo desde la óptica de las organizaciones

NIVEL INDIVIDUAL. En línea con lo señalado por las TCP y las y los ER, quienes representan las organizaciones consultadas destacaron: **la condición migrante¹⁴**; la **“necesidad económica”**; el **“menor nivel educativo”**; la **edad** –el ser jóvenes– y el **“ser mujer”**, entre los factores que en su experiencia favorecen la generación y perpetuación de situaciones indebidas en este sector.

NIVEL RELACIONAL. Estos factores fueron los más destacados por referentes de las organizaciones consultadas, debido a que hicieron hincapié en la **privacidad en la que se desarrolla este trabajo**, “el entrecruzamiento entre lo privado, lo íntimo y lo laboral”, así como en ciertas **modalidades de trabajo** (el trabajo sin retiro, el trabajo nocturno y el cuidado de personas mayores con requerimientos de apoyos para su autonomía) como situaciones que parecen favorecer prácticas que atentan contra la integridad física y sexual de las TCP. En menor medida, algunas organizaciones también mencionaron la **informalidad laboral en la que se desarrolla la actividad**.

¹³ Mencionaron casos de público conocimiento en los cuales funcionarias o funcionarios de gobierno, de áreas destinadas a velar por el trabajo decente y el cumplimiento de los derechos laborales, mantenían a sus TCP en condiciones de informalidad.

¹⁴ De acuerdo a sus experiencias, esta situación de mayor vulnerabilidad se debe a una diversidad de situaciones: no contar en el país con redes personales que les brinden acompañamiento y contención, y que les ofrezcan referencias para insertarse laboralmente a través de recomendaciones (algo que se da mayormente cuando acaban de llegar al país); no conocer en detalle la legislación local que rige para el sector; no contar con la documentación que acredite su residencia en el país en alguna de las categorías previstas en la ley; no tener un hospedaje o lugar de residencia asegurados y requerir rápidamente de uno; no hablar bien el idioma castellano, entre otras.

NIVEL INSTITUCIONAL. Prácticamente no se identificaron referencias a factores de orden institucional. Solo una representante de una organización que no atiende casos de violencia mencionó la necesidad de **introducir el enfoque de género en la legislación que rige actualmente en el sector**, a partir de contemplar su marcada feminización y garantizar que se fijen licencias por embarazo, cuidado de familiar enfermo, entre otras.¹⁵

NIVEL CULTURAL. Finalmente, respecto del orden cultural, las organizaciones mencionaron el “**patriarcado**” y el “**machismo**”, y la **baja valoración social de la que gozan el trabajo reproductivo doméstico y de cuidados**, ya sea remunerado o no.

3.2. Factores de protección desde la perspectiva y las experiencias de TCP y ER

Tanto a TCP como a ER les resultó más dificultoso identificar factores de protección frente las violencias. Muchas TCP de diferentes segmentos consideran que el atravesar situaciones de violencia y acoso está **dictaminado por el azar**, es decir, que excede sus posibilidades de controlarlas. Esto coincide con el hecho de que describan las buenas relaciones con sus ER actuales como un factor de “suerte” y explica que les resulte difícil imaginar condiciones que las protegerían. Tal como sostiene una profesional consultada:

“ El tema del maltrato, el abuso, el acoso laboral (...) es un tema que tiene mucho que ver con el azar. Así como en el caso del registro, es vivido, experimentado como una cuestión de azar por parte de las TCP” (Experta del ámbito académico).

¹⁵ Sobre este punto es dable destacar que la Ley 26.844 Régimen Especial de Contrato de Trabajo para el Personal de Casas Particulares establece en su artículo 38 inciso b el derecho de las trabajadoras a tomar licencia especial por maternidad. Asimismo, en su artículo 39 sanciona la prohibición de trabajar y conservar el empleo 45 días de corrido anteriores al parto y hasta 45 días corridos después del mismo. Tomando esto en consideración, el comentario de la referente podría deberse a un desconocimiento respecto de la existencia de este derecho e incluso de la normativa (véase el Capítulo 5), y/o a la necesidad de ampliar a otras licencias por cuidado.

Cuadro 2. Factores de protección frente a la violencia y el acoso en el sector de casas particulares según TCP, ER y representantes de organizaciones

	NIVEL INDIVIDUAL	NIVEL RELACIONAL	NIVEL INSTITUCIONAL	NIVEL CULTURAL
TRABAJADORAS	<ul style="list-style-type: none"> - Tener temperamento. - Encontrarse informadas. - Rasgos de personalidad de las y los ER (“respetuosas”, “educadas”, “cariñosas”). 	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía. - Registro de la relación laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Marco normativo sólido. - Mayor nivel de formalización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Transformar la mentalidad de la sociedad. - Reconocimiento y valoración social del trabajo doméstico.
EMPLEADORAS Y EMPLEADORES	<ul style="list-style-type: none"> - Rasgos de personalidad de quien emplea (“buenos modales”, “amables”, “pacientes” y “ofrecer un buen trato”). 	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones basadas en la confianza, la empatía y el respeto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa que rige para el sector, así como los sindicatos. - Mayor control del Estado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sociedad más equitativa.
ORGANIZACIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor nivel educativo. - Pertenecer a generaciones más jóvenes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Redes sólidas de socialización y contención que reúnan a las trabajadoras del sector. 	<ul style="list-style-type: none"> - Campañas de sensibilización, capacitación y difusión. - Promoción y fortalecimiento de articulaciones multi-sectoriales y multiactorales. - Nuevos mecanismos institucionales de denuncia y protección. 	<ul style="list-style-type: none"> - Transformación cultural para una mayor valoración social del trabajo en casas particulares.

Fuente: Elaboración propia.

NIVEL INDIVIDUAL. Una gran cantidad de TCP de diferentes segmentos destacaron el **tener temperamento**, “personalidad”, “carácter” como un atributo que les permite entablar negociaciones, “defenderse” y “poner límites” (e.g. **“Nosotras nos tenemos que saber defender. Una tiene que plantarse con el carácter para hacerse respetar, para hacerse considerar”**, TCP - segmento primaria, 40 años o más)¹⁶. El segmento sindicalizadas destacó que el **encontrarse informadas** respecto de sus derechos laborales actúa como un factor de protección frente las situaciones que se derivan de la precariedad laboral del sector (e.g. **“Cuando ellos se van dando cuenta de que vos sabés, de que estás informada, cambia totalmente todo”**, TCP - segmento sindicalizadas). Finalmente, para algunas TCP ciertos **rasgos de personalidad de las y los ER**

¹⁶ Únicamente dos TCP –una del segmento no sindicalizada + con retiro + un empleo y otra del segmento secundario completo + 40 años o más– manifestaron que consideran que el ser dóciles, tranquilas y pasivas ha disminuido las posibilidades de que se generen discusiones o conflictos con sus ER (e.g., “y debe ser por mi forma de ser [...] O sea, yo soy tranquila, muy pasiva”).

(“respetuosas”, “educadas”, “cariñosas” y “buenas”) constituyen un factor de protección. Por su parte, las y los ER también plantearon que algunas formas o estilos vinculares de quien emplea (el ser educados, amables, pacientes y ofrecer un buen trato) pueden disminuir las probabilidades de que se generen situaciones conflictivas o violentas en el trabajo.

NIVEL RELACIONAL. Las TCP destacaron la “**empatía**” de las y los ER, la posibilidad de ponerse en el lugar de la otra persona, como una cualidad que evita que se generen conflictos. Adicionalmente, muchas asociaron esta característica al trato afectivo que les dan sus ER actuales y mencionaron que la creación de un vínculo de cercanía o incluso familiar con las y los ER abona a que exista un mejor trato, así como un mayor respeto a nivel interpersonal. Algunas TCP (principalmente del segmento no sindicalizada + con retiro + multiempleo) destacaron el **registro, la formalización de la relación laboral**, como un factor que las protegería de las múltiples situaciones que generan daño y que, en consecuencia, permitiría mejorar sus condiciones de trabajo, al ver garantizados sus derechos y “defenderse” frente a una situación de violencia y acoso laboral, pudiendo recurrir a los sindicatos del sector e incluso al Estado en busca de contención y asesoramiento. Esto se vincula con el hecho de que la informalidad es considerada por ellas como una condición laboral sin ningún tipo de respaldo institucional frente a este tipo de situaciones (véase el Capítulo 5). Quienes emplean, por su parte, también reconocen la confianza, la empatía y el respeto como componentes importantes para favorecer una buena relación laboral y evitar que se den situaciones conflictivas. Asimismo, la mayoría destacó que la recomendación de la TCP por una persona allegada o conocida constituye un factor clave que disminuye la posibilidad de que surja algún tipo de conflicto en la relación laboral.

NIVEL INSTITUCIONAL. En su gran mayoría, las TCP no identificaron factores de protección de nivel institucional. En el segmento sin retiro y en el de primario mayores de 40 años hicieron referencia a la necesidad de contar con un **marco normativo sólido** que regule la actividad y vele por los derechos de las trabajadoras de este sector. De forma menos específica, también hicieron referencia a la necesidad de **contar con “alguien que las proteja”**. Esto deja en evidencia la presencia de una sensación de desprotección frente a situaciones que generan daño y el bajo conocimiento del marco regulatorio y de la Ley 26.844 de Régimen Especial de Contrato de Trabajo para el Personal de Casas Particulares (para más detalle sobre el nivel de conocimiento de esta normativa, véase el Capítulo 5). Según un testimonio: **“Y yo creo que si tuviéramos alguien que nos proteja, (...) debería haber una nueva ley o algo para que protejan a las empleadas de casas de familia. A nadie le importa”** (TCP - segmento sin retiro). Algunas ER coincidieron en que la **normativa que rige para el sector, así como los sindicatos** brindan herramientas valiosas a las TCP para defenderse frente a situaciones de violencia y acoso laboral. Sin embargo, hubo quienes sostuvieron que, para que estas herramientas sean verdaderamente eficaces, sería necesario informar mejor a las TCP acerca de sus derechos, especialmente a aquellas que no se encuentran registradas, ya que contar con esa información les daría mayores y mejores recursos para hacer frente a situaciones de violencia laboral. Asimismo, otra participante mencionó la necesidad de que exista **mayor control por parte del Estado** para que quienes emplean registren a sus TCP y cumplan con los derechos que fija la regulación vigente (ER - del segmento secundario completo + 18-39 años).

NIVEL CULTURAL. Muchas de las TCP identificaron que para prevenir la violencia y el acoso en el sector y avanzar en sus posibles soluciones habría que **transformar “la mentalidad de la sociedad”**. Con esta expresión, parecen referir a la necesidad de promover un cambio cultural

que acabe con las discriminaciones persistentes en nuestra sociedad y que fomente la igualdad y el respeto entre las personas. Las TCP, especialmente en el segmento sindicalizadas, mencionaron la importancia de que el trabajo de casas particulares sea socialmente reconocido y valorado como un trabajo, entre los cambios que contribuirían a terminar con la violencia y el acoso en el sector: **“Que nos reconozcan como trabajadoras. No somos ‘Ella es la chica que me ayuda’, somos trabajadoras”** (TCP - segmento sindicalizadas). Sin embargo, las TCP consideran que se trata de una meta difícil de alcanzar: **“Yo creo que es muy difícil porque en un punto tendrías que cambiarle la mente a la sociedad”** (TCP - segmento secundario completo + 18-39 años). Por su parte, quienes son ER también identificaron algunos factores culturales e hicieron referencia a la necesidad de generar un “cambio de mentalidad” a través de la educación, que promueva relaciones más respetuosas y empáticas con sus TCP. En relación con esto, se refirieron a la importancia de reducir las desigualdades sociales que existen entre TCP y ER y avanzar hacia una **“sociedad más equitativa”**.

3.2.1. Factores de protección desde la óptica de las organizaciones

NIVEL INDIVIDUAL. Algunos factores de nivel individual fueron mencionados por dos representantes de organizaciones que no atienden casos de violencia y acoso. Se destacaron el **mayor nivel educativo** (e.g. **“Una persona más educada puede tener más herramientas incluso de forma (...) de comunicarse para poder manifestar que algo no corresponde o sí corresponde”**, representante de bolsa de trabajo del sector) y el pertenecer a **generaciones más jóvenes** (e.g. **“En las nuevas generaciones esto no está tan marcado y es notable. Tal vez hay mayor nivel de registración y un trato más igualitario”**, representante de organización que no atiende casos de violencia y acoso vinculada al mundo sindical) como dos factores que explicarían una menor naturalización de la violencia y el acoso, y un mayor nivel de conocimiento y facilidad para identificarlos, así como mayores herramientas para lidiar con ellos.

NIVEL RELACIONAL. En lo que respecta al nivel relacional, en especial aquellas organizaciones que no atienden casos y se vinculan al ámbito sindical, resaltaron la importancia de que existan **redes sólidas de socialización y contención que reúnan a las trabajadoras del sector** y que les permitan romper con la situación de aislamiento parcial propio de la actividad laboral. Se destaca la centralidad de generar y sostener espacios de encuentro que propicien el intercambio de experiencias entre las TCP y les posibilite conocerse y organizarse. En este sentido, la sindicalización o agremiación emergió como un factor que contribuye a que las TCP puedan contar con una red sólida de contención y ayuda, y protegerse frente a la violencia y el acoso.

“ A mí me parece que la escuela [del sindicato], en este sentido, cumple un rol fundamental porque les da un sentido de pertenencia a un grupo de pares que pueden estar viviendo la misma situación que ellas. Entonces, la experiencia de su compañera, compartir lo que les pasa, saber que hay un sindicato que las ampara, realmente, hay que simplemente pensar que la trabajadora de casas particulares está atomizada. No es una fábrica donde se reúnen, hablan, “mirá, a mí me pasó esto”, “tenés que ir a tal lugar, asesorate” (Representante de organización que no atiende casos de violencia vinculada al mundo sindical).

NIVEL INSTITUCIONAL. En este nivel, el factor más mencionado por quienes son referentes de organizaciones fue la necesidad de realizar **campañas de sensibilización, capacitación y difusión**, como una medida que debería fortalecerse para prevenir y promover la erradicación de las situaciones que generan daños en el sector, a partir de instalar este tema en la agenda pública y mediática. Respecto de la población objetivo de las estas campañas, destacaron la importancia de que estén destinadas tanto a las TCP, ya que deberían tener el propósito de que conozcan sus derechos laborales y cuenten con la información necesaria para identificar potenciales situaciones indebidas en sus trabajos (e.g. **“hacerles conocer sus derechos. Nadie reclama un derecho que no conoce”**, representante de asociación dedicada al derecho laboral), como a quienes son ER, con el fin de que conozcan los derechos de las TCP y los pasos para registrar a sus empleadas. Los agentes institucionales más mencionados como aquellos que deberían llevar adelante estas campañas fueron: el Estado en términos generales, el Ministerio de Trabajo y los sindicatos. Además, algunas organizaciones que atienden casos de violencia y acoso remarcaron la importancia de **promover y fortalecer articulaciones multisectoriales y multiactorales** que contribuyan a aunar y potenciar esfuerzos en la misma dirección.

“Creo que si todos articulamos, si todos nos unimos, ya sea el Estado, las partes privadas, instituciones que tengan que ver con el tema e inclusive organizaciones como ustedes como ELA, OIT, todas estas organizaciones a nivel mundial también. Esto de poder unirnos y que sea visible esta problemática” (Representante de sindicato del sector).

Finalmente, en menor medida, las organizaciones también mencionaron la importancia de diseñar **mecanismos institucionales de denuncia y protección** que complementen los ya existentes, por ejemplo, la **creación de una nueva línea telefónica** que permita comunicarse de forma anónima y canalizar consultas y denuncias vinculadas a situaciones de precariedad laboral y de violencia y acoso en el sector. Este factor fue puesto de relieve principalmente por organismos vinculados al ámbito gubernamental.

NIVEL CULTURAL. Por otro lado, es importante destacar que si bien las organizaciones consultadas no hicieron referencia de forma directa y explícita a factores de nivel cultural, la importancia de estos factores se encuentra implícita en la reivindicación del rol de las campañas de sensibilización y capacitación antes mencionadas, las cuales tienen por finalidad promover una transformación cultural tendiente a valorizar socialmente al trabajo en casas particulares y garantizar los derechos laborales y humanos de quienes participan en él.

4. NORMAS SOCIALES Y NORMAS PERSONALES EN TORNO DE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL TRABAJO DE CASAS PARTICULARES

Para definir normas sociales se toma en consideración una investigación realizada por Snow y Yamin (2021) donde se emplea la definición de Bicchieri (2017) que estipula: «Una norma social es una regla de comportamiento a la que los individuos prefieren ajustarse bajo la creencia de que la mayoría de las personas de su red de referencia se ajustan a ella (expectativa empírica), y que la mayoría de las personas de su red de referencia creen que deberían ajustarse a ella (expectativa normativa)» (Bicchieri, 2017; Snow y Yamin, 2021). Estos autores sostienen, además, que las normas sociales deben ser a) compartidas y b) condicionadas por las expectativas sociales. Ambas características diferencian las normas sociales de otros comportamientos colectivos, como la moral, a la que los individuos adhieren incondicionalmente e independientemente de lo que hagan los demás (Bicchieri, 2017; Snow y Yamin, 2021).

La importancia de abordar las normas sociales en el marco de este estudio se funda en que estas tienen la característica de ser reconocidas por la enorme mayoría de la población (Linares, 2012) y sirven como marco de referencia para interactuar dentro de una comunidad y realizar juicios de valor (Sherif, 1936/1973). Estas normas orientan el comportamiento de las personas (Cialdini y Trost, 1998) y participan en los modos en que estas actúan, evalúan su comportamiento y el de los otros, y contribuyen a comprender la existencia y la prevalencia de situaciones indebidas que resultan (in)aceptables y/o (in)justificables en un contexto sociohistórico determinado.

Esta investigación también aborda las normas personales. Estas, a diferencia de las normas sociales que captan las percepciones sobre qué comportamientos son típicos y apropiados en la sociedad, capturan las percepciones que los individuos tienen acerca de qué comportamiento propio sería justo o correcto. Cuando se comparan las normas personales de un grupo de individuos con las normas sociales, se comprende el tamaño de la distancia que existe entre las creencias individuales acerca de cuál es un buen comportamiento y las creencias sobre los comportamientos típicos y apropiados en la sociedad. Por ejemplo, podría suceder que la mayoría de las y los ER de trabajo en casas particulares tengan como norma personal el considerar inaceptable gritar a una TCP, aunque piensen que la mayoría del resto de ER sí consideran aceptable este comportamiento. De este modo, los hallazgos que surgen de la comparación entre las normas personales y sociales pueden ayudar a diseñar campañas de comunicación orientadas al cambio de comportamientos que informen acerca de que, si bien la mayoría de las personas piensa que gran parte de las y los ER gritan a sus empleadas, en realidad la mayoría de ellas y ellos consideran que ese comportamiento es inaceptable (Bicchieri, 2005; Bašić y Verrina, 2021).

