



# VISIBILIZAR LO INVISIBLE

*Mujeres migradas y empleo del hogar*

Equipo SJM de trabajo del hogar y mujer migrada: Asociación Claver (Sevilla), Fundación Social Ignacio Ellacuría (Bilbao), Centro Pueblos Unidos-Fundación San Juan del Castillo (Madrid) y Fundación Red Íncola (Valladolid).

Octubre 2018

**SJM** ESPAÑA  
servicio jesuita a migrantes

El presente informe nace de un grupo de trabajo para la defensa de los derechos de las mujeres migradas que trabajan en el ámbito del empleo del hogar, línea estratégica del SJM desde su asamblea de 2016. Tiene como objetivos: identificar situaciones de vulneración de derechos de las empleadas del hogar y de cuidados; mostrar las profundas desigualdades a las que se encuentran sometidas; poner de relieve el esfuerzo de organización y denuncia que realizan para mejorar su situación y lograr su integración como ciudadanas de pleno derecho.

- El SJM trata de entrelazar dinámicas de proximidad con la acción de incidencia para transformar las estructuras de injusticia desde el acompañamiento, el servicio y la defensa a la persona migrante en todas las fases y momentos de su proceso migratorio.
- Aborda la línea de Hospitalidad en alianza con otras organizaciones para sensibilizar a la ciudadanía e incidir en los poderes públicos sobre las cuestiones de política migratoria. Combina las casas de acogida con redes de apoyo ciudadano a la integración que promueven el acceso a derechos y su plena participación en la sociedad de acogida.
- Igualmente está presente en la Frontera Sur para asegurar que se garanticen los Derechos Humanos en la ejecución de las políticas de control de fronteras. En la frontera hispano marroquí acompaña a las personas en tránsito; y observa las condiciones en las que se encuentran en los Centros de Internamiento de Extranjeros incursos en procesos de detención, identificación, devolución y expulsión.

## ELABORADO POR EL EQUIPO SJM DE MUJER MIGRADA Y TRABAJO DEL HOGAR

Armando Agüero Collins (Coordinador del Proyecto) y Sylvia Villalba, de la Asociación Claver (Sevilla); Claudia Favela, de la Fundación Ellacuría (Bilbao); Iván Lendrino Tejerina y Amparo Sisternes, del Centro Pueblos Unidos-Fundación San Juan del Castillo (Madrid); María Miranda Ocaña, de la Fundación Red Íncola (Valladolid) y José María Segura S.J., del Servicio Jesuita Migrantes Valencia (Valencia).

Se basa en un informe más amplio *Mujeres migradas en el empleo del hogar y cuidados. Un análisis a partir de las situaciones de vulnerabilidad detectadas desde cuatro entidades del SJM*, elaborado por la investigadora Pilar Cruz Zúñiga (Universidad Pablo de Olavide). El 80% del capítulo tercero contiene los aportes que elaboró cada entidad participante.

## HAN COLABORADO CON EL EQUIPO DE INVESTIGACIÓN

Aurora León González (Asociación Claver); Alberto Guerrero S.J. (SJM-Valencia); Lucía de los Reyes e Isabel Cobián (Centro Pueblos Unidos-Fundación San Juan del Castillo).

## REVISIÓN Y EDICIÓN

Josep Buades Fuster

## DIRECCIÓN DE ARTE Y DISEÑO GRÁFICO

Alba Martín-Aragón

## IMPRESIÓN

Micrapel Artes Gráficas

## AGRADECIMIENTO

El equipo investigador expresa su más profundo agradecimiento a todas las personas que han colaborado en el proceso de investigación: A cada una de las 120 trabajadoras del hogar que fueron entrevistadas, al voluntariado que nos apoyó en esta labor, a las personas y colectivos que participaron en las jornadas en las que se presentaron los avances: Territorio Doméstico, Grupo Turín, Torre de Babel, Fundación ADRA, Asociación de Empleadas del Hogar de Sevilla..., además de una lista larga de personas colaboradoras.

# Índice

0. INTRODUCCIÓN	5
1. EL ESTUDIO	6
1.1. Marcos teórico y contexto social de la investigación	6
1.2. Metodología y técnicas de investigación	8
2. CONDICIONES DEL EMPLEO DEL HOGAR Y DE CUIDADOS	10
2.1. Breve contextualización del empleo del hogar en España	10
2.2. Notas características de las trabajadoras del hogar y de los cuidados	11
2.2.1. Perfil socioeconómico y dimensiones de su realidad migratoria	
2.2.2. Proyectos	
2.3. Condiciones y situaciones en el empleo del hogar y de los cuidados	15
2.3.1. Actores y agentes sociales que interactúan en el sector	
2.3.2. Características de las condiciones y situaciones laborales	
2.4. Vulneraciones de derechos y condiciones de trabajo o situaciones indignas	21
2.4.1. Percepción del reconocimiento de los derechos y discriminación	
2.4.2. Tipología de vulneraciones de derechos y de formas de discriminación	
3. BUENAS PRÁCTICAS PARA AFRONTAR LAS CONDICIONES DE TRABAJO INDIGNAS	26
3.1. Atención del SJM a mujeres migradas empleadas del hogar y de los cuidados	26
3.2. Acciones de las cuatro entidades para afrontar situaciones indignas detectadas	28
3.3. Dificultades y buenas prácticas en la defensa de derechos y en la mediación	29
3.3.1. Dificultades	
3.3.2. Buenas prácticas	
3.4. Valoración de resultados y propuestas de mejora	33
3.4.1. Aspectos a mejorar	
3.4.2. Retos para las entidades SJM	
3.4.3. Principales retos en el ámbito del trabajo del hogar y cuidados	
4. CONCLUSIONES	36
5. RECOMENDACIONES	40



