



## ► Nota de políticas

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

### Principales resultados

- Los testimonios recabados permiten afirmar que prácticamente la totalidad de las trabajadoras de casas particulares (TCP) han padecido distintas experiencias que involucran prácticas y comportamientos que les generaron daños. Todas las TCP dieron cuenta de que vivenciaron daños económicos.
- Desde una perspectiva interseccional, se observó que las trabajadoras migrantes y sin retiro vivieron en mayor medida comportamientos no deseados de naturaleza sexual, especialmente en su juventud, y acusaciones o insinuaciones de robo.
- Las personas que emplean (ER), en la mayoría de los casos, no se reconocieron como perpetradoras de daños contra las TCP en primera persona, las referencias en este grupo se identificaron en casos de terceras personas (amistades, familiares, conocidos).
- Se advirtieron consensos respecto a denominar como maltrato, violencia y acoso cuando se experimentan situaciones que generan daño psicológico, físico o sexual. Sin embargo, en lo que se refiere a situaciones económicas, por ejemplo, como la informalidad del trabajo, se identificaron disensos y aristas particulares entre los distintos grupos (TCP, ER y referentes de organizaciones).
- Las TCP no consideran aceptable la violencia en ninguna de sus manifestaciones y apenas se registraron justificaciones al respecto. Solo se observó cierta justificación de agresiones verbales y físicas cuando estas son ejercidas por una persona mayor con su autonomía limitada o con afecciones en su salud como el Alzheimer. En otras pocas ocasiones, justificaron situaciones de maltrato modal sosteniendo que se trata de buenas personas con un mal estilo comunicacional.
- La mayoría de las personas que emplean (ER) tiene muy claro cuáles comportamientos son inaceptables o injustificables frente a situaciones de conflicto, y expresan tener buenas intenciones conductuales. Ante situaciones hipotéticas de conflicto por trabajos mal realizados por parte de las TCP, las y los ER entienden que son accidentes y expresan que lo primero que harían sería hablarlo y decirle a la trabajadora de buena manera que sea más cuidadosa. Sin embargo, supusieron que, ante situaciones de este tipo, la mayoría de quienes emplean en casas particulares en Argentina reaccionarían con: gritos, descuentos de salario, despido o suspensión. Esto demuestra que en su mayoría saben cuál es el comportamiento correcto y aceptable, y tienen buenas intenciones; pero en la práctica, pueden actuar de forma que genere daño a las TCP.

## ► Nota de la OIT

Nota de políticas: Estudio cualitativo sobre la violencia y el acoso en el sector del trabajo doméstico en Argentina

- Entre las TCP y las y los ER prevalecen altos niveles de desinformación con respecto a la normativa, la regulación y los mecanismos de protección disponibles. Esto se combina con una fuerte percepción por parte de TCP y ER acerca de la desprotección de las trabajadoras frente a los mecanismos de respuesta, tanto estatales como por parte de la sociedad civil, lo que resulta en cierta impunidad para las y los ER. De este modo, muchas trabajadoras argumentaron que el único camino ante situaciones de conflicto es abandonar ese trabajo y buscar otro donde no se las maltrate. Por su parte, las y los ER consideran que los mecanismos de protección favorecen a las TCP.
- Dentro de los factores de riesgo más recurrentes entre las TCP, en el ámbito individual, se encuentran: la edad (juventud), el hecho de ser mujeres y la condición migrante. En relación con el factor cultural, se ubican la cultura machista y la baja valoración social que tiene el trabajo en este sector.
- La informalidad prevalece en las relaciones laborales y, según la perspectiva de las TCP, repercute negativamente sobre la posibilidad de reclamar frente a situaciones de abuso y acceder a mecanismos de protección y respuesta estatal y sindical.
- Dentro de los factores de protección, una gran cantidad de TCP destacaron el tener temperamento, “personalidad”, ser empáticas, etc. En aquellos casos minoritarios en los que la relación se da dentro de la formalidad, este registro funciona como factor de protección, así como las redes sólidas de socialización y contención que reúnen a las trabajadoras del sector.

## Pregunta de investigación

Siguiendo los lineamientos del Convenio 190 de la OIT sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, se describen y analizan para el caso del sector de casas particulares los “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).