Esta investigación recolectó información sobre normas sociales y normas personales a través de las dinámicas que se generaron, tanto en las entrevistas semi-estructuradas como en los grupos focales, en torno a situaciones hipotéticas conflictivas diseñadas para analizar las percepciones sobre las reacciones de las TCP y de las y los ER ante la violencia y el acoso laboral. Puntualmente, se discutieron cuatro situaciones hipotéticas, de forma alternada:¹⁷

¹⁷ De forma complementaria, en las entrevistas semi-estructuradas se utilizó la situación hipotética “d”, en tanto fue esta la que demostró ser más efectiva en la generación de respuestas más espontáneas y disímiles entre las participantes.

- a. “Mientras está limpiando un sector de una casa, a una trabajadora se le cae y se le rompe un florero. La persona que le da empleo entiende la situación, pero le descuenta de su salario el valor del florero”.
- b. “Una trabajadora tiene que ir a buscar a un chico que cuida al colegio. Llega 15 minutos más tarde de lo acordado”.
- c. “La persona empleadora está en pleno llamado telefónico discutiendo un tema personal, la trabajadora no se da cuenta y la interrumpe”.
- d. “Una empleada mete la ropa en el lavarropas mezclando prendas blancas con otras de color. Cuando termina el lavado, mucha ropa se arruina”.

Preguntas que se realizaron para motorizar el debate de las situaciones hipotéticas anteriores:

1. Les pido que me den ejemplos de reacciones aceptables y no aceptables que podría tener quien emplea frente a esta situación (normas personales; aunque también afloraron normas descriptivas y prescriptivas en las respuestas).
2. ¿Qué creen que haría efectivamente la mayoría de quienes emplean en casas particulares en Argentina en una situación como esta? (normas descriptivas). ¿Creen que esto es lo que se debería hacer en esa situación? (normas personales; también emergieron normas prescriptivas en las respuestas).
3. ¿Qué harían ustedes? (normas personales).
4. ¿Qué consecuencias o sanciones podrían tener las o los empleadores si frente a esta situación reaccionan gritando o insultando a la trabajadora? ¿Y si en cambio se molestan y le piden a la trabajadora que no se repita? ¿Qué pasaría? (sanciones).

A continuación, se analizan las respuestas a estas dinámicas y se indagan tanto: (a) las **normas personales**; (b) las **normas prescriptivas**, que refieren a la percepción que una persona tiene sobre lo que el resto considera una conducta apropiada, es decir, aquello que las personas creen que debería hacerse; y (c) las **normas descriptivas**, que refieren a la percepción de lo que la mayoría realmente hace, expectativas empíricas compartidas colectivamente –suele suceder que lo que las personas creen acerca de lo que la mayoría hace y lo que en realidad hace esa mayoría es distinto debido a las asimetrías de información– (Cislaghi y Heise, 2016; Snow y Yamin, 2021).¹⁸ Las creencias prescriptivas y descriptivas pueden convivir, a veces en la misma dirección (lo típico y lo aceptable), y a veces en distintas direcciones. Algunos comportamientos pueden basarse en uno o en otro tipo de creencias, en ambas o en ninguna, pero no hay una primacía de una sobre la otra.

¹⁸ Esta distinción es recuperada de Cialdini *et al.* (1990).

4.1. Normas sociales y normas personales de las trabajadoras de casas particulares

Desde la indagación acerca de sus normas personales, se observó que las TCP consideran prácticamente inaceptable e injustificable el ejercicio de la violencia por parte de sus ER, a excepción de unos pocos segmentos puntuales. Para la mayoría, las situaciones conflictivas que hipotéticamente podrían generarse deberían resolverse sin agresiones y conversando. En este sentido, frente la situación hipotética “a” (rotura de un florero) la gran mayoría de las TCP consideró inaceptable o injustificable que quienes emplean descuenten del sueldo de la trabajadora el valor de ese objeto; dado que se trata de un accidente sin intención de daño. Solo algunos pocos segmentos específicos de TCP lo consideraron aceptable o justificable.¹⁹

En el caso de la situación hipotética “b” (el retraso al buscar a un menor de edad en la escuela) muchas participantes empatizaron con la ER por su rol de madre y manifestaron que tolerarían que esta expresara disgusto y enojo. Sin embargo, para ellas, una situación de este tipo debería resolverse entablando una conversación y consultando los motivos del retraso. En algunas oportunidades, consideraron que, si esta situación se repitiera en el tiempo, sus ER optarían por echar a la trabajadora.

Al mismo tiempo, así como las TCP en su mayoría no consideran aceptable la violencia en ninguna de sus manifestaciones, casi no se registraron modos de justificar su ejercicio. Solo se observó la justificación de agresiones verbales y físicas, en unos pocos casos, cuando estas son ejercidas por una persona mayor con su autonomía limitada o con afecciones en su salud como el Alzheimer. Adicionalmente, en pocas oportunidades, las TCP justificaron situaciones de maltrato modal, sosteniendo que se trata de buenas personas con un mal estilo comunicacional. Por ejemplo, una participante comentó: **“Tenía esa forma de hablarte que vos te sentías mal, pero era buena la señora. Como la conozco me la aguanto”** (TCP - segmento secundaria 40 años o más).

En referencia a las tres primeras situaciones hipotéticas, en general, las TCP piensan que la mayoría de quienes emplean en casas particulares en Argentina (norma descriptiva) reaccionarían del modo que ellas consideran aceptable, es decir, creen que primaría, ante todo, un buen trato.

No obstante, la situación hipotética “d” (la ropa que se destiñe) permitió recuperar una mayor aceptación o justificación a reacciones indebidas. En lo que respecta a la norma descriptiva, vinculada a la percepción de lo que la mayoría de quienes emplean en Argentina efectivamente hace, las participantes respondieron mayoritariamente que se enojarían o molestarían. Sin embargo, luego del enojo, algunas señalaron que esta reacción no escalaría, sino que se desestimaría como algo de poca gravedad, mientras que otras plantearon que en dicha situación se podrían generar gritos, insultos o hasta despidos.

“ [Frente a esta situación hipotética la mayoría de quienes emplean en Argentina reaccionarían] no muy bien que digamos. (...) Para mí la mayoría se enojarían, no tendrían un buen trato [...] Y... el alzar la voz, tipo “sos un pelotudo” o cosas así, hay gente que reaccionaría mucho peor pero (...) Hay gente que no se lo tomaría tan a mal como que bueno... es ropa (...) pero yo creo que la mayoría se enojaría un poco” (TCP - segmento primario completo + 19-39 años).

¹⁹ Puntualmente, el segmento con secundaria completa o incompleta entre 18 y 39 años fue el que mostró mayor aceptabilidad frente a esta posible reacción. Mientras que en el segmento “no sindicalizadas o no agremiadas + con retiro + más de 1 empleador o empleadora” la mitad lo consideraron aceptable y la otra inaceptable. Asimismo, algunas TCP de distintos segmentos sostuvieron que esta actitud por parte de quien las emplea sería justificable o no dependiendo del valor económico o sentimental del florero.

Cuando se les preguntó qué harían ellas en esta situación si fueran quien emplea, la mayoría expresó que se enojarían y, algunas, llegaron a reconocer que podrían contemplar la posibilidad de gritar o insultar. Pero, en general, afirmaron que les dirían que preste más atención la próxima vez o le explicarían cómo tienen que hacer la tarea, es decir, buscarían entablar un diálogo amistoso.

En relación con la pregunta de cuáles creen que son las reacciones aceptables, casi todas las participantes manifestaron que el enojo sería algo normal. Estaría aceptado que las y los ER expresaran su malestar mediante frases con tono de enojo como: *“tené más cuidado la próxima”* o *“¿Cómo vas a hacer esto?”*; pero, en la mayoría de los casos, coincidieron en que la mejor reacción posible consistiría en hablarlo con tranquilidad y *“no darle tanta importancia, ya que es un error que cualquier persona podría cometer”*. Algunas participantes sostuvieron que también sería aceptable que les hagan pagar por la ropa que arruinaron, aunque este punto es controversial, ya que otras tantas consideraron esta postura como inaceptable.

“Yo creo que me enojaría mucho y le diría que sea más cuidadosa. Tal vez sí todo lo que te tengo que decir: “¿cómo pudiste mezclar la ropa?, la próxima vez sé más cuidadosa y prestá atención a lo que estás haciendo”. [En relación a si insultaría] Y no sé... no te digo que no, pero creo que trataría que no. Porque te ponés a pensar y decís se equivocó como a cualquiera le puede pasar” (TCP - segmento secundario completo + 18-39 años).

Ahora bien, independientemente de sus opiniones acerca de las situaciones hipotéticas analizadas, en lo que refiere a la norma descriptiva, la mayoría de las participantes comparte la percepción de que es muy frecuente que las TCP atraviesen algún tipo de situación que le genere daños en el marco de sus relaciones laborales. Por ejemplo: **“Mirá, yo siento que a la mayoría le debe pasar pero se debe callar porque necesita el trabajo”** (TCP - segmento no sindicalizada + con retiro + un empleo). La mayoría de las participantes comentaron haber vivido situaciones previas o conocer colegas que han sido objeto de comportamientos indebidos. De este modo, bajo la óptica de las creencias normativas, las TCP en sus testimonios sostienen que estas situaciones indebidas se encuentran muy extendidas y suceden con asiduidad, lo que da cuenta de que el maltrato funciona como una suerte de norma descriptiva socialmente reconocida en este ámbito laboral, aun cuando pueda ser moralmente rechazada y hasta condenada –como se vio en las respuestas de las TCP participantes de este estudio–. En consecuencia, esta norma, como diría Cialdini *et al.* (1990), representa para las personas una percepción de lo que “realmente sucede” más allá de lo que podría o debería ocurrir.

En pocas palabras, las TCP sostienen una norma personal en la cual se prioriza el buen trato y el respeto ante posibles fuentes de conflicto. No obstante, pueden justificar agresiones cuando son ejercidas por personas con su autonomía limitada o por “buenas personas con un mal estilo comunicacional”, y pueden empatizar con sus ER en algunos casos, aunque reconocen el impacto perjudicial de estos comportamientos. Si bien consideran que las y los ER deberían tener los mismos comportamientos que ellas valoran como aceptables, piensan, en realidad, que la mayoría reaccionaría de forma perjudicial ante ciertas situaciones hipotéticas (por ejemplo, el daño de la ropa). Esto convive con la creencia compartida de que la violencia y el acoso constituyen un fenómeno extendido en el sector.

Cuando las TCP comentaron sobre aquellas conductas que no deberían aceptarse en el marco de esta situación, afirmaron que no deberían tolerarse gritos ni insultos, y que considerarían in-

justificable un despido (e.g. [**Respecto a lo que no se debería aceptar**] **“Maltrato, que la echen y que la insulten, que la castiguen”**, TCP - segmento no sindicalizada + con retiro + multiempleo). Básicamente, sostuvieron que no es admisible que quien emplea maltrate o haga sentir mal a una trabajadora. En este sentido, en sus testimonios se evidenció una mayor aceptación a las agresiones de tipo verbal –como que les alcen la voz o les griten–, pero consideraron inadmisibles recibir insultos o maltratos (por ejemplo: “no servís”, “sos pelotuda”). Según su parecer, el mensaje de las y los ER debería centrarse en remarcar cómo realizar la tarea en futuras oportunidades (por ejemplo: “*prestá más atención*”).

Ante la pregunta sobre qué tipo de consecuencia tendría un empleador o una empleadora que tiene un trato distinto a la norma (el buen trato), solo tres participantes manifestaron que la denuncia sería una posibilidad si sucediera “algo grave”. Adicionalmente, algunas participantes plantearon la posibilidad de renunciar como castigo hacia sus ER. En este sentido, los escenarios más comunes frente a situaciones conflictivas con sus ER consistirían en resolverlas sin que medien mecanismos de denuncia y resolución de conflictos institucionalizados, y sin que las TCP respondan agresivamente en las discusiones, aunque quizás sí drásticamente a partir de una renuncia.²⁰

En cambio, si quienes emplean respondieran solo manifestando una molestia, de forma no agresiva ni indebida, mediante descontento, pero sin existir maltrato verbal o modal, las TCP lo entenderían, lo tomarían como aceptable, y no reaccionarían frente a esa situación.

Puntualmente, en lo que refiere a las condiciones laborales de la TCP, es posible identificar la coexistencia de una norma formal que regula el trabajo y garantiza los derechos laborales junto con una norma social que rige el comportamiento de la mayoría de las personas, que acepta las condiciones laborales precarias que caracterizan al sector. De esta manera, se naturaliza que, aunque existe una Ley que las ampara, lo cierto es que las TCP se encuentran empleadas dentro de la informalidad, lo que recrea un sistema disfuncional con un doble funcionamiento normativo (Beramendi, 2014; Beramendi y Zubieta, 2018). Esto explica en parte que, en muchas oportunidades, las TCP perciban una buena relación con sus ER, aunque quienes las emplean no respeten sus derechos laborales, en tanto consideran que es común que estos no se vean garantizados (e.g. **“En todos los lugares en los que trabajo el trato es bueno porque yo no tolero el maltrato, soy categórica en eso, yo trato con respeto y exijo lo mismo. Pero en negro”**, TCP - segmento migrantes).

A su vez, esta disfuncionalidad del sistema normativo abona a la desconfianza, rechazo y descreimiento hacia las instituciones que regulan el empleo y ofrecen canales de protección y reparación. Más específicamente (cómo se profundizará en el siguiente capítulo), esto genera dos situaciones que dejan desprotegidas a las trabajadoras frente a la violencia y el acoso laboral: (a) las TCP desconfían de los canales institucionales de resolución de conflicto y desconocen los organismos que regulan sus condiciones laborales como también las leyes en sí mismas; y, (b) rara vez piensan que la vía judicial pueda ayudarlas a reclamar frente a un acto de violencia y acoso en sus trabajos.

Asimismo, estas percepciones acerca de los canales institucionales aumentan el poder de las normas sociales que organizan el funcionamiento del trabajo en casas particulares y, concretamente, dan mayor poder a las y los ER. Según las TCP, ellas suelen obtener sus trabajos en el sector por recomendación de “quienes las emplearon antes”, es decir, a través de una red de

²⁰ Para profundizar en las estrategias de resolución de conflictos que predominan en el sector véase el Capítulo 5.

conocidos o familiares de sus ER (Oceja y González, 2002). Esta situación impone un tipo de relación asimétrica y de dependencia frente a las normas impuestas por las y los ER, ya que de esta relación depende en gran medida la continuidad y el futuro laboral de las TCP. En este sentido, varias TCP manifestaron que quienes las emplean sostienen que “les hacen un favor” al contratarlas o al recomendarlas en otros trabajos, lo que las lleva a sentir que están en “deuda”. Así, esta modalidad bajo la cual se generan gran parte las oportunidades de trabajo de las TCP parece constituir un factor que inhibe o desincentiva la posibilidad de responder con alguna sanción frente a comportamientos indebidos de sus ER, ya que hacerlo podría implicar que el conflicto escale o se replique en los otros hogares en los que ha sido recomendada.²¹ Por estos motivos, es frecuente que las TCP prefieran renunciar antes que “tener problemas o conflictos” con sus ER, porque esto les podría generar mayores costos en el futuro. Incluso, las “represalias” o los “castigos” más extremos que las empleadas podrían haber aplicado a sus ER, –como alegar que estarán ausentes por enfermedad, aun no padeciendo ninguna, o romper algún objeto– son acciones que muestran molestia, pero que evaden una situación de confrontación o de enfrentamiento abierto.

4.2. Normas sociales y normas personales de las y los empleadores

Se observó que las personas que emplean (ER) consideran inaceptable el ejercicio de la violencia frente a las situaciones hipotéticas “a” (florero que se rompe) y “d” (ropa que se destiñe). En el caso de esta última situación, la amplia mayoría de las y los ER expresó, dejando entrever la intención de comportamiento, que lo primero que harían sería hablarlo y tratar de decirle a la trabajadora de buena manera que tenga más cuidado, pero no descontarían el valor del florero de su salario. Si bien algunas personas dudaron de que esta reacción fuese la más aceptable en el caso de tratarse de un florero muy costoso o con un valor sentimental significativo, finalmente concluyeron que se trata de un accidente que podría ocurrirle de forma no intencionada a cualquier persona, por lo que no tendría sentido ejercer una represalia o sanción. Quienes participaron también coincidieron en que un enojo y un llamado de atención más severo sería adecuado o más factible, en el caso de que este tipo de accidentes se repitiera en el tiempo. En palabras de una participante del estudio:

“ Me enoja encontrar las cosas rotas y que no me lo hayan dicho. Porque no tengo una reacción, porque entiendo que somos seres humanos y que me puede pasar a mí. [...] [Le diría] no pasa nada, qué cagada. Vamos a ver si podemos salvar algo y la próxima trató de tener cuidado, hacer las cosas con cuidado” (ER - segmento que emplean con retiro + menos de 16 horas semanales).

En el caso de la situación hipotética “d” (ropa que se destiñe), gran parte de las y los ER reaccionaron de forma espontánea con frases como “*la mato*” o sostuvieron que “*insultarían al aire*”, aunque rápidamente reconocieron que no sería adecuado proceder de esta manera (e.g. “*La mato, me agarra un colapso nervioso*”, ER - segmento que emplean con retiro, por 16 horas

²¹ Como plantean Chekroun y Brauer (2002) para que las normas sociales se mantengan en el tiempo se necesita del mecanismo de control y de sanción social. El control social es cualquier comunicación, verbal o no verbal, a partir de la cual los individuos le demuestran a otra persona que desapruaban su conducta (Chekroun y Brauer, 2002). Las sanciones sociales son acciones que imponen un castigo cuando alguien viola las normas socialmente acordadas. Los castigos pueden ser variados: el ostracismo, la represalia física, la denegación de la aprobación social, etc. (Diekmann y Voss, 2003).

semanales o más y no cuentan con personas mayores a 65 años y/o con menores de 14 años en la familia). Luego de esa reacción inicial, las y los participantes, si bien reconocieron que esta situación les preocupa mucho más que la del florero, sostuvieron que lo primero que harían sería dialogar con su empleada y/o explicarle el uso del lavarropas. Asimismo, afirmaron que no le descontarían de sus salarios el valor de las prendas –reacción que encuentran aún más justificable si el accidente ocurrió por primera vez–. Las y los ER sostienen que actuarían según sus propias normas personales, que quizás también están alineadas con lo que socialmente se espera que hagan frente a este tipo de situaciones.

Sin embargo, cuando se les consultó sobre la norma descriptiva, es decir, acerca de qué consideran que haría la mayoría de las personas que emplean en casas particulares en Argentina frente a una situación de este tipo, en buena medida supusieron que las respuestas incluirían: gritos, descuentos de salario e, incluso, un despido o suspensión. Este tipo de comportamientos fueron considerados reprochables por quienes participaron, considerando que el buen trato debe primar. Resulta relevante lo que se desprende de este punto porque emerge el contraste entre las normas personales y las expectativas sobre las y los demás ER. Por un lado, aparece la percepción de que individualmente se consideran “buenas personas empleadoras” mientras en paralelo coexiste una mirada negativa sobre el accionar del resto de las y los ER.