# 0. Introducción

Este Informe presenta un panorama de la situación del empleo del hogar y cuidados<sup>1</sup> a partir de un conjunto de casos de mujeres migradas que reciben atención en cuatro entidades del Servicio Jesuita a Migrantes (SJM): la Asociación Claver (Sevilla), la Fundación Social Ellacuría (Bilbao), el Centro Pueblos Unidos-Fundación San Juan del Castillo (Madrid) y la Fundación Red Íncola (Valladolid).

Este estudio exploratorio se propone identificar situaciones de abuso y vulneración de derechos de las empleadas del hogar y de cuidados. Se estructura en tres capítulos. En el primero se exponen las consideraciones teóricas y metodológicas de la investigación; en el segundo se caracterizan las condiciones del empleo del hogar y cuidados, particularmente referidas a las mujeres de origen migrado, que son un segmento significativo de este sector laboral altamente feminizado<sup>2</sup>; en el tercero se exponen las acciones que despliegan las cuatro entidades participantes en este estudio para atender y acompañar a las empleadas del hogar, principalmente, pero también a los/as empleadores/as.

En este informe se perfila una realidad compleja, en la que las vulneraciones de derechos de las trabajadoras del hogar y cuidados migradas no se limitan a la esfera laboral: incluyen una miríada de discriminaciones y exclusiones a distinto nivel, que vulneran el principio de igualdad de trato como consecuencia del menosprecio, de la falta de reconocimiento de este sector y de la subordinación, discriminación y explotación de las empleadas del hogar y cuidados en una sociedad que ha normalizado este tipo de situaciones. No obstante, también hay acciones que afrontan esas vulneraciones de derechos, gestadas en procesos individuales y colectivos de las propias empleadas del hogar, de sus empleadores/as y de las entidades que las acompañan.

Es de esperar que el Informe contribuya a mejorar el conocimiento de esta realidad entre la ciudadanía en general, entre las personas responsables de las políticas públicas, entre responsables y técnicos/as de entidades de atención social, de las entidades del SJM entre las mismas, además de las propias trabajadoras del hogar y cuidados, sean de origen migrado o autóctono, así como entre los/as empleadores/as y sus familias.

1. En este Informe se usa "empleo del hogar y cuidados" para incluir la categoría "cuidado", recuperada desde la teoría crítica y la economía feminista, que amplía las dimensiones del trabajo doméstico reconociéndose la importancia de los "cuidados" necesarios para la reproducción de la vida humana e implicados en los servicios a la persona, los servicios de proximidad y la ayuda domiciliaria. Al respecto, ver las referencias teóricas en las bibliografías de Carrasco (2001, 2013), Goldsmith (2008), Torns (2008), Sánchez y Cruz (2015 y 2017) y Moré (2015). Se agradece a Alberto Guerrero S.J. el listado de su exhaustiva y actualizada bibliografía del trabajo del hogar, muy útil para localizar textos de interés para este Informe.

2. En 2017, en la ocupación "Empleados domésticos", eran mujeres el 96,46% de demandantes parados (27.155 en total, entre hombres y mujeres) y el 93,12% de contratos (245.784 contratos registrados que dieron ocupación a 170.059 personas en total entre hombres y mujeres) (Observatorio de las ocupaciones del Servicio Público de Empleo Estatal, 2017: 64-65). El 45,4% de mujeres afiliadas en el sector eran de terceros países, el 31,3% en 2016, tras la baja registrada a partir de 2012 (UGT, 2017: 2).

# 1. El estudio

## 1.1. MARCO TEÓRICO Y CONTEXTO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

Tal como planteaba el Colectivo IOE (1990) en su estudio *El servicio doméstico en España. Entre el trabajo invisible y la economía sumergida*, cuyo título resume muy bien dos de las condiciones que caracterizan el sector del empleo del hogar y cuidados hasta la actualidad, el análisis que pueda proponerse y aún la propia indagación que realizar debe inscribirse en un marco más amplio que evite considerarlo como un sector aislado. A continuación, se expondrán brevemente tres propuestas conceptuales para ampliar la mirada sobre el sector. Con ellas se ha buscado no limitar el estudio a los aspectos económicos-laborales, dada la trascendencia que tiene el *cuidado* para la producción y reproducción de la vida.