El diálogo tripartito entre trabajadoras y personas que las emplean, así como entre sus organizaciones y otras organizaciones del sector<sup>1</sup>, destinado a construir y consensuar una definición local sobre violencia y acoso en el mundo del trabajo, aún se encuentra abierto en nuestro país. Por este motivo, se decidió no adoptar una definición y tipología de violencia y acoso laboral en este estudio que pueda obtener o limitar de forma no intencional la identi-

cación de algunas de sus expresiones. Por ende, se hablará de comportamientos y prácticas que causan o son susceptibles de causar daño físico, sexual, psicológico y/o económico en las trabajadoras.

En este documento, se examinará en detalle cómo cada grupo considera y conceptualiza las situaciones de daños y cuáles son los factores de riesgo y protección; incluyendo también un análisis acerca de las percepciones y experiencias sobre los mecanismos de protección y reparación de las víctimas. Asimismo, se realizan recomendaciones de políticas públicas sobre la base de estos resultados.

## Definiciones y experiencias que causan daños en cada grupo

### Consideraciones ante la violencia y el acoso

- Las TCP consideran inaceptable e injustificable el ejercicio de la violencia y el acoso por parte de sus ER. Las situaciones de daño físico y sexual son vistas

<sup>1</sup> Dentro de las organizaciones relevadas se encuentran organizaciones sindicales, empleadoras, reparticiones públicas, bolsas de empleo, OSC y referentes académicas.

## ► Nota de la OIT

Nota de políticas: Estudio cualitativo sobre la violencia y el acoso en el sector del trabajo doméstico en Argentina

como un evento puntual y disruptivo en su trayectoria laboral, que las lleva a concluir el vínculo. Aparecen testimonios donde hay cierto grado de justificación y comprensión del daño padecido, por ejemplo, cuando son cuidadoras de una persona mayor que padece una enfermedad vinculada a la salud mental. Sin embargo, esto no es vivido con naturalidad y en distintas oportunidades es motivo de renuncia.

- Quienes emplean consideran inaceptable el ejercicio de daños contra las TCP, pero a la vez reconocen la incidencia de violencia y acoso en sus redes de contactos (amistades, familia). Asimismo, las y los ER reconocen haberse enojado con las TCP.
- Existe un consenso entre referentes de organizaciones con respecto a que las situaciones de daño tienen impacto negativo en la salud emocional de las TCP (ataques de pánico, síndrome de angustia, erosión de la autoestima y voluntad).
- Tanto TCP, referentes de organizaciones y ER entienden que las situaciones de daño contra las TCP se deben a una diferencia de poder entre ER y TCP.

## Tipos de daños

Las TCP experimentaron distintas situaciones de daños de tipo económico, psicológico, físico y sexual. Los daños más experimentados son de índole económico; seguidos por situaciones de daños psicológicos, luego físicos y, por último, sexuales. Se describen a continuación los principales hallazgos:

- **Económicos:** se reportan irregularidades en el pago de sus salarios, demoras o dilaciones –hecho que ocurre mayormente en aquellas que trabajan por hora y que reciben un pago diario o periódico–, pago fraccionado (en cuotas) de su salario por decisión unilateral de sus ER; el pago de remuneraciones inferiores a las establecidas por la legislación aplicable; la denegación u omisión del pago de francos, vacaciones, aguinaldo y, en casos de despido, de la indemnización correspondiente; la obligatoriedad de firmar recibos de sueldo por montos superiores a los

efectivamente percibidos; días laborales no trabajados por los que no perciben remuneración, en especial, en trabajos no registrados. Además, se registraron solicitud de tareas o funciones que no fueron previamente acordadas, dentro o fuera del horario laboral y por la que no reciben pago.

En el contexto de pandemia se acentuaron los daños económicos: la interrupción del pago, el recorte de los salarios y la pérdida injustificada de empleo se intensificaron. Esto afectó 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.