Estos testimonios permiten evidenciar que la prevalencia del trato indebido hacia las TCP no solo está presente en sus percepciones, sino que también es reconocido por quienes emplean. De esta forma, se observa que la percepción acerca de la extensión de “este trato laboral” en el sector está reconocido por ambos actores (e.g. **“Hay de todo, hay gente muy malhumorada que puede llegar a putearla”**, ER - segmento que emplean con retiro, por 16 horas semanales o más y cuentan con personas mayores a 65 años y/o menores de 14 años en la familia).

Por otro lado, cuando se les preguntó a las y los ER qué consecuencias tendrían si alguien gritara o insultara a una TCP en el marco de una situación conflictiva, la mayoría manifestó que no tendrían ninguna represalia, aunque varias personas que participaron en el estudio señalaron que, dependiendo de la gravedad del caso, la TCP podría realizarles una denuncia.

Al respecto, las y los ER aluden a la posibilidad de que se efectivicen denuncias en instituciones en casos en los que se vean afectadas la integridad física o sexual de las TCP. Sin embargo, cuando aludieron a esto, surgieron comentarios como: *“no sé si saben dónde tienen que hacer la denuncia”* o *“no hay un ente que regule estas situaciones”*. En este sentido, quienes emplean consideran que, en rigor de verdad, en la mayoría de los casos, *“no pasaría nada”*. En palabras de una entrevistada:

“Como consecuencia real creo que no pasaría nada. Desgraciadamente, la persona no la denunciaría, quedaría en eso, en una situación muy incómoda en la que la trabajadora se quedaría muy angustiada y nada más” (ER - segmento universitario completo).

Sin embargo, en sus experiencias personales, las y los ER identificaron otros tipos de reacciones o sanciones que interpretaron como una “revancha” o “castigo” de parte de las TCP luego de haber vivenciado en primera persona situaciones conflictivas. Entre ellas se destacan: i) la renuncia de la trabajadora; ii) el ausentismo injustificado y sin previo aviso;²² iii) la solicitud de licencias médicas;

²² Según diversas personas que emplean, el ausentismo por parte de las TCP, luego de haber atravesado situaciones conflictivas,

iv) modificaciones en el tipo de vínculo que las TCP mantenían con ellas/os, volviéndose menos afectivo y/o cercano; y, v) la rotura de objetos de valor afectivo para las y los ER.²³

“ (...) yo tengo unas vitrinas con unos adornos franceses y estaba limpiando y se le cayó uno, y mi mamá la reprimió mal, y al otro día vi que los biscuits (sic) tenían todos cortados los pies, la empleada le había cortado los pies, esa fue la consecuencia de que mi mamá la haya tratado mal” (ER - segmento que emplean con retiro, por 16 horas semanales o más y no cuentan con personas mayores a 65 años y/o menores de 14 años en la familia).

En resumen, quienes emplean identifican qué comportamientos son aceptables o inaceptables ante potenciales situaciones de conflicto. Estas intenciones de comportamiento parecen ser el resultado de normas personales, aunque también pueden reflejar normas prescriptivas. Sin embargo, sus expectativas con respecto al comportamiento de otras personas empleadoras son mucho más negativas. Los resultados sugieren que las y los ER consideran que los otros y otras ER adoptarían un comportamiento inaceptable ante las posibles fuentes de conflicto, a pesar de sus propias creencias y de sus mejores intenciones.

es interpretado como un tipo de castigo, en la medida en que consideran que las TCP son conscientes de que esta acción las perjudica en tanto trastoca la dinámica familiar. Esta sanción no genera una discusión abierta o enfrentamiento, algo generalmente evitado por las TCP.

²³ Como plantean Wright *et al.* (1990) es necesario comprender las acciones que las personas adoptan para confrontar con las desigualdades sociales. Cuando las personas descreen del cambio colectivo y no creen que pueden conseguirse cambios por los medios socialmente aceptados, realizan acciones no normativas individuales para mejorar su condición o sacar una ventaja del sistema desigual.

5. PERCEPCIONES SOBRE LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN Y REPARACIÓN DE LAS VÍCTIMAS

En el presente capítulo se detallan las percepciones acerca de los mecanismos de protección y reparación que identifican las TCP, quienes las emplean y quienes son representantes de las organizaciones que participaron en este estudio. Asimismo, se recuperan los motivos por los cuales podrían decidir no recurrir a ellos y finalmente cuáles son las estrategias de resolución a las que efectivamente recurren.²⁴

5.1. Estrategias de resolución de conflictos: cómo creen que se deben resolver los conflictos y a dónde recurrir

El análisis de los testimonios permite identificar diversos modos de gestionar la violencia y el acoso que tienen lugar en el sector, según el tipo e intensidad del conflicto, así como también la posición que se ocupa en el vínculo laboral.

Existe un acuerdo de que, en general, las situaciones que se revelan conflictivas deben ser resueltas a priori de forma privada, en la intimidad, a partir del diálogo entre los principales actores involucrados (TCP y ER). La participación de un tercero se admitiría recién en situaciones en las cuales el conflicto escalara o adquiriera cierta gravedad, o cuando el diálogo se considerara agotado y no generara consensos: **“Yo creo que en primer término tiene que tratar de arreglarse en el lugar donde se produjo el inconveniente. Entre las dos partes, eso es lo que corresponde de entrada”** (ER - segmento que emplea con retiro, 16 horas semanales o más y no cuentan con personas mayores a 65 años y/o con menores de 14 años en la familia).

Así, por ejemplo, en casos graves como en situaciones de “maltrato físico, verbal y acoso sexual” se hace evidente la necesidad de apelar a la intervención de terceros, aunque las y los participantes no identificaron con claridad cuáles deberían ser las instituciones o los actores que deberían mediar. La mayoría de las personas entrevistadas hizo referencia a la intervención del sistema judicial, especialmente a través de la formulación de una denuncia.

“ Sí, definitivamente. Tiene que involucrarse una institución. [...] En el caso de que le griten, le peguen. Tiene que haber un organismo donde poder denunciar este tipo de cosas, pero tanto en esa situación como en cualquier situación laboral”, (ER - segmento universitario completo).

²⁴ La apelación a espacios institucionales donde se puedan resolver los conflictos que surgen en el marco del vínculo laboral entre TCP y ER emergen de los testimonios de las distintas personas entrevistadas. Sin embargo, en muchos casos no es posible brindar mayores precisiones sobre cuáles serían esos espacios institucionales y qué respuestas podrían ofrecer frente a los conflictos o desacuerdos.

5.2. Conocimiento sobre los mecanismos de protección disponibles

Cuando se indaga acerca de cuáles podrían ser las intervenciones institucionales cuando el diálogo entre las partes fracasa o resulta inconducente, los testimonios revelan una ausencia de información acerca de los mecanismos, servicios o dispositivos de atención disponibles. En los segmentos de trabajadoras con nivel educativo hasta primario completo y migrantes este desconocimiento se acentúa. El nivel de conocimiento sobre la normativa local es llamativamente bajo, incluso en numerosas ocasiones las trabajadoras desconocen la existencia de la Ley 26.844 Régimen Especial de Contrato de Trabajo para el Personal de Casas Particulares. Puntualmente, el segmento de sindicalizadas fue el único que mencionó explícitamente la Ley (e.g. **“Desde 2013 tenemos una Ley que nos regula”**).

Al mismo tiempo, se identificó un cierto grado de desconocimiento sobre la existencia de las organizaciones sindicales del sector (e.g. **“La verdad que no sé adónde tengo que recurrir, en eso soy yo la débil que no sabría adónde tendría que recurrir”**, TCP - segmento primario completo + no sindicalizada + con retiro + multiempleo). Sin embargo, cuando se indaga acerca de una posible afiliación sindical, las TCP, en su mayoría, muestran actitud positiva. En los casos en los que se registra una valoración negativa sobre esta organización y su eficacia para resolver conflictos, los testimonios no se sustentan mayoritariamente en malas experiencias vividas, sino que responden a representaciones que estas tienen sobre estos espacios.

La aplicación de legislación e implementación de políticas públicas sobre la violencia y el acoso en el empleo operan como elementos de disuasión y contribuyen a impugnar las culturas de impunidad que facilitan la violencia y el acoso (OIT, 2018). También podrían ser efectivas, para aportar reparaciones al daño y el sufrimiento provocados, proporcionar apoyo a las víctimas y reconocer el agravio que han sufrido. En este sentido, la OIT (2018) enfatiza que los órganos de ejecución de la Ley pueden ser entidades judiciales o cuasi judiciales, o entidades con facultades para dictar órdenes de protección dirigidas a asegurar la protección de la salud y la seguridad de las trabajadoras. En este sentido, cuando se indaga entre las TCP a dónde irían ante una situación de conflicto aparece una amplia heterogeneidad de entidades. Entre las instituciones y organizaciones mencionadas se destacan: el Ministerio de Trabajo, las fuerzas de seguridad como la comisaría de la Mujer o la comisaría en general, organizaciones sindicales y la obra social, abogados y abogadas particulares y, en un caso, se mencionó a Defensa al Consumidor. Además, se identificaron otras fuentes de contención personal como la familia, la pareja o amistades.

En el caso de las y los ER también prevalece el desconocimiento o la desinformación independientemente del segmento al que pertenezcan (e.g. **“No sé adónde iría a hacer esa denuncia o lo que fuera”**, ER - Universitario completo).

Ante la pregunta sobre qué recomendarían o harían en el hipotético caso de que alguna TCP les dijera que está atravesando situaciones de violencia y acoso laboral en otro de los hogares en donde trabaja, las y los ER mayoritariamente apuestan a una consulta legal particular (e.g. **“Le recomendaría que se fuera y que se quedara conmigo. Si es muy mal el maltrato, sí, le pondría yo un abogado mío para que la ayudara”**, ER - segmento sin retiro). Incluso aduciendo que, llegado el caso, algunas se involucrarían para conseguir esta ayuda legal.²⁵

²⁵ Teniendo en consideración que las personas que emplean se muestran predispuestas a acompañar a sus empleadas frente a

También aparece el sindicato como un recurso al cual probablemente le sugerirían a la TCP como fuente de consulta.

5.3. Tipos de argumentos por los cuales se desalienta el acceso a los dispositivos disponibles

Pese a que muchas de las TCP compartieron haber atravesado situaciones de violencia ejercidas por parte de sus ER, la mayoría no acudió a ninguno de los mecanismos mencionados, ni institucionales ni familiares. Aquí aparecen varios argumentos que sostienen esas decisiones y que son susceptibles de ser agrupados y distinguidos analíticamente en: razones individuales, institucionales y relacionales.

A **nivel individual** identificamos una percepción de desvalorización de sí mismas y “personalidades que prefieren evitar conflictos” como argumentos por los cuales las TCP aducen no recurrir a mecanismos oficiales. Se desprende una percepción compartida respecto de que su palabra no sería tenida en cuenta como prueba suficiente para demostrar un caso de maltrato o abuso, afirmación que se ve acentuada en el segmento de trabajadoras migrantes. Las TCP en general consideran que el Estado deposita más credibilidad en quienes son empleadores, lo que implica que frente a una situación conflictiva se muestran convencidas de que su voz tendría menos peso, sería desoída y, en consecuencia, el procedimiento iniciado resultaría en vano. Este mismo sentimiento de desvalorización también se ve reflejado en algunas pocas TCP que sufrieron situaciones de violencia y acoso laboral y tampoco pudieron refugiarse en sus familias porque han desconfiado de su palabra o las han desacreditado.

A **nivel institucional** las TCP perciben barreras en la atención que brindan los organismos. Se evidencia una marcada desconfianza hacia los organismos e instituciones destinadas a canalizar y dar tratamiento a este tipo de conflictos. Las explicaciones vinculadas a cuestiones institucionales como los tiempos “lentos” o los modos de gestionar de la justicia o el accionar de la organización sindical ponen en evidencia la percepción generalizada de desconfianza sobre los procesos, a los cuales se los juzga como burocráticos, con bajo nivel de eficacia y con dificultad para que se resuelva a favor de las trabajadoras. En ocasiones, esto se refuerza en la creencia acerca de que el procedimiento de denuncia y de resolución es largo y “engorroso”, que genera una gran demanda de tiempo y que se torna difícil de solventar en términos económicos, como parte de los obstáculos de acceso a la justicia que impactan en las TCP (Birgin y Gherardi, 2011).

Un punto de fuga interesante surge de las percepciones en torno a las situaciones conflictivas que se dirimen en el sistema judicial. A diferencia de lo que sostienen las TCP, quienes consideran que su palabra tendría menos valor frente a la de sus ER, quienes emplean sostienen que la justicia generalmente falla a favor de las trabajadoras, percepción que las y los lleva a procurar evitar que los conflictos lleguen a una instancia judicial (e.g. ***“Un juicio laboral lo gana la persona que trabaja. Siempre llevan las de ganar, siempre. Yo no conozco ningún empleador que haya ganado en caso de duda a favor del trabajador”***, ER - segmento que emplean con retiro, 16 horas semanales o más y no cuentan con personas mayores a 65 años y/o con menores de 14 años en la familia). Por el contrario, las TCP perciben que su palabra o posiciones tienen menor valor ante una posible

situaciones de violencia laboral ocurridas en otros espacios de trabajo, el ámbito laboral podría convertirse en un espacio de contención, búsqueda de información y asistencia también en los casos en los que las TCP se encuentran atravesando situaciones de violencia doméstica.

demanda y su consecuente comprobación en territorio judicial (e.g. **“Si no tenés pruebas es tu palabra con la de la otra persona, y a quién le van a creer más, si no hubo una agresión física lo más probable es que le crean al empleador”**, TCP - segmento migrantes).

El desconocimiento de las herramientas legales e institucionales disponibles, la falta de asesoramiento jurídico y de referencias propias o de personas conocidas sobre la efectividad de los mecanismos institucionales alimentan la desconfianza y las bajas expectativas en las soluciones que un eventual reclamo judicial podría ofrecerles.

Los argumentos de **orden relacional** se orientan a las condiciones precarias de contratación. Aquellas TCP cuyas relaciones laborales no están formalizadas infieren que no podrían acceder a ningún organismo donde denunciar situaciones de violencia y acoso laboral. Si bien refieren a que podrían iniciar acciones legales, consideran que este camino sería difícil ya que tendrían que comenzar demostrando que existe una relación laboral por más que no esté registrada. En igual medida, se observa un desconocimiento sobre la existencia de los sindicatos, así como de los mecanismos y capacidad de acción que tienen para dar respuestas concretas y efectivas a las TCP que no están formalizadas.

Por otra parte, un condicionante para realizar una denuncia es el sistema de recomendaciones que les permite a las TCP obtener nuevos trabajos entre allegados y familiares de las y los ER (Canevaro, 2020). Como se mencionó en el capítulo precedente, esto suele desalentar la denuncia porque puede llegar a obturar la posibilidad de conseguir trabajo en un futuro. Esto se profundiza en algunos casos donde las TCP tienen más de un empleador o empleadora (multiempleo) que se conocen entre sí. En esa situación, una acción contra uno de ellos puede implicar la reacción en todos sus ER con la consiguiente pérdida de su fuente de ingresos.

“No, no, no recurrí. No quiero. ¿Sabés por qué, primero? Porque yo no quiero entrar con ese problema con la señora, porque yo tengo también otro empleador ¿entendés? que es un trabajo para mí que lo voy a hacer ensuciarle a los patrones mismos si es que me mete con esto y ¿qué va a confiar en mí mi otro jefe también?” (TCP - segmento migrantes).

Los distintos argumentos coexisten entre sí y se combinan, reforzando la idea de desconfianza en las instituciones y la falta de efectividad para abordar los desafíos que implica una relación laboral en la que existe maltrato, pero que al mismo tiempo se necesita preservar para no poner en riesgo otras fuentes de ingreso. El siguiente caso ilustra esta situación: la trabajadora no recurre a mecanismos oficiales de atención para casos de violencia porque sus ER se conocían entre sí y eso podría traerle complicaciones a su situación laboral general, así como también se reconoce como una persona a la que no le gustan los conflictos y los evita.

“Te vuelvo a repetir porque eran conocidos y segundo no soy de esa clase de personas... a lo mejor porque no me valorizo mucho yo, pero sino tendría que haber ido a algún lugar donde me hagan respetar el derecho de que te paguen bien, te tengan bien, pero como eran todos conocidos no sirvo... No, no, no lo podría hacer” (TCP - segmento secundario completo + no sindicalizada + con retiro + multiempleo).

5.4. Estrategias de resolución real de conflictos: ¿mecanismos alternativos?

Ante la sensación desfavorable sobre las posibles respuestas de los mecanismos oficiales de consulta, atención y resolución de casos de violencia y de acoso, es posible identificar prácticas o reacciones que pueden considerarse como mecanismos alternativos de protección. En la mayoría de los casos donde se vivenció una situación de maltrato, las TCP optaron por evitar la confrontación y dejar ese empleo. Esta suele convertirse en la principal alternativa por la que optan las TCP, independientemente del segmento al que pertenezcan, para protegerse ante la exposición a la violencia. De este modo las TCP se resguardan, con lo cual la renuncia también funciona como un mecanismo de protección personal aun cuando el conflicto quede irresuelto (e.g. ***“Llegan a ese punto que te enferman tanto que no querés ni hacerle juicio, firmé y me fui”***, TCP - segmento sindicalizadas).²⁶ Con menor frecuencia, frente a una situación conflictiva, las TCP pudieron conversar con sus ER y llegar a un acuerdo, sin la necesidad de tener que renunciar.²⁷ La posibilidad de conversar y llegar a un acuerdo entre TCP y ER se encuentra supeditada a la capacidad de negociación individual, lo que genera pocas posibilidades para quienes trabajan en circunstancias más hostiles o cuentan con menos recursos personales y simbólicos para impulsar esos espacios de conversación.

Cuando no se logra el diálogo y los conflictos laborales escalan entre personas que contaban con una alta dosis de confianza e intimidad, en general, se responde a las demandas judiciales en las que se aportan pruebas concretas y contundentes, anteponiendo acusaciones morales. Sin embargo, en línea con que la mayoría de las TCP expresaron sentirse desprotegidas frente a este tipo de situaciones y maltratos, sobre todo por el desconocimiento respecto de la efectividad de los mecanismos existentes (que tampoco son particularmente conocidos por ellas), se observa que solo algunas llevaron adelante reclamos y acciones legales.

Estudios anteriores que se han dedicado a revisar las narrativas morales que aparecían en los juicios laborales tramitados ante el Tribunal de Servicio Doméstico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a lo largo de sesenta años²⁸ (Pérez y Canevaro, 2016) revelan que en los últimos 25 años se identifican cambios referidos a que las TCP circunscriben sus demandas a una dimensión contractual y legal del vínculo sin inmiscuirse en acusaciones morales o personales a las y los ER, como fue el caso en otros períodos. Sin embargo, se mantiene constante que quienes emplean recurren a la apelación de diversos discursos acusatorios y narrativas morales para deslegitimar el reclamo y construir una imagen negativa, estereotipada y peligrosa de la trabajadora. En el presente estudio emergió la intención de algunas ER de desligarse de algún conflicto legal o moral a partir de reducir y subestimar a la TCP, aduciendo que fue seducida o engañada por alguien que la incitó a generar conflicto. De esta manera, las y los ER se desligan de los cargos y, de alguna manera, también del resentimiento o dolor que les pueda causar

26 En línea con esto, Cardoso de Oliveira (2004) aduce que la sensación de deshonor e indignación que experimentan los actores que ven su identidad disminuida o insultada no encuentra mecanismos institucionalizados adecuados para viabilizar la definición de la situación o el hecho como una agresión socialmente reprochable, ni tampoco mecanismos que habiliten la reparación de la integridad moral de los concernidos.

27 Se explicita un caso en el que las agresiones provenían de integrantes de la familia de sus ER que los visitaban periódicamente en el hogar y se ponen de manifiesto las estrategias que se dieron entre ER y TCP para superar la conflictividad:

“Cuando sus madres venían a ver al niño, sí recibía maltrato. Entonces cuando sus madres vienen, el arreglo al que llegamos es que cuando las abuelas vienen a ver al nene yo me voy a mi casa y evitamos problemas. Recibí un destrato... (...) Llamé al papá del nene y le dije que si vos no le ponés un freno, cuando ellas vengan yo me voy. (...) Cuando vienen visitas yo me voy, dejo al nene y listo. Arreglamos eso” (TCP - segmento secundaria + 40 años o más).

28 Este Tribunal fue creado a partir de la sanción en 2013 de la Ley 26.644 de Régimen Especial de Contrato de Trabajo de Casas Particulares. Con anterioridad, existía el Consejo de Trabajo Doméstico, creado por Decreto Ley 326/1956 y Decreto-Ley 7979/1956.

que sus TCP actúen judicialmente contra ellas o ellos, al tercerizar la responsabilidad en otras personas de “mala influencia”, quitando su capacidad de agencia y poniendo de manifiesto el componente de patronazgo al que alude Francisca Pereyra (2017b).

“ (...) yo me quedé con la chiquita, la joven, que se quedó dos años conmigo, pero ahí entró a salir con un novio que fue un desastre, que la venía a buscar... Entonces ella, por ejemplo, se había pactado que se iba el sábado al mediodía, y yo le había dicho que se tenía que quedar hasta las 2:00 de la tarde. Digamos que se empezó a vengar conmigo, por ejemplo, en vez de irse a las 12:15 se iba 11:45” (ER - segmento sin retiro).

Por último, en relación a las experiencias concretas vinculadas con el acceso a la organización sindical, son pocas las TCP que experimentaron haber acudido a su consulta y, en particular, se evalúan como positivas.

5.5. Mecanismos de protección desde la óptica de las organizaciones

Referentes de organizaciones que participaron de este estudio concuerdan con la desinformación que existe en términos de derechos y obligaciones. Las oficinas responsables de recibir y atender consultas sobre situaciones de violencia en los espacios de trabajo dan cuenta de que muchas TCP primero acuden al Ministerio de Trabajo y desde ahí son derivadas a la oficina correspondiente.²⁹

Algunas y algunos representantes de entidades gubernamentales consideran que se ha avanzado en el reconocimiento social del trabajo en casas particulares como una actividad laboral, pero que aún existe una brecha entre las percepciones y las prácticas. La complejidad que asume el ámbito privado donde transcurre la relación laboral es destacada por quienes fueron entrevistados como un motivo clave por el cual aún no se logra avanzar en la protección de ciertos pisos de derechos.

En este sentido, destacan la relevancia de que existan dispositivos que medien la relación bilateral entre TCP y ER; pero que, a diferencia de otros espacios laborales donde ante una situación de violencia no se expone necesariamente de manera directa a las partes involucradas, sino que se convoca **“a los responsables del clima laboral de una organización”** (representante gubernamental que atiende casos de violencia laboral), aquí la dinámica se vuelve más compleja.

En general, ni los sindicatos ni las instituciones gubernamentales notan diferencias en la cantidad y el contenido de las consultas de las trabajadoras que están registradas respecto de aquellas que no lo están. De hecho, los sindicatos aducen que mayoritariamente las consultas recibidas versan sobre la no registración. Una vez que estos reciben la inquietud, aconsejan a la TCP sobre sus derechos a partir de la normativa, es decir, ponen a su disposición la información para que ellas procedan. Llegar a un acuerdo entre partes es el principal objetivo y para eso una referente sindical consultada aduce que es importante que las TCP conozcan sus derechos antes de hacer cualquier reclamo y, recién a partir de esa información, puedan conversar con su ER. Indican que

²⁹ En relación con esto, sería recomendable conocer qué proporción de los casos recibidos en el Ministerio de Trabajo y luego derivados "a la oficina designada" corresponde al sector de trabajadoras de casas particulares. Es decir, tener mayor información de qué cantidad de consultas son impulsadas por las TCP.

cuando los casos llegan a las y los abogados no hay mucho por hacer en términos de diálogo (e.g. **“ya no hay vuelta atrás, hay que mandar una carta documento, hay que hacer las acciones legales que correspondan y la trabajadora o ya quedó sin trabajo o se está a punto de quedar sin trabajo”**, referente sindical). Sin embargo, existe común acuerdo entre los testimonios de que la etapa inicial de una denuncia es la más difícil para una TCP porque **“nadie quiere judicializar su vida”** (representante de organización gubernamental) pero también porque les **“genera mucho temor a ser expulsadas y dejar de percibir sus ingresos cuando muchas de las TCP son principal sostén de sus familias”** (representante ONG Derechos Migrantes).

La pérdida del empleo se percibe, en general, como una reacción casi inmediata en los casos en el que el reclamo persiga un cauce judicial:

“El temor a perder el empleo es el máximo y después hay una represalia mayor porque, imaginate que si al empleador toma conocimiento de la denuncia por acoso o violencia, la trabajadora no va a poder ingresar más a ese domicilio. No hay compañeros de trabajo que puedan resguardarla, no podés decirle al compañero... al empresario: “sacá al compañero de trabajo que la está hostigando”, y ese compañero que hostiga llega a otra sección, a otro piso de otra sucursal. Eso no existe acá. O sea, directamente la trabajadora no va a ir más y dirá “estoy enferma” justificará esos días. Es muy difícil eso” (representante de organización gubernamental).

La dificultad de esa primera instancia para elevar una denuncia asume mayor complejidad cuando se trata de TCP que no están registradas. Para quienes son referentes de las organizaciones estas trabajadoras **“tiene muchísimas menos posibilidades porque la única que les queda es intimar a su empleador”** (referente de organización barrial).

Como se indicó más arriba, las TCP dudan del valor y de la recepción que se haga de su palabra a la hora de enfrentar la formalización de un reclamo. Si bien académicas especializadas en la temática aducen que **“ha aumentado la litigiosidad en los últimos años”**, identifican que el imaginario de desvalorización de las TCP para probar una situación de maltrato no es descabellado y se vuelve **“muy complicado”**.

“Yo creo que es más fácil pensar en un juicio, por ejemplo, por estar en negro, que un juicio por violencia, acoso, maltrato, destrato. Porque vos podés conseguir un par de testigos que digan que te veían entrar a esa casa todos los días a la misma hora, pero, ¿quién te sale de testigo del tema del maltrato? ¿Quién te va a respaldar? ¿Quién va a decir que eso efectivamente sucedió? (...) ¿Cómo probarlo? No sé si es la denuncia, es más la concientización, tal vez. Porque probarlo es puertas adentro, no estás en un establecimiento laboral donde otros te ven, entonces ese me parece un desafío muy importante para esta dimensión. (...) Cómo probarlo, cómo denunciarlo, cómo sacarlo a la luz, con la sola palabra de la trabajadora” (académica especializada en la temática).

Hay quienes sostienen que se vuelven necesarias ciertas instancias intermedias porque **“no hay nada antes del abuso y ninguneo”** (académica especializada en la temática). Es necesario generar mecanismos a los que recurrir antes de iniciar acciones en la justicia: **“instancias para resolver el conflicto sin que sea andá y hacé un juicio, porque cuando hacés un juicio ya es tarde, ya se quedó sin trabajo (...), y eso desalienta”** (abogada laboralista).

Al respecto, se ha podido identificar que las políticas públicas destinadas a la asistencia de la violencia y el acoso y a la resolución de conflictos brindan respuestas parciales o escasas a este tipo de comportamientos. Desde las áreas específicas de asesoramiento ante la violencia laboral, el sector de casas particulares no se encuentra dentro de su ámbito de intervención por configurar una relación laboral de partes en un ámbito privado donde el alcance se encuentra limitado. Mientras que, por su parte, los organismos públicos que asisten específicamente al sector de casas particulares, con competencia para la mediación laboral entre las partes, tienen definido como su ámbito de intervención a situaciones vinculadas a despidos o meditaciones de acuerdos salariales.

6. CONSIDERACIONES FINALES

Los resultados del presente estudio ofrecen un primer diagnóstico que busca generar diálogos multisectoriales y nutrir el diseño e implementación de políticas tendientes a reducir las prácticas y comportamientos que generan daños a las trabajadoras de casas particulares y mejorar su acceso a mecanismos de protección y atención frente a la violencia y el acoso. En este sentido, tomando como insumo los principales resultados obtenidos, se presentan a continuación una serie de recomendaciones y consideraciones generales en materia de políticas para intervenir y actuar en la problemática aquí abordada:

- **Realizar mesas de trabajo tripartitas para establecer una definición consensuada de violencia y acoso en el trabajo en casas particulares**, atendiendo a la identificación de las expresiones, prácticas y situaciones relatadas por las TCP que generan daños en su bienestar y salud, y sobre las que aún no existe un consenso respecto de si son susceptibles de incluirse bajo la figura de “violencia y acoso en el mundo del trabajo”.
- **Diseñar estrategias de concientización y sensibilización que permitan identificar las diversas manifestaciones de violencia y acoso** en el sector del trabajo en casas particulares y que, en base a insumos de Ciencias del Comportamiento, incentiven buenas prácticas al interior del ámbito laboral (casas particulares) y promuevan relaciones laborales respetuosas.
- A partir de los hallazgos de este estudio, **implementar estrategias orientadas a la modificación de normas sociales** con respecto a la violencia y el acoso en el trabajo en casas particulares, y al cambio de comportamientos y prácticas que generan daños en el sector.
- **Realizar una revisión crítica de los mecanismos y servicios existentes de consulta, denuncia y protección para las trabajadoras de casas particulares**, con el fin de desarrollar una hoja de ruta clara que permita visibilizar los diferentes mecanismos disponibles en diferentes ámbitos –estatales, sindicales, de la sociedad civil–, así como las competencias, alcances y límites de sus funciones. Esto permitirá identificar posibles vacíos o puntos ciegos aún no contemplados y contribuir en la generación de nuevas instancias que atiendan a las demandas específicas de dicho sector y al tipo de práctica denunciada.
- **Instrumentar mecanismos de acceso a la justicia y reparación ante situaciones de violencia y acoso** en el trabajo en casas particulares en el marco de instituciones públicas, con el objetivo de dar respuestas superadoras a las que existen actualmente.
- **Fortalecer el rol de los gremios y sindicatos de trabajo de casas particulares en su capacidad para ofrecer servicios de concientización, prevención y acceso a la justicia** ante situaciones de violencia y acoso en el trabajo doméstico; y **promover su visibilidad** entre las trabajadoras, como ámbitos de protección y defensa de sus derechos.
- **Generar campañas de información en materia de disponibilidad y acceso a espacios de orientación, asesoramiento y prevención** ante situaciones de violencia y acoso en el trabajo en casas particulares.

- **Desarrollar espacios de encuentro e intercambio de experiencias entre trabajadoras de casas particulares** que rompan el aislamiento propio del sector y puedan operar como potencial factor de protección ante situaciones de violencia y acoso.
- **Promover el trabajo formal a partir de diferentes herramientas fiscales y legales que incentiven la registración por parte de las y los ER y desalienten el trabajo no formal**, que al mismo tiempo garanticen el acceso a la seguridad social por parte de las TCP (en pos de erradicar tanto una situación que genera daños económicos en las TCP, como un factor de riesgo que las expone a mayor vulnerabilidad ante posibles situaciones de violencia). Para ello, se pueden establecer articulaciones con organizaciones estatales y sindicales que cuentan con experiencia promoviendo iniciativas de este tipo.
- **Promover campañas de difusión y concientización sobre los derechos laborales y la normativa del sector** (como lo fue la campaña de gran impacto: “Es trabajo, no es ayuda”, realizada por la OIT). En este marco, el uso de TICs puede cobrar gran valor para favorecer la difusión y socialización de las campañas.
- Promover iniciativas en diversos ámbitos que traccionen un cambio cultural vinculado a la **valorización y jerarquización del trabajo de cuidados remunerado y no remunerado.**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bašić, Z. y E. Verrina (2021). Personal norms —and not only social norms— shape economic behavior. Discussion Papers of the Max Planck Institute for Research on Collective Goods 2020/25. Bonn: Max Planck Institute for Research on Collective Goods. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3720539

Bicchieri, C. (2017). *Norms in the Wild: How to Diagnose, Measure, and Change Social Norms*. Oxford: Oxford University Press.

Birgin, H. y N. Gherardi (2011). *La garantía de acceso a la justicia: Aportes empíricos y conceptuales*. México: Editorial Fontamara.

Bronfenbrenner, U. (1977). "Toward an experimental ecology of human development". *American Psychologist*, 32(7), 513-531.

Canevaro, S. (2009). "Empleadas domésticas y empleadoras en la configuración del trabajo doméstico en la Ciudad de Buenos Aires: entre la administración del tiempo, la organización del espacio y la gestión de las 'maneras de hacer'". *Campos. Revista de Antropología Social*, 10 (1), 63-86.

Canevaro, S. (2020). *Como de la familia. Afecto y desigualdad en el trabajo doméstico*. Buenos Aires: Prometeo.

Cardoso de Oliveira, L. R. (2004). "Honor, dignidad y reciprocidad". *Cuadernos de Antropología Social*, 20, 25-39.

Chappell, D. y V. Di Martino (1998). *Violence at Work*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Chekroun, P. y M. Brauer (2002). "The bystander effect and social control behaviour: the effect of the presence of others on people's reactions to norm violations". *European Journal of Social Psychology*, 32, 853–867.

Cialdini, R. B., R. R. Reno y C. R. Kallgren (1990). "A focus theory of normative conduct: Recycling the concept of norms to reduce littering in public places". *Journal of Personality & Social Psychology*, 58, 1015-1026.

Cialdini, R. B. y M. R. Trost (1998). "Social influence: social norms, conformity, and compliance". En D. T. Gilbert, S. T. Fiske, G. Lindzey (Eds.), *The Handbook of Social Psychology*, 4 ed., Boston: McGraw-Hill: 151-192.

Cislaghi B y L. Heise (2016). *Measuring Gender-related Social Norms: Report of a Meeting*, Baltimore Maryland, June 14-15, 2016. Learning Group on Social Norms and Gender-based Violence of the London School of Hygiene and Tropical Medicine. https://www.researchgate.net/publication/323075181_Measuring_social_norms_A_learning_report

De Lama Aymá, A. (2013). "Discriminación múltiple". *Anuario de Derecho Civil*, 66, 1, 271-320. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4548753>

Diekmann, A., y T. Voss (2003). *Social Norms and Reciprocity*. Informe publicado (Discussion paper) del Instituto de Sociología de la Universidad de Leipzig, Alemania.

D' Souza, A. (2010). *Camino del trabajo decente para el personal del servicio doméstico: Panorama de la labor de OIT*. Oficina de la OIT para la Igualdad de Género. Documento de Trabajo N°2. Disponible en: <https://www.upacp.org.ar/wp-content/themes/Edu/assets/PDF/Panorama-de-la-labor-de-la-OIT.pdf>

Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI) (2013). *Racismo: Hacia una Argentina intercultural*. Buenos Aires: INADI.

Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI) (2020). *Discursos discriminatorios y gordofobia*. Buenos Aires: INADI. Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/informe_gordofobia-aspecto_fisico_1_1_1.pdf

Linares, F. (2012). “Una simulación multi-agente del mecanismo de generalización de una norma social”. *Reis*, 138, 9-40.

López Mourelo, E. (2020). *La Covid-19 y el trabajo doméstico en Argentina. Informe técnico*. Buenos Aires: Oficina de País de la OIT para Argentina.

Oceja, L., y M. A. González (2002). “El fenómeno de los ‘conocidos’”. En F. Morales (Ed.), *Psicología Social*. Buenos Aires: Prentice Hall, 123-126.

Organización Internacional del Trabajo. (1998). *La violencia en el trabajo: un problema mundial*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. Disponible en: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang-es/index.htm

Organización Internacional del Trabajo (2018). *Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo*. Informe V(1). Conferencia Internacional del Trabajo 107.ª reunión, 2018. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_554100.pdf

Organización Internacional del Trabajo (OIT) y ONU Mujeres (2018). *Violence and harassment against women in the world of work*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. ONU Mujeres y OIT. Disponible en: <https://www.endvawnow.org/fr/modules/view/17-world-of-work.html>

Organización Internacional del Trabajo (2020). *El acoso sexual en el mundo del trabajo*. [Nota Informativa]. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/briefingnote/wcms_740225.pdf

Pereyra, F. (2012a). “La regulación de las condiciones laborales de los trabajadores del cuidado en la Argentina: el caso del empleo doméstico”. En V. Esquivel, E. Faur, y E. Jelin (eds.). *Las lógicas del cuidado infantil: entre la familia, el Estado y el mercado*. Ides/Unicef/UNFPA.

Pereyra, F. (2012b). "El acceso desigual a los derechos laborales en el servicio doméstico argentino: una aproximación desde la óptica de las empleadoras". *Revista de Estudios Sociales*, 45, 54-66.

Pereyra, F. (2017a). *Trabajadoras domésticas y protección social en Argentina: avances y desafíos pendientes*. Documento de Trabajo núm. 15, Buenos Aires: Oficina de país de la OIT en Argentina.

Pereyra, F. (2017b). "Las empleadoras bajo la lupa". *Todavía*, Fundación OSDE, núm. 38, 13-18.

Pérez, I. y Canevaro, S. (2016). "Entre lo público y lo privado: empleadores y trabajadoras domésticas frente al Tribunal del Trabajo Doméstico de la ciudad de Buenos Aires". *Política y Sociedad*, 53(1), 169-186. https://doi.org/10.5209/rev_POSO.2016.v53.n1.45274

Roncoroni, M. (2014). *La trabajadora de casas particulares ante la violencia laboral: Cuestionario sobre su percepción y actitudes*. Buenos Aires: Escuela de Capacitación de Servicio Doméstico. Disponible en: <http://www.relats.org/documentos/SST.ALC.Arg.Roncoroni.pdf>

Sherif, M. (1936/1973). *The Psychology of Social Norms*. Nueva York: Octagon Books.

Snow, K. y Yamin, P. (2021). *Changing Norms to Prevent Violence and Harassment of Domestic Workers. Literature Review*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT) y Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación (MTEySS) (2020). *Condiciones de empleo, trabajo y salud de Trabajadoras Domésticas de Casas Particulares. Resultados de la ECETSS 2018*. Buenos Aires: Superintendencia de Riesgos del Trabajo.

Wright, S., D. Taylor y F. Moghaddam (1990). "Responding to membership in a Disadvantaged Group: From Acceptance to Collective Protest". *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(6), 994-1003.