- **Psicológico:** Si bien todas las formas de violencia y acoso tienen un impacto psicológico, los daños de esta naturaleza se presentan a partir de dos expresiones: la verbal (insultos y comentarios agraviantes) y la modal (alzamientos de voz y tonos, que se consideran inapropiados y tratos despectivos, expresados sutilmente por medio del lenguaje gestual). Estos comentarios humillantes tienen una fuerte carga discriminatoria, con contenido clasista, racista, xenofóbico y gordofóbico.
- **Físico:** se observan en los testimonios principalmente cachetadas, empujones y golpes con objetos que les arrojaron sus ER. De acuerdo con los relatos, este tipo de situaciones conflictivas no se presentan de forma aislada sino que se producen de manera simultánea y combinada con otras prácticas o comportamientos inaceptables, como son las expresiones de maltrato verbal.
- **Sexual:** se presentan insinuaciones de índole sexual, mayoritariamente por parte de empleadores varones –parejas, hijos de la ER o potenciales empleadores–; el ofrecimiento de dinero a cambio de relaciones sexuales; la solicitud de usar “ropa sexy” para trabajar; acercamientos indebidos; tocamientos del cuerpo que incomodan, y comentarios no requeridos

## ► Nota de la OIT

Nota de políticas: Estudio cualitativo sobre la violencia y el acoso en el sector del trabajo doméstico en Argentina

sobre su aspecto físico con connotación sexual. Ante estas situaciones, las TCP suelen ser desacreditadas por parte de sus ER cuando comparten lo sucedido en busca de ayuda y contención.

► *Otros tipos de daños* que generaron incomodidad en las TCP son: el seguimiento y control excesivo de su trabajo; el no contar con los productos y elementos necesarios para realizar el trabajo de limpieza; la escasez/insuficiencia, e incluso mal estado, de los alimentos brindados por sus ER. Además, reportaron lugares y condiciones inadecuadas para comer; negación del uso de licencias por accidente de trabajo y por embarazo, y que estas situaciones fueron causa de despido.

En todas las organizaciones y en los relatos de las TCP aparecen testimonios que explican cómo la pandemia potenció las situaciones de riesgo para las trabajadoras. Hubo trabajadoras que tenían que presentarse para no perder el trabajo, especialmente cuidadoras, y trabajadoras sin retiro a las cuales no se les permitía retirarse del hogar en el que trabajaban. Esto también fue reportado por algunas personas que emplean respecto a casos de conocidos. También se observó una tendencia al cambio de registración a la categoría de cuidado de personas para que pudieran ser consideradas esenciales.

Las TCP suelen obtener sus trabajos por recomendaciones de ER previos o redes de familiares y/o conocidos. Esto puede inhibir u obturar alguna respuesta ante comportamientos indebidos de sus ER. Algunas prefieren renunciar antes que tener conflictos y que esto afecte a trabajos futuros. Esto se exacerba en el caso de las migrantes que poseen menos redes vinculares y de contactos.

## Informalidad

► Las trabajadoras identifican que la informalidad les restringe las posibilidades y mecanismos de ayuda, ya sea en el ámbito estatal como sindical.

► Entre quienes emplean se ha identificado que la informalidad es una condición laboral ampliamente extendida y justificada. Entre las justificaciones, se destacan razones económicas, porque las TCP ya tienen otro trabajo en “blanco”, porque pierden un programa o ayuda estatal, entre otros.

► 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– y las expone a sufrir distintas consecuencias vinculadas a la precariedad y vulnerabilidad laboral y las priva del derecho al trabajo decente.

► 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 y que acepta las condiciones laborales precarias que caracterizan al sector. Esta disfuncionalidad del sistema normativo abona a la desconfianza, rechazo y descreimiento frente a las instituciones que regulan el empleo y ofrecen canales de protección y reparación.

## Mecanismos de protección y reparación

► Existe cierto consenso respecto de que las situaciones de conflicto deben resolverse entre las partes (siempre que no sean casos graves de agresión física o sexual).

► En caso de necesitar una intervención institucional, existe un gran desconocimiento por parte de las TCP tanto como de las personas empleadoras sobre las instituciones que atienden violencia y acoso, y la normativa que regula al sector.

► Se evidencia una marcada desconfianza por parte de las TCP hacia los organismos e instituciones que atienden casos de violencia y acoso, ya que consideran que su voz no sería escuchada y que los procesos burocráticos son largos y costosos y no los podrían sustentar.

## ► Nota de la OIT

Nota de políticas: Estudio cualitativo sobre la violencia y el acoso en el sector del trabajo doméstico en Argentina

► Aquellas que están en condiciones informales, consideran que el Estado y sus organismos no las protegen frente a estas situaciones y las soluciones que encuentran son individuales (renunciar al trabajo, el ausentismo injustificado y/o modificar el tipo de vínculo que mantenían con sus ER). Por su parte, las y los ER creen que la justicia se pone siempre del lado de las TCP.