NORMATIVA CONSULTADA

Convenio sobre el trabajo decente para las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011 (núm. 189), Organización Internacional del Trabajo [OIT]. Ginebra, 16 de junio de 2011.

Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190), Organización Internacional del Trabajo [OIT]. Ginebra, 21 de junio de 2019.

Ley 26.844 de 2013. Régimen Especial de Contrato de Trabajo para el Personal de Casas Particulares. Buenos Aires, 3 de abril de 2013.

Recomendación sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011 (núm. 201), Organización Internacional del Trabajo [OIT]. Ginebra, 16 de junio de 2011.

Recomendación sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 206), Organización Internacional del Trabajo [OIT]. Ginebra, 21 de junio de 2019.

ANEXO METODOLÓGICO

CONSIDERACIONES ACERCA DEL DISEÑO METODOLÓGICO ADOPTADO EN EL ESTUDIO

Como se afirma en el informe, el estudio adoptó una estrategia metodológica cualitativa multi-método con enfoque de género e interseccional, que consistió en la realización de entrevistas semi-estructuradas y grupos focales. Mediante estas técnicas, se recuperaron testimonios de trabajadoras de casas particulares (TCP), de empleadoras y empleadores (ER), y de actores organizacionales que se vinculan o intervienen en la problemática abordada. Entre estos últimos, se ha incluido a las y los funcionarios de gobierno, pertenecientes a áreas vinculadas al trabajo de casas particulares y a la atención y asistencia ante situaciones de violencia y acoso, a organizaciones que trabajan en el sector de casas particulares, así como a organizaciones no gubernamentales, de empleadores y de la sociedad civil, que se vinculan con la temática.

El trabajo de campo de este estudio se llevó a cabo en los meses de mayo y junio de 2021, de forma virtual, y estuvo estructurado en dos etapas.

En la primera, se realizaron un total de 15 grupos focales, 9 de ellos con trabajadoras de casas particulares (TCP) y 6 con empleadoras y empleadores (ER), para los cuales se confeccionaron dos guías de pautas¹. Los grupos focales estuvieron conformados por entre 5 y 6 participantes² y tuvieron una duración aproximada de 120 minutos cada uno³. Todas las personas que asumieron el rol de entrevistar, tanto en los grupos focales como en las entrevistas, recibieron una capacitación a cargo de una psicóloga especialista en la temática sobre escucha atenta y principales lineamientos para identificar y reconocer situaciones de violencia de género. Además, se elaboró un recursero en el cual constaba toda la información acerca de los canales principales de recepción, atención y acompañamiento a las consultas sobre violencia y acoso en el mundo del trabajo en el sector.

Para el reclutamiento de las y los participantes de los grupos focales se definieron segmentos, a saber:

Trabajadoras de casas particulares (TCP)

1. No sindicalizadas o no agremiadas + que trabajan con retiro + tienen un solo empleador o empleadora (uni-patronal).
2. No sindicalizadas o no agremiadas + que trabajan con retiro + tienen más de un empleador o empleadora (multi-empleo).
3. Sin retiro.
4. Sindicalizadas o agremiadas.
5. Migrantes.

¹ Las guías de pautas se encuentran disponibles en el presente Anexo.

² La decisión de llevar adelante el campo en entornos virtuales responde a las restricciones que impuso la pandemia de COVID-19, que dificultó el desarrollo de entrevistas y grupos focales de manera presencial debido a las restricciones y medidas sanitarias correspondientes.

³ Los grupos focales fueron grabados con el consentimiento de las personas participantes y desgrabados para su posterior análisis.

6. Con primaria como máximo nivel educativo alcanzado (completa o incompleta) con una edad entre 18 y 39 años.
7. Con primaria como máximo nivel educativo alcanzado (completa o incompleta) mayores de 40 años.
8. Con secundaria como máximo nivel educativo alcanzado (completa o incompleta) con una edad entre 18 y 39 años.
9. Con secundaria como máximo nivel educativo alcanzado (completa o incompleta) mayores de 40 años.

Empleadoras y empleadores (ER)

1. Con secundaria como máximo nivel educativo alcanzado (completa o incompleta).
2. Con grado universitario o más como máximo nivel educativo alcanzado (completo o incompleto).
3. Que emplean a trabajadoras de casas particulares con retiro por menos de 16 horas semanales.
4. Que emplean a trabajadoras de casas particulares con retiro por 16 horas semanales o más + residen con personas mayores 65 años y/o con menores a 14 años en la familia.
5. Que emplean a trabajadoras de casas particulares con retiro por 16 horas semanales o más + no residen con personas mayores 65 años y/o con menores a 14 años en la familia.
6. Que emplean a trabajadoras de casas particulares sin retiro.

En el reclutamiento de las participantes en los diferentes segmentos de TCP se optó por incluir únicamente a trabajadoras que se desempeñan en el sector con una antigüedad mínima de dos años y residan dentro del AMBA. Se excluyeron a quienes trabajaron en el sector de forma ocasional o esporádica en períodos acotados de tiempo, y/o que se dedican a la limpieza de oficinas o negocios, en tanto no pertenecen al universo del estudio aquí definido. Finalmente, para la selección de las y los ER se privilegiaron quienes se desempeñan como empleador o empleadora principal, esto es, que son la persona contratante que lleva adelante la relación laboral con la TCP; por ejemplo, quien conviene con ella el salario, la jornada de trabajo y demás cuestiones vinculadas a la relación laboral.

En una segunda etapa de trabajo de campo, se llevaron a cabo un total de 57 entrevistas semi-estructuradas a TCP y a ER, así como a representantes de diferentes organizaciones que se vinculan con el sector. En total, se realizaron 2 entrevistas por cada uno de los segmentos propuestos para los grupos focales, lo que representa un total de 18 entrevistas a TCP y de 14 a ER⁴. El objetivo de las entrevistas fue profundizar y dimensionar los hallazgos obtenidos en los grupos focales. Adicionalmente, en una segunda etapa de campo, se llevaron a cabo un total de 25 entrevistas a funcionarios y funcionarias, representantes e informantes clave de áreas gubernamentales, de organizaciones de trabajo del sector y de organizaciones de la sociedad

⁴ Se realizaron dos entrevistas adicionales al sector de ER, en tanto se consideró que podían aportar, complementar y profundizar algunas dimensiones y aspectos no explorados de manera acabada en las entrevistas realizadas previamente.

civil. La finalidad de estas entrevistas fue recuperar los modos en que conciben la violencia y el acoso en el trabajo de casas particulares, su incidencia y características, así como identificar ventanas de oportunidad para fortalecer el tratamiento y prevención de esta problemática.⁵

Finalmente, se realizó un análisis temático del material de campo recolectado mediante las entrevistas y los grupos focales, y se procedió a la escritura del informe final. Previa a la redacción de este informe, se llevó a cabo un taller de validación organizado por la OIT, que contó con la presencia y participación de personas expertas en el tema, así como de referentes y representantes de las principales organizaciones vinculadas al sector, con el objetivo de compartir los hallazgos y conocimientos producidos, y obtener una devolución y retroalimentación de sus miradas y perspectivas, lo que permitió complementar el conocimiento producido en el marco del estudio.

⁵ Se puede encontrar un listado de las organizaciones entrevistadas en el presente Anexo.

ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL SECTOR DEL TRABAJO DOMÉSTICO

GUÍA DE PAUTAS GRUPOS FOCALES PARA TRABAJADORAS DE CASAS PARTICULARES

Duración aproximada: 120 minutos

Warming Up (10') - Presentación y modalidad de trabajo

Buenos días/tardes, mi nombre es..... . En primer lugar, queremos agradecerles por participar en este grupo de opinión. La actividad que les vamos a proponer es muy sencilla, consiste en participar de una charla para compartir experiencias y opiniones. Es importante que sepan que no hay respuestas ni visiones correctas o incorrectas, la idea es que compartan sus puntos de vista sobre cada tema con total sinceridad y que respetemos la opinión de las y los demás, sin interrumpirnos ni juzgarnos. Hoy les proponemos conversar sobre las características del trabajo en casas particulares, lo que se conoce como trabajo doméstico. Antes de empezar, les voy a pedir permiso para grabar este encuentro. De esta manera, voy a poder prestar atención a lo que conversemos en lugar de estar tomando nota. Es importante que sepan que la conversación que tengamos hoy es totalmente confidencial. ¿Les parece que comencemos? Empezamos por una ronda de presentaciones, con sus nombres de pila y edad.

1. Significados asociados al trabajo de casas particulares, condiciones laborales y aspectos vinculares generales

Ahora les propongo que conversemos un poco sobre su trabajo. En general: ¿Cómo son sus condiciones de trabajo (y de vida, en el caso de las trabajadoras sin retiro)? *(Nota para quien modera: Indagar cuestiones vinculadas con el trato, como saludos, modos, respetuosidad ante los pedidos y comentarios; si están en blanco; si tienen vacaciones y pueden tomarlas cuando quieren; si reciben aguinaldo y qué pasa cuando enferman).*

- ¿Cómo describirían su relación con quienes las emplean? Quienes las emplean ¿actúan distinto de forma presencial, por Whatsapp o por teléfono?
- ¿Qué cosas pueden convertirse en un problema con quienes las emplean?
- Cuando surgen conflictos o problemas, ¿qué sucede en esos casos?
- ¿Cuán importante creen que es el trabajo que hacen para las familias con las que trabajan?
- ¿Cuán reconocidas o valoradas se sienten por la comunidad o sociedad?

2. Formas o manifestaciones de la violencia y el acoso en el trabajo de casas particulares, incidencia y prevalencia

A continuación, les voy a leer una serie de situaciones y les voy a pedir que me cuenten qué opinan, y si alguna vez les pasó o conocen a alguien que le haya pasado.

- Si quienes las emplean o alguien del hogar donde trabajan:

- a. Les hablaron de mal modo.
 - b. Les pidieron que se quedaran después de su horario de trabajo realizando alguna tarea extra y no les pagaron por ello o les dieron tareas que no habían acordado.
 - c. Les faltaron el respeto o las insultaron (por ejemplo, les dijeron que no servían para nada).
 - d. Se demoraron en el pago de su sueldo, les pagaron menos dinero del acordado o no les pagaron.
 - e. Las empujaron o les dieron un golpe o una cachetada.
 - f. Les dijeron que iban a despedirlas si no cumplían con algo.
 - g. Las tocaron, las acariciaron, las manosearon sin su consentimiento.
 - h. *(Solo para las trabajadoras sin retiro.)* Las obligaron a dormir en el cuarto de planchado, lleno de cosas que la familia ya no usa más.
- ¿Cuál de estas situaciones creen que pasa más seguido? ¿Es común que otras compañeras pasen por este tipo de situaciones? *(Nota para quien modera: en los casos donde corresponda, indagar si alguna de las situaciones ocurrió vía teléfono o mail. Proyectar en la pantalla las opciones para recordarlas mientras se discute y la persona que modera las lee).*
 - ¿Por qué creen que ocurren estas situaciones? ¿Creen que algo de esto puede influir: consumo de alcohol o drogas, estrés, proximidad o aislamiento social, violencia en la familia?
 - *(Si vivieron estas situaciones.)* El haber vivido estas situaciones, ¿afectó en alguna medida cómo se sentían? Por ejemplo, ¿tuvieron problemas para dormir, alguna alergia, sintieron mucha angustia o lloraron mucho, se sintieron muy nerviosas...?
 - *(Para quienes no vivieron situaciones conflictivas.)* ¿Con qué creen que tiene que ver que ustedes no hayan atravesado situaciones conflictivas? ¿Qué creen que hizo posible que su situación fuera diferente?
 - ¿Qué podría colaborar para evitar que estas situaciones conflictivas sigan pasando? ¿Qué obstáculos encuentran en esto?

3. Aceptabilidad de las varias formas de violencia y de acoso en el trabajo de casas particulares [Normas personales con respecto a comportamientos aceptables e inaceptables en el trabajo doméstico, y las condiciones que, según sus percepciones, podrían “justificar” la violencia y el acoso].

A continuación, les voy a compartir situaciones que pueden darse entre la empleadora o empleador y la trabajadora. Les pido que me digan si la reacción de quien emplea les parece justificada o aceptable y por qué:

- Mientras está limpiando un sector de una casa, a una trabajadora se le cae y se le rompe un florero. La persona que le da empleo entiende la situación, pero le descuenta de su salario el valor del florero.

Ahora, les voy a plantear otras situaciones hipotéticas para que conversemos. Les pido que me den ejemplos de reacciones aceptables y no aceptables que podría tener una empleadora o un empleador frente a esta situación:

- Una trabajadora tiene que ir a buscar a un chico que cuida al colegio. Llega 15 minutos más tarde de lo acordado.

a. ¿Qué creen que haría efectivamente la mayoría de quienes emplean en casas particulares en la Argentina ante una situación como esta? ¿Creen que esto es lo que se debería hacer en esa situación?

b. ¿Qué harían ustedes?

c. ¿Qué consecuencias o sanciones podrían tener las o los empleadores si frente a esta situación reaccionan gritando o insultando a la trabajadora? ¿Y si en cambio se molestan y le piden a la trabajadora que no se repita? ¿Qué pasaría?

- La persona empleadora está en pleno llamado telefónico discutiendo un tema personal, la trabajadora no se da cuenta y la interrumpe.

a. ¿Qué creen que haría efectivamente la mayoría de quienes emplean en casas particulares en la Argentina ante una situación como esta? ¿Creen que esto es lo que se debería hacer en esa situación?

b. ¿Qué harían ustedes?

c. ¿Qué consecuencias o sanciones podrían tener las o los empleadores si frente a esta situación reaccionan gritando o insultando a la trabajadora? ¿Y si en cambio se molestan y le piden a la trabajadora que no se repita? ¿Qué pasaría?

- Una empleada mete la ropa en el lavarropas mezclando prendas de blancas con otras de color. Cuando termina el lavado, mucha ropa se arruina.

a. ¿Qué creen que haría efectivamente la mayoría de quienes emplean en casas particulares en la Argentina ante una situación como esta? ¿Creen que esto es lo que se debería hacer en esa situación?

b. ¿Qué harían ustedes?

4. Percepciones sobre mecanismos de protección y reparación de las personas en situación de violencia

- ¿A dónde o a quiénes creen que se puede y suele recurrir frente a estas situaciones (familiar, profesional médico o legal, líderes locales, organizaciones de la sociedad civil)?

• *(Si compartieron situaciones.)* Cuando vivieron este tipo de situaciones, ¿recurrieron a alguna institución?

• *(Si fueron a una institución.)* Cuéntenos cómo fue esa experiencia. ¿Lo recomendarían a otra compañera? ¿Por qué? *(Nota para quien modera: explorar obstáculos como: no atendie-*

ron su caso, no supieron cómo ayudarla, la enviaron a otra parte, le pidieron que llevara pruebas que no tenía. Indagar especialmente: Sindicatos y Ministerio de Trabajo, en otro orden de prioridades Organización de la Sociedad Civil, Agencia comunal u otras).

- *(Para quienes dijeron que no fueron a instituciones.)* ¿Por qué motivo no recurrieron a esos espacios?
- ¿Ustedes saben cuáles son sus derechos como trabajadoras? ¿Conocen alguna Ley o norma que proteja sus derechos como trabajadoras? *(Si conoce.)* ¿Cuál/es? ¿Qué saben sobre ella/s?

5. Nociones acerca de lo que comprende la violencia y el acoso en el trabajo de casas particulares

- Para finalizar, ¿alguna vez escucharon la frase: “violencia y acoso en el trabajo”? Para ustedes, ¿qué actos y/o situaciones comprende? ¿Cuáles creen que pueden ser las consecuencias de la violencia y el acoso en el trabajo?

Muchas gracias por su tiempo y participación.

ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL SECTOR DEL TRABAJO DOMÉSTICO

GUÍA DE PAUTAS GRUPOS FOCALES PARA EMPLEADORAS Y EMPLEADORES

Duración aproximada 120 minutos

Warming Up (10') - Presentación y modalidad de trabajo

Buenos días/tardes, mi nombre es..... En primer lugar, queremos agradecerles por participar en este grupo de opinión. La actividad que les vamos a proponer es muy sencilla, consiste en participar de una charla para compartir experiencias y opiniones. Es importante que sepan que no hay respuestas ni visiones correctas o incorrectas, la idea es que compartan sus puntos de vista sobre cada tema con total sinceridad y que respetemos la opinión de las y los demás, sin interrumpirnos ni juzgarnos. Hoy les proponemos conversar sobre las características del trabajo en casas particulares, lo que se conoce como trabajo doméstico. Antes de empezar, les voy a pedir permiso para grabar este encuentro. De esta manera, voy a poder prestar atención a lo que conversemos en lugar de estar tomando nota. Es importante que sepan que la conversación que tengamos hoy es totalmente confidencial. ¿Les parece que comencemos? Empecemos por una ronda de presentaciones, con sus nombres de pila y edad.

1. Significado y valoraciones asociadas al trabajo de casas particulares

- ¿Qué cosas tienen en cuenta a la hora de contratar a una persona que trabaje en sus hogares? ¿Qué desafíos o dificultades se les presentan? *(Nota para quien modera: identificar desafíos o dificultades al contratar, por ejemplo: empleadas que no quieren estar en la formalidad, disponibilidad horaria, etc.; indagar si realizan pruebas o testeos para evaluar la confianza de sus empleadas.)*
- ¿Qué pasa cuando las empleadas no van a trabajar? ¿Les piden que recuperen el día, les pagan igual? *(Nota para quien modera: indagar en cada caso situaciones de violencia económica o encubierta.)* ¿Están registradas? *(Nota para quien modera: indagar por qué.)*
- ¿Qué tan importantes resultan estas trabajadoras y las tareas que realizan para el desarrollo de su rutina familiar o vida cotidiana?

2. Formas o manifestaciones de la violencia y el acoso en el trabajo de casas particulares, incidencia y prevalencia

- ¿Cómo describirían las relaciones que han tenido hasta el momento con las personas que trabajan y/o trabajaron en sus casas? *(Nota para quien modera: indagar si la relación personal y laboral se confunde. Indagar aspectos positivos y negativos).*
- En otros grupos, muchas personas me contaron que hay cosas que les molestan de sus empleadas. En sus casos, ¿comparten este malestar? ¿Hay algo que dejan pasar para no tener un problema? ¿Podrían dar ejemplos?

- Ahora piensen en las personas que trabajan o trabajaron en sus casas, les pido que me den algún ejemplo de un conflicto que hayan vivido con alguna empleada, ¿alguna situación escaló en tensión? *(Nota para quien modera: Indagar situaciones conflictivas y si incluyeron gritos, alzamiento de voz y/o insultos, y si lograron resolverla. En los casos donde corresponda, indagar si alguna de las situaciones ocurrió vía teléfono o mail.)*
- *(En caso de que no se registren situaciones de conflicto o haya disponibilidad de tiempo.)* ¿Conocen a alguien que haya tenido algún malentendido, discusión o situación conflictiva con la persona que trabaja en su casa? ¿Me cuentan alguna historia que conozcan?
- A ustedes o a otras personas que emplean, ¿qué consecuencias les puede traer un conflicto con la persona que trabaja en su casa?
- ¿Qué tan frecuentes creen que son este tipo de situaciones conflictivas?
- ¿Por qué creen que ocurren estas situaciones? ¿Creen que alguno de estos factores puede influir: consumo de alcohol o drogas, estrés, proximidad o aislamiento social, violencia en la familia, la discriminación que sufren las mujeres en nuestra sociedad?
- *(Para quienes no vivieron situaciones conflictivas.)* ¿Con qué creen que tiene que ver que ustedes no hayan atravesado situaciones conflictivas? ¿Qué creen que hizo posible que su situación fuera diferente?
- ¿Qué podría colaborar para evitar que estas situaciones conflictivas sigan pasando? ¿Qué obstáculos encuentran en esto?

3. Aceptabilidad de las varias formas de violencia y de acoso en el trabajo doméstico [Normas sociales con respecto a comportamientos aceptables e inaceptables en el trabajo doméstico, y las condiciones que, según sus percepciones, podrían “justificar” la violencia y el acoso].

A continuación, les voy a compartir una situación que pueden darse entre quien emplea y quien trabaja. Les pido que me digan si la reacción de la o el empleador les parece justificada o aceptable y por qué:

- Mientras está limpiando un sector de una casa, a una trabajadora se le cae y se le rompe un florero. La persona que le da empleo entiende la situación, pero le descuenta de su salario el valor del florero.

Ahora, les voy a plantear unas situaciones hipotéticas para que conversemos. Les pido que me den ejemplos de reacciones aceptables y no aceptables que podría tener quien emplea frente a esta situación.

- Una trabajadora tiene que ir a buscar a un chico que cuida al colegio. Llega 15 minutos más tarde de lo acordado.
 - a. ¿Qué creen que haría efectivamente la mayoría de quienes emplean en casas particulares en la Argentina ante una situación como esta? ¿Creen que esto es lo que se debería hacer en esa situación?

b. ¿Qué harían ustedes?

c. ¿Qué consecuencias o sanciones podrían tener las o los empleadores si frente a esta situación reaccionan gritando o insultando a la trabajadora? ¿Y si en cambio solo se molestan? ¿Qué pasaría?

- Una empleada mete la ropa en el lavarropas mezclando prendas blancas con otras de color. Cuando termina el lavado, mucha ropa se arruina.

a. ¿Qué creen que haría efectivamente la mayoría de quienes emplean en casas particulares en la Argentina ante una situación como esta? ¿Creen que esto es lo que se debería hacer en esa situación?

b. ¿Qué harían ustedes?

c. ¿Qué consecuencias o sanciones podrían tener las o los empleadores si frente a esta situación reaccionan gritando o insultando a la trabajadora? ¿Y si en cambio solo se molestan? ¿Qué pasaría?

4. Percepciones sobre mecanismos de protección y reparación de las personas en situación de violencia

- Si una empleada les dijera que en otra casa en la que trabaja la tratan muy mal, que le gritan y le faltan el respeto, ¿ustedes qué harían? ¿Sabrían decirle a dónde o a quién recurrir? *(Nota para quien modera: indagar fuentes familiares, profesionales, legales; líderes locales; organizaciones de la sociedad civil, etcétera.)*

- *(Si vivieron situaciones conflictivas.)* ¿Recurrieron a alguna institución? *(Si fueron a una institución.)* Cuéntenos cómo fue esa experiencia. ¿Lo recomendarían? ¿Por qué? *(Nota para quien modera: explorar obstáculos como no atendieron su caso, no supieron cómo ayudarla, la enviaron a otra parte, le pidieron que llevara pruebas que no tenía. Indagar especialmente: Sindicatos y Ministerio de Trabajo; en otro orden de prioridades, organizaciones de la Sociedad Civil, Agencia comunal u otras.)*

- *(Para quienes mencionaron que no recurrieron a una institución.)* ¿Por qué motivo no recurrieron a esos espacios?

- ¿Conocen alguna Ley o norma que regule la actividad de la persona que trabaja en su casa? *(En caso de que sí.)* ¿Cuál/es? ¿Qué saben sobre ella/s? *(Nota para quien modera: indagar a qué derechos consideran que deben tener acceso las trabajadoras.)*

5. Nociones acerca de lo que comprende la violencia y el acoso en el trabajo de casas particulares

- Para finalizar, ¿alguna vez escucharon la frase: “violencia y acoso en el trabajo”? Para ustedes, ¿qué actos y/o situaciones comprende? ¿Cuáles creen que pueden ser las consecuencias de la violencia y el acoso en el trabajo?

Muchas gracias por su tiempo y participación

ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL SECTOR DEL TRABAJO DOMÉSTICO

GUÍA DE PAUTAS ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD - TRABAJADORAS DE CASAS PARTICULARES

Duración aproximada 60 minutos

Presentación del estudio y de la persona entrevistadora

Buenos días/tardes, mi nombre es..... En primer lugar, quiero agradecer-te por participar en esta entrevista. La idea es que podamos conversar entre 45 minutos y una hora aproximadamente sobre las características de tu trabajo, para que me compartas tu experiencia. Yo te voy a hacer algunas preguntas para que puedas darme tu opinión, pero es importante que sepas que no hay respuestas correctas o incorrectas. Lo importante es que vos me cuentes tus puntos de vista sobre cada tema que tratemos, con total sinceridad. Si en algún momento necesitás o querés pausar o suspender la entrevista, por favor, avísame, y lo haremos inmediatamente. Antes de empezar, te voy a pedir permiso para grabar la conversación así puedo poner especial atención a lo que hablamos sin tomar nota ni distraerme con eso. Todo lo que conversemos es confidencial, es decir que será tratada como una entrevista anónima y ningún contenido estará asociado a tu persona. ¿Te parece que empecemos?

Información socio-demográfica y de segmentación

Para empezar, voy a hacerte unas preguntas generales para conocerte un poco más.

¿Cuál es tu edad?

¿Dónde vivís actualmente? ¿Con quién vivís? *(Cantidad de convivientes.)*

¿En qué país naciste?

¿Cuál es el máximo nivel de educación que alcanzaste?

¿Cuánto tiempo hace que realizás este tipo de trabajo?

¿Cómo llegaste a tu último trabajo?
(Por recomendación familiar, amistades, aviso de empleo, a través de bolsa de trabajo.)

¿En cuántas casas trabajás? ¿Cuántas horas trabajás por semana? ¿Trabajás con cama adentro o con retiro?

¿Estás afiliada a un sindicato?

Ahora sí, empezamos con la entrevista.

1. Significados asociados al trabajo de casas particulares, condiciones laborales y aspectos vinculares generales

- Te propongo que conversemos un poco sobre tu trabajo. En general, ¿cómo son tus condiciones de trabajo (y de vida, para las trabajadoras sin retiro)? *(Nota para quien entrevista: indagar si están registradas, qué pasa si faltan, si tienen momentos de descanso, comidas y qué pasa cuando enferman.)*

- ¿Cómo describirías las relaciones que tuviste hasta el momento con quienes te emplean? *(Nota para quien entrevista: indagar saludos, modos, respetuosidad ante los pedidos y comentarios.)*
- Alguna vez, ¿tuviste alguna discusión, malentendido o problema con algún empleador o empleadora? ¿Me contás qué pasó? *(Nota para quien entrevista: indagar si ocurrió vía teléfono o mail y si se resolvió y cómo.)*

2. Formas o manifestaciones de la violencia y el acoso en el trabajo de casas particulares, incidencia y prevalencia

- Pensando en situaciones conflictivas, alguna vez te pasó o conocés a alguien que haya vivido alguna de estas situaciones con sus empleadores o alguien de la familia:
 - a. Usaron palabras ofensivas, te faltaron el respeto.
 - b. Se demoraron en el pago de tu sueldo, te pagaron menos de lo acordado o no te pagaron.
 - c. Te empujaron o te dieron un golpe o una cachetada.
 - d. Te tocaron o manosearon sin tu consentimiento. O viviste algún otro tipo de situación que te haya generado incomodidad o malestar.
- *(En caso de que hayan ocurrido.)* ¿Cómo fueron esas situaciones?
 - ¿Te afectaron en alguna medida? Por ejemplo, ¿tuviste problemas para dormir, alguna alergia, sentiste mucha angustia o lloraste mucho, te sentiste muy nerviosa, etcétera?
 - Después de estas situaciones, ¿cambiaste el trato o la forma de relacionarte con tu empleador o empleadora? Y en tu forma de trabajar o de hacer tus tareas, ¿modificaste algo? *(Nota para quien entrevista: indagar las creencias en torno a la “sanción” asociada a los dos comportamientos: la reacción violenta y la reacción no violenta (pérdida de poder, obtener un trabajo peor hecho, etc.)*
- ¿Qué tan frecuentes creés que son este tipo de situaciones conflictivas?
- ¿Por qué creés que ocurren estas situaciones? ¿Pensás que algo de esto puede influir: consumo de alcohol o drogas, estrés, violencia en la familia o violencia o acoso entre los miembros de la familia, la discriminación que viven las mujeres en nuestra sociedad, asimetría de poder, etc.? *(SI HAY TIEMPO: Nota para quien entrevista: indagar si ha visto o percibido casos de violencia y acoso entre los miembros de la familia empleadora.)*
- *(Para quienes no vivieron situaciones conflictivas.)* ¿Qué creés que hizo posible que no pasaras por este tipo de situaciones?
- ¿Cómo se podría evitar que estas situaciones sigan sucediendo? ¿Qué creés que lo impide u obstaculiza?

3. Aceptabilidad de las varias formas de violencia y de acoso en el trabajo de casas particulares [Normas personales con respecto a comportamientos aceptables e inaceptables en el trabajo doméstico, y las condiciones que, según sus percepciones, podrían “justificar” la violencia y el acoso].

- Ahora te voy a plantear una situación hipotética para que me comentes tu opinión:

“Una empleada mete la ropa en el lavarropas mezclando prendas blancas con otras de color. Cuando termina el lavado, mucha ropa se arruina”.

- a. ¿Cómo creés que reaccionaría la mayoría de quienes emplean en casas particulares en la Argentina? ¿Qué opinas de esa reacción?
- b. ¿Qué harías vos?
- c. ¿Qué reacciones o respuestas por parte de las y los empleadores te parecerían válidas o aceptables? ¿E inaceptables?
- d. ¿Qué consecuencias o sanciones podrían tener las y los empleadores si frente a esta situación reaccionan gritando o insultando a la trabajadora? ¿Y si en cambio solo se molestan? *(Nota para quien entrevista: indagar qué pasa si no reaccionaran de mal modo, pérdida de poder o autoridad frente a la trabajadora.)*

4. Percepciones sobre mecanismos de protección y reparación de las personas en situación de violencia

- Volviendo sobre situaciones conflictivas, ¿a dónde o a quiénes creés que se puede y suele recurrir frente a estas situaciones (*familiar, profesional médico o legal; referentes locales; organizaciones de la sociedad civil*)?
- (*Si vivió situaciones de violencia.*) Cuando pasaste por estas situaciones, ¿vos pudiste contarle a alguien lo que pasó? ¿Recurriste a alguna institución?
- (*Si fue a una institución.*) ¿A cuál/es? ¿Me contás cómo fue esa experiencia? ¿Lo recomendarías? *(Nota para quien entrevista: averiguar si se resolvió el conflicto, si logró acceder a reparaciones; explorar obstáculos como no atendieron su caso, no supieron cómo ayudarla, la enviaron a otra parte, le pidieron que llevara pruebas que no tenía. Indagar especialmente sobre el Sindicato y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social u oficina de consulta dentro o fuera de este Ministerio.)*
- (*Si no fue a una institución.*) ¿Sabrías a dónde ir frente a una de estas situaciones? ¿A cuál recurrirías en primer lugar? ¿Por qué motivo no fuiste a esos espacios?
- ¿Recurrirías a algún sindicato? ¿Por qué? *(Si hay tiempo: Indagar si se afiliaría y por qué.)*

5. Nociones acerca de lo que comprenden la violencia y el acoso en el trabajo de casas particulares

- Para ir terminando, ¿escuchaste alguna vez la frase: “violencia y acoso en el trabajo”? *(Nota para quien entrevista: indagar sobre los actos y/o situaciones que comprenden este hecho.)*

Muchas gracias por su tiempo y participación.

ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL SECTOR DEL TRABAJO DOMÉSTICO

GUÍA DE PAUTAS ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD - EMPLEADORAS Y EMPLEADORES

Duración aproximada 60 minutos

Presentación del estudio y de la persona entrevistadora

Buenos días/tardes, mi nombre es..... En primer lugar, quiero agradecerte por participar en esta entrevista. La idea es que podamos conversar entre 45 minutos y una hora aproximadamente, sobre las características del trabajo en las casas particulares, lo que habitualmente se conoce como trabajo doméstico, para que me compartas tu experiencia. Yo te voy a hacer algunas preguntas para que puedas darme tu opinión; pero es importante que sepas que no hay respuestas correctas o incorrectas. Lo importante es que vos me cuentes tus puntos de vista sobre cada tema que tratemos con total sinceridad. Si en algún momento necesitás o querés pausar o suspender la entrevista, por favor, avisame, y lo haremos inmediatamente. Antes de empezar, te voy a pedir permiso para grabar la conversación así puedo poner especial atención lo que hablamos sin tomar nota ni distraerme con eso. Todo lo que conversemos es confidencial, es decir que será tratada como una entrevista anónima y ningún contenido estará asociado a tu persona. ¿Te parece que empecemos?

Información socio-demográfica y de segmentación

Para empezar, voy a hacerte unas preguntas generales para conocerte un poco más.

¿Cuál es tu edad?

¿Género?

¿Dónde vivís actualmente? ¿En tu casa viven personas mayores de 65 años o menores de 14 años?

¿Cuál es el máximo nivel de educación que alcanzaste? (Completo o incompleto.)

¿Cuánto tiempo hace que empleás a una trabajadora en tu casa? ¿Cuántas trabajadoras has contratado hasta el momento?

¿Cómo contactaste a la persona que trabaja hoy en tu casa? (Por recomendación familiar, amistades, aviso de empleo, a través de consultora o bolsas de empleo, etc.)

¿La persona que trabaja en las tareas domésticas de su casa lo hace por más o por menos de 16 horas semanales? ¿Trabaja con retiro o sin retiro?

Ahora sí, empezamos con la entrevista.

1. Significado y valoraciones asociadas al trabajo de casas particulares

- ¿Qué cosas tenés en cuenta a la hora de contratar a una persona para que trabaje en tu casa? ¿Qué desafíos o dificultades se te pueden presentar? (Nota para quien entrevista: iden-

tificar, por ejemplo, pedidos de las empleadas, disponibilidad horaria, etc.; indagar si realizan pruebas o testeos para evaluar la confianza de sus empleadas.)

- *¿Cómo describirías las relaciones que tuviste hasta el momento con las personas que trabajan o trabajaron en tu casa? (Nota para quien entrevista: pedirle que brinde un ejemplo de una relación buena y otro ejemplo de una relación más complicada. Indagar si la relación personal y laboral se confunden. Indagar aspectos positivos y negativos.)*

2. Formas o manifestaciones de la violencia y el acoso en el trabajo de casas particulares, incidencia y prevalencia

- *¿Hay algo que te molesta de la empleada (o de las empleadas anteriores), pero lo dejás pasar para no tener un problema? ¿Podrías darme algún ejemplo?*
- *Alguna vez, ¿vos o alguien de tu familia tuvo alguna discusión, problema o conflicto con alguna empleada? ¿Me contás qué pasó? ¿La situación de tensión escaló?(Nota para quien entrevista: indagar si incluyeron gritos, alzamiento de voz y/o insultos, y si lograron resolverla. En los casos donde corresponda indagar si alguna de las situaciones ocurrió vía teléfono o mail.)*
- *(En caso de que hayan ocurrido.) Después de estas situaciones, ¿cambió algo en el trato o en el vínculo con esa empleada (o con las que contrató luego)? ¿Y algo en su forma de trabajar o de hacer sus tareas? (Nota para quien entrevista: indagar las creencias en torno a la “sanción” asociada a los dos comportamientos: la reacción violenta y la reacción no violenta (pérdida de poder, obtener un trabajo peor hecho, etc.)*
- *(En caso de que no registre situaciones de conflicto o haya disponibilidad de tiempo.) ¿Conocés a alguien que alguna vez haya tenido alguna discusión o situación conflictiva con la persona que trabaja en su casa? ¿Me contas qué paso?*
- *¿Qué tan frecuentes creés que son este tipo de situaciones conflictivas?*
- *¿Por qué creés que ocurren estas situaciones? ¿Pensás que algunos de estos factores pueden influir: consumo de alcohol o drogas, estrés, proximidad / aislamiento social, violencia en la familia, la discriminación que sufren las mujeres en nuestra sociedad, asimetría de poder, etc.?*
- *(Si no vivió situaciones conflictivas.) ¿Con qué creés que tiene que ver que vos no hayas atravesado situaciones conflictivas?*
- *¿Qué podría colaborar para evitar que estas situaciones conflictivas sigan pasando? ¿Qué obstáculos encontrás para esto?*

3. Aceptabilidad de las varias formas de violencia y el acoso en el trabajo de casas particulares [Normas personales con respecto a comportamientos aceptables e inaceptables en el trabajo doméstico, y las condiciones que, según sus percepciones, podrían “justificar” la violencia y el acoso].

- *Ahora te voy a plantear una situación hipotética para que me comentes tu opinión:*

“Una empleada mete la ropa en el lavarropas mezclando prendas blancas con otras de color. Cuando termina el lavado, mucha ropa se arruina”.

- a. ¿Cómo creés que reaccionaría la mayoría de quienes emplean en casas particulares en la Argentina? ¿Qué opinás de esa reacción?
- b. ¿Qué harías vos?
- c. ¿Qué reacciones o respuestas por parte de las y los empleadores te parecerían válidas o aceptables? ¿E inaceptables?
- d. ¿Qué consecuencias o sanciones podrían tener las y los empleadores si frente a esta situación reaccionan gritando o insultando a la trabajadora? ¿Y si en cambio solo se molestan? *(Nota para quien entrevista: indagar qué pasa si no reaccionaran de mal modo, pérdida de poder o autoridad frente a la trabajadora.)*

4. Percepciones sobre mecanismos de protección y reparación de las personas en situación de violencia

- En tu opinión, ¿cómo deben resolverse este tipo de situaciones conflictivas? ¿Entre la trabajadora y la familia que la contrata? ¿O deberían intervenir otras personas, instituciones u organizaciones? ¿En qué casos y por qué?
- Si una empleada te dijera que en otra casa en la que trabaja la tratan muy mal, que le gritan y le faltan el respeto, ¿vos qué harías? ¿A dónde o a quién le recomendarías recurrir? *(Nota para quien entrevista: indagar qué pasaría si quien le dice que fue tratada mal es una amiga de ella con su trabajadora, indagar fuentes familiares, profesionales, legales; líderes locales; organizaciones de la sociedad civil, etc.)*
- *(Si tuvo situaciones conflictivas.)* Cuando viviste la situación conflictiva que me comentaste, ¿recurriste a alguna institución? *(Si fue a una institución.)* Contame cómo fue esa experiencia. ¿Lo recomendarías? ¿Por qué?
- *(Si no recurrió a una institución.)* ¿Por qué motivo no recurriste a esos espacios?