## Normas sociales

- Ante situaciones hipotéticas de conflicto por el trabajo, las TCP han considerado inaceptable e injustificable el ejercicio de la violencia y el acoso por parte de las y los ER (normas personales). Solo algunos segmentos lo consideraron aceptable en caso de que la violencia sea ejercida por una persona mayor con afecciones en su salud.
- En lo que respecta a la norma descriptiva, vinculada a la percepción de lo que la mayoría de quienes emplean en casas particulares en Argentina efectivamente hacen, supusieron que las respuestas incluirían: gritos, descuentos de salario, despido o suspensión. Cuando se les pregunta a las TCP qué harían ante conflictos por trabajos mal realizados si fueran las y los ER, las TCP respondieron en su mayoría 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 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, comportamiento o práctica que les genere daños en el marco de sus relaciones laborales (e.g. "Mirá, yo siento que a la mayoría le debe pasar pero se debe callar porque necesita el trabajo").
- Quienes emplean pueden identificar qué comportamientos resultan inaceptables, producto de sus normas personales y posiblemente 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.

## Factores de riesgo y protección frente a la violencia y el acoso en el trabajo de casas particulares

Se identificaron ciertos **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 los **factores de protección** que disminuyen dichas probabilidades, según la visión de los tres grupos examinados: TCP, ER y referentes de organizaciones. Los factores de riesgo y protección se analizan distinguiendo cuatro niveles de análisis: individual, relacional, institucional y cultural.

## ► Nota de la OIT

Nota de políticas: Estudio cualitativo sobre la violencia y el acoso en el sector del trabajo doméstico en Argentina

## Factores de riesgo

	NIVEL INDIVIDUAL	NIVEL RELACIONAL	NIVEL INSTITUCIONAL	NIVEL CULTURAL
TRABAJADORAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad (ser joven).</li> <li>• Ser migrante.</li> <li>• Ser mujer.</li> <li>• Nivel socioeconómico bajo.</li> <li>• Rasgos de personalidad de ER (exigencia, estrés, consumo de sustancias).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desigualdades de poder con dominio de ER en la toma de decisiones.</li> <li>• Falta de registro de la relación laboral.</li> <li>• Modalidad de trabajo sin retiro.</li> <li>• Estar al cuidado de personas mayores con requerimientos de apoyo para su autonomía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descreimiento y desconocimiento de mecanismos de asistencia y acompañamiento.</li> <li>• Alta incidencia de la informalidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja valoración social del trabajo doméstico.</li> <li>• Escaso reconocimiento social de cuidados en general.</li> <li>• Machismo.</li> </ul>
EMPLEADORAS Y EMPLEADORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rasgos de personalidad de ER (impaciencia, exigencia, estrés).</li> <li>• Falta de buenos modales de las y los ER.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desigualdad de poder en el vínculo laboral.</li> <li>• Intimidación y privacidad del lugar de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No identificaron.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja valoración social del trabajo doméstico.</li> <li>• Desigualdad de género.</li> <li>• Referentes o autoridades que incumplen los derechos laborales de las TCP.</li> </ul>
ORGANIZACIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad (ser joven).</li> <li>• Ser migrante.</li> <li>• Ser mujer.</li> <li>• Nivel socioeconómico bajo.</li> <li>• Bajo nivel educativo de las TCP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacidad en la que se desarrolla este trabajo.</li> <li>• El "entrecruzamiento entre lo privado, lo íntimo y lo laboral".</li> <li>• Trabajo sin retiro.</li> <li>• Trabajo nocturno.</li> <li>• Cuidado de personas mayores con requerimientos de apoyo para su autonomía.</li> <li>• Falta de registro en la relación laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislación con insuficiente perspectiva de género.</li> <li>• Alta incidencia de la informalidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patriarcado / machismo.</li> <li>• Baja valoración social del trabajo doméstico y de cuidados.</li> </ul>

### Factores de protección

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

► **Nota de la OIT**

Nota de políticas: Estudio cualitativo sobre la violencia y el acoso en el sector del trabajo doméstico en Argentina

## Consideraciones en materia de política pública

- **Realizar mesas de trabajo tripartitas para establecer una definición consensuada de violencia y el 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, a partir de insumos de las Ciencias del Comportamiento, que 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.
- **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 doméstico 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 ante situaciones de violencia y acoso.
- **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 y precariedad laboral).
- **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**.