5. Nociones acerca de lo que comprende la violencia y el acoso en el trabajo de casas particulares

- Para ir terminando, ¿escuchaste alguna vez la frase “violencia y acoso en el trabajo”? ¿Qué actos y/o situaciones comprende? ¿Creés que la informalidad (el trabajo no registrado) puede ser una forma de violencia? *(Nota para quien entrevista: indagar otros ejemplos, si son considerados o no violencia, como horas extras no pagas, elementos de protección laboral, no poder tomar licencia por embarazo o enfermedad, etc.)*

Muchas gracias por su tiempo y participación.

ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL SECTOR DEL TRABAJO DOMÉSTICO

GUÍA DE PAUTAS ENTREVISTA - REFERENTES DE ORGANIZACIONES QUE ATIENDEN CASOS DE VIOLENCIA Y ACOSO EN EL TRABAJO

Duración aproximada 60 minutos

Warming Up (5') - Presentación del estudio

Buenos días/tardes, mi nombre es..... y desde ELA (Equipo Latinoamericano de Justicia y Género) estamos realizando para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) una investigación sobre el trabajo en casas particulares. En primer lugar, quiero agradecerte por participar en esta entrevista. La idea es que podamos tener una conversación de una hora aproximadamente, sobre las características del trabajo en las casas particulares, lo que habitualmente se conoce como trabajo doméstico, para que me des tu opinión. Es importante que sepas que no hay respuestas ni visiones correctas o incorrectas, lo importante es que vos me cuentes tus puntos de vista sobre cada tema que tratemos con total sinceridad. Antes de empezar, te voy a pedir permiso para grabar la conversación así puedo poner especial atención a lo que hablamos sin tomar nota ni distraerme con eso. Todo lo que conversemos es confidencial, es decir que será tratada como una entrevista anónima y ningún contenido estará asociado a tu persona.

Información socio-demográfica y de segmentación

Para empezar voy a hacerte unas preguntas generales para conocerte un poco más.

Cargo	Institución/Organización que representa
-------	---

Área o sector específico	Antigüedad en el cargo/Institución
--------------------------	------------------------------------

1. Percepciones sobre mecanismos de protección y reparación de las personas en situación de violencia

- Para empezar, te voy a proponer que conversemos un poco sobre la organización en la que trabajás: ¿qué tipo de situaciones de violencia y acoso reciben o atienden en su organización o institución?
- ¿Reciben en la institución u organización reclamos, consultas, denuncias referidas a situaciones de acoso y violencia que se dan en el marco de la relación de trabajo en casas particulares? ¿Qué tan frecuente es esto? (*Nota para quién entrevista: indagar si tienen estadísticas y cuántas denuncias o consultas reciben al año.*) ¿Cómo llegan generalmente a la organización?
- ¿Cómo dan tratamiento a estos casos en la organización o institución que usted representa? ¿Qué herramienta(s) de prevención, protección o atención brindan desde el organismo? ¿Podrías explicarme en qué consisten y cómo funcionan? (*Nota para quien entrevista: pedirle que describa dichos canales o mecanismos, indagar articulación con otros organismos y si brindan atención tanto a trabajadoras formales como informales, las respuestas o resoluciones que brindan.*)

- ¿Creés que existen obstáculos para acercarse a la institución u organización? ¿Cuáles? ¿Y para denunciar? ¿Las trabajadoras registradas encuentran los mismos obstáculos que las no registradas? (*Nota para quien entrevista: Indagar tanto factores externos –temor a realizar la denuncia o contar la situación, naturalización de los tratos violentos, falta de conocimiento o información sobre los mecanismos, condición migratoria, etc.–, como internos –obstáculos o falencias al interior de la organización.*)
- ¿En qué etapa del proceso de asistencia o consulta creés se podrían presentar mayores dificultades para las trabajadoras (inicio, durante, final)? ¿Con qué lo relacionás? ¿Creés que son las mismas dificultades para trabajadoras registradas que para no registradas? ¿Creés que son las mismas dificultades para las y los empleadores?

2. Formas o manifestaciones de la violencia y el acoso en el trabajo de casas particulares, incidencia y prevalencia

- De acuerdo con tu experiencia, ¿cuáles son las situaciones de violencia y acoso laboral por las que consultan **mayormente** las trabajadoras de casas particulares? ¿Y las y los empleadores? (*Nota para quien entrevista: indagar si se manifiesta de manera verbal, física, económica, sexual y/o encubierta; y si se suelen dar de forma presencial o vía teléfono o email.*)
- ¿Podrías compartirme algún caso o situación que recuerdes particularmente?
- De acuerdo con la experiencia del trabajo que realiza, ¿notás que hay personas más expuestas que otras a sufrir este tipo de situaciones? (*Nota para quien entrevista: Indagar en torno a la formalidad/informalidad, el horario de trabajo, cama adentro/con retiro, nivel educativo, edad, condición migratoria, antigüedad en el trabajo.*)
- ¿Qué consecuencias u afectaciones tienen la violencia y el acoso laboral en la salud y el bienestar de las trabajadoras de casas particulares que las atraviesan? ¿Y de las y los empleadores?
- ¿Cuáles considerás que son los motivos o factores que conducen a la violencia y el acoso laboral en el trabajo de casas particulares? ¿Creés que algo de esto puede influir en la violencia: consumo de alcohol o drogas, estrés, violencia en la familia, la discriminación que viven las mujeres en nuestra sociedad, asimetría de poder, etc.?
- ¿Cómo se podría evitar que estas situaciones sigan sucediendo? ¿Qué creés que lo impide u obstaculiza?

3. Aceptabilidad de las varias formas de violencia y el acoso en el trabajo doméstico [Normas personales con respecto a comportamientos aceptables e inaceptables en el trabajo doméstico, y las condiciones que, según sus percepciones, podrían “justificar” la violencia y el acoso].

- En la sociedad en general, ¿qué nivel de conocimiento creés que hay sobre la violencia y el acoso en el trabajo de casas particulares? ¿Por qué? ¿Qué grado de aceptación social creés que hay respecto de este tipo de prácticas? ¿Considerás que hay manifestaciones o expresiones que se justifican o aceptan más que otras? ¿Cuáles y por qué?

- Desde tu experiencia en la organización o institución, ¿consideras que las trabajadoras aceptan o justifican algunos tipos o manifestaciones de violencia y acoso más que otros? ¿Existen prácticas de violencia y acoso que las trabajadoras no identifiquen como tales? ¿Cuáles y por qué? ¿A qué crees que se debe esto?
- *(Solo si se vinculan con ER.)* Desde tu experiencia en la organización o institución, ¿consideras que las y los empleadores aceptan o justifican algunos tipos o manifestaciones de violencia y acoso más que otros? ¿Existen prácticas de violencia y acoso que quienes emplean no identifican como tales? ¿Cuáles y por qué? ¿A qué crees que se debe esto?

4. Nociones acerca de lo que comprende la violencia y el acoso en el trabajo de casas particulares

- Para ir terminando, ¿qué actos y/o situaciones crees que comprende la frase: “violencia y el acoso en el trabajo”? ¿Crees que la informalidad (el trabajo no registrado) puede ser una forma de violencia? *(Nota para quien entrevista: indagar otros ejemplos si son considerados o no violencia, como horas extras no pagas, elementos de protección laboral, no poder tomar licencia por embarazo o enfermedad, etc.)*
- ¿Conoces el Convenio 189 y el 190 de la OIT? ¿En qué medida pensás que estos instrumentos colaboran para prevenir y erradicar la violencia en el sector de casas particulares?

Muchas gracias por su tiempo y participación.

ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL SECTOR DEL TRABAJO DOMÉSTICO

GUÍA DE PAUTAS ENTREVISTA - REFERENTES DE ORGANIZACIONES QUE NO ATIENDEN CASOS DE VIOLENCIA Y ACOSO EN EL TRABAJO

Duración aproximada 60 minutos

Warming Up (5') - Presentación del estudio

Buenos días/tardes, mi nombre es..... y desde ELA (Equipo Latinoamericano de Justicia y Género) estamos realizando para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) una investigación sobre el trabajo en casas particulares. En primer lugar, quiero agradecerte por participar en esta entrevista. La idea es que podamos tener una conversación de una hora aproximadamente, sobre las características del trabajo en las casas particulares, lo que habitualmente se conoce como trabajo doméstico, para que me des tu opinión. Es importante que sepas que no hay respuestas ni visiones correctas o incorrectas, lo importante es que vos me cuentes tus puntos de vista sobre cada tema que tratemos, con total sinceridad. Antes de empezar, te voy a pedir permiso para grabar la conversación así puedo poner especial atención a lo que hablamos sin tomar nota ni distraerme con eso. Todo lo que conversemos es confidencial, es decir que será tratada como una entrevista anónima y ningún contenido estará asociado a tu persona.

Información socio-demográfica y de segmentación

Para empezar voy a hacerte unas preguntas generales para conocerte un poco más.

Cargo	Institución/Organización que representa
--------------	--

Área o sector específico	Antigüedad en el cargo/Institución
---------------------------------	---

1. Formas o manifestaciones de la violencia y el acoso en el trabajo de casas particulares, incidencia y prevalencia

Antes de comenzar, es importante que sepas que por violencia y acoso voy a estar refiriéndome a expresiones y manifestaciones que generan daño físico, económico, psicológico y/o sexual, que pueden darse en el marco de una relación laboral. Empecemos...

- Según tu opinión, ¿considerás que se dan situaciones de violencia en el ámbito del trabajo en casas particulares? ¿qué comportamientos o manifestaciones identificás en este ámbito? ¿Qué situaciones creés que son las más frecuentes? ¿Me darías algunos ejemplos? *(Indagar si incluyen o no en este diagnóstico violencias sutiles y/o condiciones de trabajo precarizadas).*
- ¿Considerás que el ámbito del trabajo en casas particulares está más expuesto a que sucedan situaciones de violencia y acoso en relación con otros ámbitos laborales? ¿Por qué? *(Nota para quien entrevista: indagar trabajadoras y empleadoras y empleadores.)*

- Dentro de este mismo sector, ¿hay personas más expuestas que otras a sufrir este tipo de situaciones? *(Nota para quien entrevista: Indagar en torno a formalidad/informalidad, cama adentro/con retiro, edad, nivel educativo, condición migratoria, antigüedad en el trabajo.)*

(Nota para quien modera: Casos de organizaciones que atienden poblaciones migrantes como CAREF, OIM, Dirección Migraciones: indagar estado situación de documentación, redes de contención locales y de sus propios países de origen y exposición a la violencia.)

(Nota para quien modera: Especialistas académicos: indagar con mayor profundidad el fenómeno, desigualdades, jerarquías o asimetrías de poder y pautas de discriminación existentes en nuestra sociedad.)

- ¿Qué consecuencias o afectaciones tienen la violencia y el acoso en la salud y el bienestar de las trabajadoras que las atraviesan? ¿Y en las y los empleadores?
- Para vos, ¿cuáles considerás que son los motivos o factores que conducen a la violencia y el acoso laboral en el trabajo de casas particulares? ¿Creés que algo de esto puede influir en la violencia: consumo de alcohol o drogas, estrés, violencia en la familia, la discriminación que viven las mujeres en nuestra sociedad, asimetría de poder, etc.?
- ¿Cómo se podría evitar que estas situaciones sigan sucediendo? ¿Qué creés que lo impide u obstaculiza?

2. Aceptabilidad de las varias formas de violencia y el acoso en el trabajo doméstico [Normas personales con respecto a comportamientos aceptables e inaceptables en el trabajo doméstico, y las condiciones que, según sus percepciones, podrían “justificar” la violencia y el acoso].

- En la sociedad en general, ¿qué nivel de conocimiento creés que hay sobre la violencia y el acoso en el trabajo de casas particulares? ¿Por qué? ¿Qué grado de aceptación social creés que hay respecto de este tipo de prácticas? ¿Considerás que hay manifestaciones o expresiones de violencia y/o acoso que se justifican o aceptan más que otras? ¿Cuáles y por qué?
- Desde tu experiencia, ¿considerás que las trabajadoras aceptan o justifican algunos tipos o manifestaciones de violencia y acoso más que otros? ¿Existen prácticas de violencia y acoso que las trabajadoras no identifiquen como tales? ¿Cuáles y por qué? ¿A qué creés que se debe esto?
- Desde tu experiencia en la organización o institución, ¿considerás que las y los empleadores aceptan o justifican algunos tipos o manifestaciones de violencia y acoso más que otros? ¿Existen prácticas de violencia y acoso que quienes emplean no identifiquen como tales? ¿Cuáles y por qué? ¿A qué creés que se debe esto?

3. Percepciones sobre mecanismos de protección y reparación de las personas en situación de violencia

- Ante un caso de violencia y acoso laboral en el sector, ¿cuáles considerás o conocés que son las organizaciones o instituciones que atienden o asisten estas situaciones? ¿A cuál de estas recomendarías? ¿Por qué?

- ¿Qué obstáculos creés que pueden tener las trabajadoras para canalizar, consultar o denunciar una situación de violencia laboral? ¿Y quienes emplean en sus casas? Y ¿qué obstáculos o limitaciones creés que tienen los organismos o dispositivos para canalizarlas?

4. Nociones acerca de lo que comprende la violencia y el acoso en el trabajo de casas particulares

- Para ir terminando, ¿qué actos y/o situaciones creés que comprende la frase “violencia y el acoso en el trabajo”? ¿Creés que la informalidad (el trabajo no registrado) puede ser una forma de violencia? *(Nota para quien entrevista: indagar otros ejemplos si son considerados o no violencia como horas extras no pagas, elementos de protección laboral, no poder tomar licencia por embarazo o enfermedad, etc.)*
- ¿Conocés el Convenio 189 y el 190 de la OIT? ¿En qué medida pensás que estos instrumentos colaboran para prevenir y erradicar la violencia en el sector de casas particulares?

Muchas gracias por su tiempo y participación.

PERFILES DE LAS Y LOS PARTICIPANTES DE LOS GRUPOS FOCALES

Segmento: TCP - Secundario (completo o incompleto) 40 años o más

TCP 1: 46 años, reside en Tigre, Buenos Aires, y trabaja de empleada doméstica y es cuidadora de un bebé.

TCP 2: 51 años, reside en Villa Urquiza, CABA, es empleada doméstica y cuidadora de niños.

TCP 3: 53 años, reside en CABA, siempre trabajó de empleada doméstica en negro y desde hace más de un año que trabaja limpiando una concesionaria.

TCP 4: 40 años, reside en Pilar, Buenos Aires, es empleada doméstica y trabaja en 2 casas de su barrio.

TCP 5: 43 años, reside en San Miguel, Buenos Aires, y trabaja en 5 casas particulares.

Segmento: TCP - Secundario (completo e incompleto) entre 18 y 39 años

TCP 1: 26 años, reside en San Telmo, CABA, trabaja en la limpieza de casas particulares por Zolvers.

TCP 2: 29 años, reside en Villa Luro, CABA, trabaja en la limpieza en tres casas particulares, tiene empleos en Puente Saavedra, Palermo y Caballito.

TCP 3: 35 años, reside en Lanús, Buenos Aires, trabaja cuidando a un nene y limpiando, de lunes a viernes.

TCP 4: 19 años, reside en Microcentro, CABA, trabaja en la limpieza y cuidando menores de edad.

TCP 5: 21 años, reside en Tigre, Buenos Aires, trabaja en la limpieza y cuidado de personas mayores con requerimientos de apoyos para su autonomía de lunes a viernes.

TCP 6: 34 años, reside en Merlo, Buenos Aires, trabaja como empleada de casas particulares por hora.

TCP 7: 33 años, reside en Adrogué, Buenos Aires, trabaja en dos casas particulares

Segmento: TCP - Migrantes

TCP 1: 47 años, reside en CABA, trabaja de niñera. País de nacimiento: Uruguay.

TCP 2: 31 años, reside en CABA, trabaja cuidando personas mayores con requerimientos de apoyos para su autonomía. País de nacimiento: Paraguay.

TCP 3: 56 años, reside en Tigre, Buenos Aires, cuida personas mayores con requerimientos de apoyos para su autonomía en 5 casas. País de nacimiento: Uruguay.

TCP 4: 48 años, hace 8 años que vive en Argentina, reside en Wilde, Buenos Aires, trabaja en casas particulares y oficinas. País de nacimiento: Colombia.

TCP 5: 45 años, reside en Rincón, Buenos Aires, trabaja en una empresa de limpieza a la mañana y en casas particulares luego del mediodía. País de nacimiento: Uruguay.

TCP 6: 30 años, reside en CABA, cuida a un niño y es estudiante de Letras en la UBA. País de nacimiento: Colombia.

TCP 7: 51 años, reside en Avellaneda, Buenos Aires, trabaja cuidando a una persona mayor con requerimientos de apoyos para su autonomía. País de nacimiento: Uruguay.

Segmento: TCP - No sindicalizadas o no agremiadas + con retiro + más de 1 empleadora o empleador

TCP 1: 49 años, reside en Villa Martelli, Buenos Aires, trabaja cuidando a un nene y en la limpieza.

TCP 2: 34 años, reside en Florencio Varela, Buenos Aires, trabaja limpiando casas particulares tres veces a la semana.

TCP 3: 48 años, reside en San Fernando, Buenos Aires, es acompañante terapéutica en casas particulares.

TCP 4: 34 años, reside en Lanús, Buenos Aires, trabaja en dos casas particulares.

TCP 5: 43 años, reside en San Martín, Buenos Aires, trabaja en tres casas particulares, dos en San Martín y una en Vicente López.

TCP 6: 34 años, reside en González Catán, Buenos Aires, trabaja hace 3 años limpiando dos casas particulares.

TCP 7: 59 años, reside en Ituzaingó, Buenos Aires, trabaja en casas particulares, administra tres casas.

TCP 8: 58 años, reside en CABA, asistente geriátrica de dos pacientes que residen en casas particulares.

Segmento: TCP - No sindicalizadas o no agremiadas + con retiro + 1 empleadora o empleador

TCP 1: 25 años, reside en Tigre, Buenos Aires, trabaja como empleada en una casa particular.

TCP 2: 41 años, reside en Merlo, Buenos Aires, trabaja en una casa particular realizando tareas de limpieza.

TCP 3: 52 años, reside en CABA, trabaja de niñera.

TCP 4: 37 años, reside en Merlo, Buenos Aires, hace 5 años que trabaja de empleada de casas particulares.

TCP 5: 60 años, reside en Merlo, Buenos Aires, trabaja de cocinera en una casa particular.

Segmento: TCP - Primario (completo o incompleto) entre 18 y 39 años

TCP 1: 39 años, vivió hasta hace poco en CABA, actualmente reside en Alejandro Korn, Buenos Aires, trabaja de empleada doméstica y actualmente cuidando personas mayores.

TCP 2: 38 años, reside en Laferrere, Buenos Aires, trabaja en casas de familia hace más de 10 años.

TCP 3: 32 años, reside en Lanús, Buenos Aires, trabaja cuidando personas mayores con requerimientos de apoyos para su autonomía.

TCP 4: 39 años, reside en Pacheco, Buenos Aires, trabaja en casas particulares.

TCP 5: 38 años, reside en Ezeiza, Buenos Aires, trabaja hace 7 años al cuidado de dos nenes.

Segmento: TCP - Primario (completo o incompleto) 40 años o más

TCP 1: 44 años, reside en Glew, Buenos Aires, trabaja en tareas de limpieza en casas particulares.

TCP 2: 48 años, reside en Boedo, CABA, trabaja en casas particulares.

TCP 3: 58 años, reside en Loma Hermosa, Buenos Aires, es cuidadora.

TCP 4: 47 años, reside en Loma de Zamora, Buenos Aires, trabaja por hora en casas particulares.

TCP 5: 52 años, reside en Berazategui, Buenos Aires, trabaja en casas particulares.

TCP 6: 41 años, reside en Rafael Castillo, La Matanza, Buenos Aires, trabaja en tareas de limpieza en casas particulares.

Segmento: TCP – Sindicalizadas u agremiadas

TCP 1: 53 años, reside en CABA, Villa Urquiza, es profesora de Educación Física. Cuida a menores de edad con discapacidad.

TCP 2: 48 años, reside en Villa Luzuriaga, La Matanza, Buenos Aires, trabaja en Capital; actualmente trabaja como niñera, fue acompañante de personas mayores con requerimientos de apoyos para su autonomía.

TCP 3: 52 años, reside en Florencio Varela, Buenos Aires. Trabaja en casas particulares, en la categoría de tareas generales, se encarga de la limpieza de la casa.

TCP 4: 30 años, reside en San Martín, Buenos Aires, trabaja en casas particulares, en Capital.

TCP 5: 64 años, colombiana, reside en CABA, La Boca, trabaja en casas particulares en varias categorías.

TCP 6: 33 años, reside en Castelar, Buenos Aires. Trabaja en casas de familias en la quinta categoría y en la cuarta, cuidados de personas mayores con requerimientos de apoyos para su autonomía y menores de edad.

Segmento: TCP - Empleadas sin retiro

TCP 1: 53 años, reside en La Matanza, Buenos Aires, es acompañante terapéutica. Trabajó en la casa de una familia haciendo limpieza, cuidando chicos y realizando tareas de cocina y actualmente está sin trabajo. Estudia para asistente gerontológica.

TCP 2: 57 años, reside en Lanús Este, Buenos Aires, hasta marzo del año pasado estuvo trabajando en servicio doméstico para una familia, y le dijeron que no regresara después de 20 años.

TCP 3: 45 años, reside en Isidro Casanova, Buenos Aires, trabaja en una casa particular.

TCP 4: 68 años, reside en Victoria, Buenos Aires, trabaja por decisión con cama porque quería evitar las idas y venidas de todos los días a Victoria. Con una sola persona mayor con requerimientos de apoyos para su autonomía.

TCP 5: 52 años, reside en San Cristóbal, CABA, trabajó cama adentro hasta el 13 de mayo en Saavedra, dejó porque la señora falleció.

Segmento: ER - Universitario como máximo nivel educativo alcanzado

ER 1: 49 años, licenciada en Higiene y seguridad, reside en Avellaneda, Buenos Aires.

ER 2: 32 años, estudió publicidad, trabaja en eventos, reside en Villa Crespo, CABA.

ER 3: 33 años, abogada, reside en Saavedra.

ER 4: 66 años, Lic. en Química, jubilada. Reside en Palermo, trabajó en el laboratorio de Aysa.

ER 5: 38 años, empleada administrativa, reside en Remedios de Escalada, Buenos Aires.

ER 6: 48 años, profesora, reside en Claypole, Buenos Aires.

Segmento: ER - Secundario como máximo nivel educativo alcanzado

ER 1: 35 años, reside en Morón, Buenos Aires, con su pareja e hija. Trabaja de administrativa.

ER 2: 39 años, reside en CABA, Villa Crespo. Se dedica al comercio electrónico.

ER 3: 54 años, reside en zona sur, en Rafael Calzada, Buenos Aires. Trabaja en vigilancia privada.

ER 4: 25 años, reside en San Isidro, Buenos Aires, trabaja 3 veces por semana en una panadería de 8 hs a 2 de la tarde.

ER 5: 56 años, reside en CABA, Villa Urquiza, trabaja de acompañante terapéutico y asistente gerontológico.

Segmento: ER que emplean por 16 horas semanales o más + con personas mayores a 65 años y/o con menores de 14 años en la familia

ER 1: 42 años, reside en Lanús, Buenos Aires, trabaja de administrativa en una empresa de mantenimiento de ascensores.

ER 2: 64 años, es contadora pública pero no está ejerciendo, reside en Tigre, Buenos Aires.

ER 3: 45 años, reside en Olivos, Buenos Aires, es mamá de cuatro hijos y ama de casa.

ER 4: 52 años, trabaja de productora de seguros, reside en San Isidro, Buenos Aires.

ER 5: 47 años, reside en San Isidro, Buenos Aires, está casada, tiene dos hijos, y es diseñadora y proyectista de paisajes.

ER 6: 37 años, trabaja de psicóloga, reside en Colegiales, CABA, tiene dos hijos.

Segmento: ER que emplean por 16 horas semanales o más + sin personas mayores a 65 años y/o con menores de 14 años en la familia

ER 1: 41 años, trabaja en recursos humanos, reside en CABA, Villa Pueyrredón.

ER 2: 38 años, reside en Vicente Lopez, Buenos Aires, se dedica al arte y la música.

ER 3: abogada, reside en CABA, de la zona del Botánico. Está jubilada, fue secretaria de juzgado.

ER 4: 33 años, trabaja de administrativo de empresa contable, reside en Caballito, CABA.

ER 5: 57 años, reside en CABA, Villa Crespo, trabaja de administrativa en una consultora.

ER 6: 33 años, reside en la zona norte de Tigre, Buenos Aires, es Lic. en Imágenes y trabaja en salud.

ER 7: 40 años, reside en CABA, trabaja en recursos humanos.

Segmento: ER que emplean por menos de 16 horas semanales

ER 1: 27 años, reside en Lomas del Mirador, Buenos Aires, trabaja de niñera.

ER 2: 49 años, reside en Vicente Lopez, Buenos Aires, trabaja de administrativa.

ER 3: 41 años, reside en Quilmes, Buenos Aires, y trabaja en un comercio.

ER 4: 37 años, reside en CABA, Almagro, trabaja de guía de sala.

ER 5: 56 años, reside en Berazategui, Buenos Aires, es docente.

Segmento: ER que emplean sin retiro

ER 1: 69 años, reside en CABA, Barracas, está jubilada.

ER 2: 41 años, reside en Palermo, CABA, trabaja como nutricionista y ama de casa.

ER 3: 32 años, reside en San Justo, La Matanza, Buenos Aires, trabaja de administrativa.

ER 4: 59 años, reside en CABA, Balvanera, es contadora.

ER 5: 68 años, reside en Recoleta, CABA, es esposa de un diplomático.

ER 6: 63 años, reside en San Telmo, CABA, es médica.

PERFILES DE LAS Y LOS PARTICIPANTES DE LAS ENTREVISTAS

Segmento: TCP - No sindicalizadas + con retiro + 1 empleador o empleadora

TCP 1: 23 años de edad, es argentina y reside en Wilde, Avellaneda, Buenos Aires. Vive junto a su mamá y a una sobrina de 9 años. Desde los 16 años trabaja en el sector. Trabaja en una única casa particular, antes de la pandemia trabajaba en dos. Trabaja 8 horas por día como máximo. No está afiliada a un sindicato.

TCP 2: 49 años de edad, es argentina y reside en Florencio Varela, Buenos Aires. Vive con su marido y dos hijas. Trabaja desde los 17 años en el sector, momento en que dejó la escuela secundaria. No está afiliada a un sindicato.

Segmento: TCP - No sindicalizadas + con retiro + más de 1 empleador o empleadora

TCP 1: 58 años de edad, es argentina, reside en Barracas, CABA. Vive sola y posee secundaria completa como máximo nivel educativo alcanzado. Hace 8 años que trabaja en el sector. No está afiliada a un sindicato. Recientemente sin empleo, trabajaba para más de un empleador, 8 horas por día, incluidos los fines de semana.

TCP 2: 55 años de edad, es argentina y nació en Salta. Reside en la Villa 1-11-14, CABA, con dos hijos y sus nietos. Posee primaria como máximo nivel educativo alcanzado. Hace 18 años que trabaja en el sector. En la actualidad, trabaja en 7 casas, solo en 3 está registrada. Trabaja más de 40 horas por semana. No está afiliada a un sindicato.

Segmento: TCP - Sin retiro

TCP 1: 53 años de edad, nacionalidad peruana. Trabaja desde el año 1997 en el sector. Desde los 14 años trabaja sin retiro. No está afiliada a un sindicato.

TCP 2: 48 años de edad, nació en Paraguay. Reside en Lanús Este, provincia de Buenos Aires, junto a su marido, su hijo y sus nietos. Posee primaria como máximo nivel educativo alcanzado. Trabaja desde los 12 años en el sector. No está afiliada a un sindicato.

Segmento: TCP - Sindicalizadas o agremiadas

TCP 1: 50 años de edad, nació en Argentina y reside en Almirante Brown, Burzaco, Buenos Aires, junto a su marido y su hija. Posee primaria como máximo nivel educativo alcanzado. Hace 20 años que trabaja en el sector. Trabaja en una sola casa, 6 horas semanales. Obtuvo su último trabajo por recomendación. Está afiliada a un sindicato.

TCP 2: 29 años. Nació en Argentina. Reside en Florencio Varela, Buenos Aires, junto a la madre. Secundario completo. Trabaja en casas particulares desde hace cuatro años. Actualmente trabaja en cuatro casas, entre 6-8 horas semanales. Con afiliación sindical (por ser encargada de edificio).

Segmento: TCP - Migrantes

TCP 1: 63 años. Primario completo (realizó un taller de costura). Migrante (Paraguay). Vive en Wilde, Buenos Aires, con su nieta y su hija. Trabaja desde los 17 años (cuando residía en Paraguay). Comenzó trabajando sin retiro, actualmente se encuentra trabajando para dos empleadores con retiro. No se encuentra afiliada a un sindicato.

TCP 2: 47 años. Migrante (Bolivia). Vive en Florencio Varela con su esposo e hijas. Secundario completo. Trabaja en casas particulares desde los 21 años (25 años). Actualmente no está trabajando. Llegó a trabajar en cuatro casas, en una sin retiro. No se encuentra afiliada a un sindicato.

Segmento: TCP - Primario (máximo nivel educativo alcanzado) + entre 18 y 39 años

TCP 1: 27 años, nació en Entre Ríos, Argentina. Vive en La Plata, Buenos Aires, con su esposo e hijo. Primario completo. Trabaja hace cuatro años en casas particulares. Actualmente trabaja en seis casas, más de 20 horas semanales. Con retiro. No se encuentra afiliada.

TCP 2: 23 años. Buenos Aires, Argentina. Vive en Wilde, partido de Avellaneda (con madre y sobrina). Secundario incompleto. Trabaja en casas particulares desde los 16-17 años (entre 6 y 7 años). Trabaja en una casa (antes de la pandemia en dos). Sin afiliación sindical.

Segmento: TCP - Primario (máximo nivel educativo alcanzado) + 40 años o más

TCP 1: 44 años. Nació en Buenos Aires, Argentina. Reside en Barrio Ejército de los Andes, Tres de Febrero, Buenos Aires, con dos hijos, 23 y 18. Primario completo. Antigüedad en el puesto: 2 años. Trabaja en dos casas más de 16 horas semanales. Sin afiliación sindical.

TCP 2: 54 años. Nació en Argentina. Reside en Florencio Varela, Buenos Aires, con su esposo e hijos. Primario incompleto. Trabaja en casas particulares desde hace 7 años. Sin afiliación sindical.

Segmento: TCP - Secundario (máximo nivel educativo alcanzado) + entre 18 y 39 años

TCP 1: 27 años. Secundario completo. Nació en Argentina. Vive en Florencio Varela, Buenos Aires, junto con pareja y dos hijos. Trabaja hace 3 años en casas particulares. Trabaja en tres casas, 25 horas semanales. No se encuentra afiliada a un sindicato.

TCP 2: 29 años. Nació en Paraguay. Reside en Bernal Oeste, Buenos Aires, con la pareja. Secundario completo. Trabaja en casas particulares desde hace 9 años. Trabaja en una sola casa, entre 20-25 horas semanales (antes de la pandemia trabajaba 40 horas). Trabaja con retiro. Sin afiliación sindical.

Segmento: TCP - Secundario (máximo nivel educativo alcanzado) + 40 años o más

TCP 1: 43 años. Nació en Argentina. Reside en el barrio General Belgrano en Florencio Varela, Buenos Aires, con tres hijos. Secundario completo. Trabaja en casas particulares hace casi dos años. Durante la pandemia trabajó sin retiro, ahora trabaja con retiro. Actualmente trabaja en una sola casa, 8 horas por día (40 horas semanales). Sin afiliación sindical.

TCP 2: 55 años. Nació en Argentina. Reside en San Telmo, CABA, sola. Terciario completo (maestra jardinera). Trabaja en casas particulares desde hace 5 años. Trabaja en una sola casa, 40 horas semanales. No se encuentra afiliada a un sindicato.

Segmento: ER - Secundario (máximo nivel educativo alcanzado)

ER 1: 40 años. Varón. Reside en Barracas, CABA, con dos menores de 14 años (hijas de 5 y 3 años). La empleada trabaja más de 16 horas semanales, con retiro.

ER 2: 80 años. Mujer. Reside en CABA, junto a una persona mayor a 65 años. Secundario completo. La empleada trabaja menos de 16 horas semanales, con retiro.

Segmento: ER - Universitario (máximo nivel educativo alcanzado)

ER 1: 58 años. Mujer. Reside en Balvanera, CABA (sin menores de 14 ni mayores de 65). Universitario completo. La empleada trabaja menos de 16 horas, con retiro.

ER 2: 39 años. Nació en Argentina. Mujer. Reside en CABA con dos menores de 14 años. Universitario completo. La empleada trabaja menos de 16 horas semanales, con retiro.

ER 3: 37 años. Mujer. Reside en Villa Crespo, CABA, con una menor de 14 años (niña de 3 años). Universitario completo (posgrado completo). Su empleada trabaja más de 16 horas semanales, con retiro.

Segmento: ER que emplean con retiro + menos de 16 horas semanales

ER 1: 35 años. Mujer. Reside en CABA, sola. Universitario completo, alcanzó un Master. Emplea dos trabajadoras: una para limpieza (con retiro, menos de 16 horas semanales) y una para tareas de cuidado (sin retiro, de domingo a domingo, dos semanas al mes).

ER 2: 69 años. Femenino. Reside en Barracas, CABA, sola. Universitario completo. Actualmente cuenta con dos trabajadoras, con retiro, por menos de 16 horas semanales cada una.

Segmento: ER que emplean con retiro + 16 horas o más + con personas mayores (+ 65 años) y/o menores de 14 años en la familia

ER 1: 45 años. Varón. Reside en CABA, junto con dos menores de 14 años. Terciario universitario completo. Emplea trabajadora con retiro, por más de 16 horas semanales.

ER 2: 35 años. Mujer. Reside en Puerto Madero, CABA, con niños menores de 14 años. Universitario completo. Emplea una trabajadora con retiro, por más de 16 horas semanales.

Segmento: ER que emplean con retiro + 16 horas o más + sin personas mayores (+ 65 años) y/o menores de 14 años en la familia

ER 1: 56 años. Varón. Reside en CABA, sin adultos mayores ni menores de 14 años. Universitario incompleto. Tiempo con empleada: entre 10-14 años. Emplea trabajadora sin retiro.

ER 2: 58 años. Mujer. Reside en Ruta 2 Km. 69, partido de la Plata, Buenos Aires. No convive con menores de 14 ni mayores de 65. Universitario completo. La empleada trabaja menos de 16 horas semanales, con retiro.

Segmento: ER que emplean sin retiro

ER 1: 68 años. Mujer. Reside en Recoleta, CABA, con el esposo que es mayor de 65 años (79-80). Terciario completo. Emplea trabajadora sin retiro.

ER 2: 55 años. Mujer. Reside en CABA junto con niños menores de 14 años. Universitario completo (posgrado, Máster). Emplea trabajadora sin retiro.

ER 3: 67 años. Mujer. Universitaria. Reside en San Telmo, CABA (sin mayores ni menores de edad). Emplea trabajadora sin retiro.

ORGANIZACIONES ENTREVISTADAS

i. Organismos estatales con ámbito de competencia en el AMBA que se vinculen con la problemática: el Ministerio de las Mujeres, Género y Diversidad (MMGyD); la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT); la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL) dependiente del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación (MTEySS); el Tribunal de Trabajo para el Personal de Casas Particulares; el Instituto Nacional contra la Discriminación, el Racismo y la Xenofobia (INADI); la Dirección General de Negociaciones Laborales de la Ciudad de Buenos Aires; y la Dirección General de Colectividades de la Ciudad de Buenos Aires.

ii. Organizaciones de trabajo: se incluyeron aquellas vinculadas al trabajo de casas particulares como la Unión del Personal Auxiliar de Casas Particulares (UPACP) y su Escuela de Capacitación para el Personal del Servicio Doméstico; y la Federación Internacional de Trabajadores del Hogar (FITH). También se realizaron entrevistas en el Sindicato de Amas de Casa de la República Argentina (SACRA), que afilia tanto a empleadoras como a trabajadoras de casas particulares.

iii. Organizaciones de la sociedad civil: se consultaron diversas organizaciones no gubernamentales que se vinculan con esta temática de forma tangencial, como La Poderosa, la Asociación de Abogados Laboralistas (AAL), la Comisión Argentina para Refugiados y Migrantes (CAREF), la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y la Asociación de Mujeres Unidas, Migrantes y Refugiadas en Argentina (AMUMRA).

iv. Empresas y plataformas que median la contratación y selección de personal de trabajo en casas particulares, como Cuidame Mucho y Zolvers.

v. Representantes del sector académico cuyas líneas de investigación se vinculan con la problemática analizada, como Lic. Mónica Sladogna, Dra. Francisca Pereyra y Dra. Lorena Poblete.

La Iniciativa Spotlight es una alianza global y multianual entre la Unión Europea y las Naciones Unidas para eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas para 2030. Es el esfuerzo específico más grande del mundo para poner fin a todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas.

Lanzada con un compromiso de financiación inicial de 500 millones de euros de la Unión Europea, representa un esfuerzo global sin precedentes para invertir en la igualdad de género para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La Iniciativa Spotlight está demostrando que una inversión significativa, concertada e integral en la igualdad de género y el fin de la violencia, puede marcar una diferencia transformadora en las vidas de mujeres y niñas.

 [@SpotlightAmLat](https://twitter.com/SpotlightAmLat)

 [@IniciativaSpotlight](https://www.facebook.com/IniciativaSpotlight)

 [@Iniciativa.Spotlight](https://www.instagram.com/Iniciativa.Spotlight)

www.spotlightinitiative.org/argentina



**Iniciativa
Spotlight**