Esta investigación pone el foco en las trabajadoras extranjeras del sector y en las acciones que despliegan las entidades del SJM en su labor de transformación de situaciones de vulneración detectadas. Trata de fundar una postura crítica y “favorecer el conocimiento-emancipación” como “paradigma emergente” que tiene una “visión del mundo basada en la acción y en el principio de la creatividad y de la responsabilidad individual” (Santos, 2003: 94 y 121), a la que se añade también la acción colectiva para transformar instancias que están oprimiendo a los seres humanos, como las que se contienen en el trabajo del hogar y cuidados.

En primer lugar, la **noción más amplia y compleja de derechos humanos**, que contribuya a complementar y desbordar la postura formalista y dominante que los reduce solamente a su dimensión teórica-doctrinal, a su reconocimiento y eficacia jurídico-positiva e institucional<sup>3</sup>. Se plantea recuperar la dimensión pre-violatoria y de construcción de derechos humanos – para que estos no aparezcan solo cuando son violados o vulnerados– y retomar el sentido más cotidiano de construcción de derechos que tienen todas las personas en tanto que sujetos que buscan generar condiciones de existencia y de vida dignas en el día a día desde “el hacer, el saber, el poder, el estar y el ser humanos” (Sánchez Rubio, 2015: 250), y develar tanto las lógicas y dinámicas de dominación como las de empoderamiento (Gallardo, 2008 y Sánchez Rubio, 2011 y 2017).

En segundo lugar, esta noción ampliada de derechos humanos aplicada al análisis del empleo del hogar y cuidados supone, necesariamente, **enfocar las relaciones sociales subyacentes y que se construyen entre las personas/sujetos implicadas**, relaciones en las cuales se manifiesta también la estructura social existente en la sociedad. Así se podrá situar el análisis y visibilizar el tipo de interacciones sociales que se establecen en este ámbito del trabajo del hogar y cuidados para señalar si hay un predominio de lógicas y dinámicas jerárquicas y excluyentes. Sería importante abordar estas “tramas” (Gallardo, 2008) personales y relacionales en el estudio del empleo del hogar y cuidados para complementar los tipos de relaciones afectivas, laborales y/o económicas (salariales) que algunos autores han destacado, pero, sobre todo, porque son las relaciones sociales las que configuran la invisibilidad y subordinación con las que cotidianamente se considera al trabajo en el hogar.

En tercer lugar, la necesidad de **enfocar los espacios donde se construyen estas interrelaciones sociales para saber cómo condicionan la forma de construir las relaciones sociales**. Por ejemplo, en las múltiples tareas que se desarrollan en el ámbito o espacio doméstico-familiar (el “hogar”)<sup>4</sup>, no son lo mismo las percepciones que tiene quien vive en la propia casa (los/as empleadores/as: el “ama de casa” y los miembros de la familia empleadora) que las de quien

3. Se retoma aquí los planteamientos de Gallardo (2008) y Sánchez Rubio (2011 y 2017) desde los aportes de la teoría crítica y una visión más compleja de los elementos que constituyen derechos humanos.

4. Las tareas son bastante amplias y conciernen a tres tipos de actividades, como resume la clasificación del equipo de entidades de SJM (epígrafe 2.3.2.): a) “Apoyo en el domicilio (limpieza de vivienda, lavado, fregado, compras, comidas, etc.)”, b) “Cuidado a la dependencia (ayuda personal para el vestido, aseo, alimentación, movilidad, cuidados sociosanitarios)” y c) “Apoyo familiar y relaciones con el entorno (compañía, facilitar ocio, cuidado y atención a menores, limpieza)”.



está empleada para limpiar o cuidar niños y/o personas mayores en casas ajenas (Hondagneu-Sotelo, 2011).

Además, interesa ver las interrelaciones que tienen lugar en dos niveles: (a) en el hogar-familiar y, (b) en el ámbito laboral-familia empleadora, pues los espacios no se limitan al hogar familiar, con sus particulares características, sino que con frecuencia involucra a la familia más extensa en distinto grado de parentesco porque, a menudo, son varios miembros de la familia quienes ejercen el rol de jefas-jefes, por más que firme el contrato la persona cuidada. Ello resultará pertinente al analizar el trabajo en condición de interna, externa y/o empleo por horas.

Las tres propuestas aquí planteadas tienen como telón de fondo la consideración del origen extranjero de las trabajadoras porque, como bien resumen Díaz y Fernández: "el hecho de que sean mujeres e inmigrantes añade elementos de potencial discriminación a la relación laboral, debido a su situación relegada en la estructura social, así como refleja las tendencias de las relaciones de género y étnicas que se producen en el mercado laboral" (2016: 1).

A nivel mundial, tal como han puesto de relieve diversas publicaciones de la Organización Internacional del Trabajo OIT (2015 y 2017), en la actualidad el trabajo doméstico o del hogar y cuidados se encuentra entre los grupos de empleo más vulnerables y precarizados, por las condiciones de trabajo deplorables, la explotación laboral y los abusos de derechos humanos a los que están sometidas las personas que se emplean en él (mujeres principalmente). Con frecuencia se indica que reciben salarios muy bajos por realizar largas jornadas de trabajo, no tienen garantizado un día de descanso semanal y se encuentran expuestas a abusos físicos, mentales o/y sexuales, o a restricciones de su libertad de movimiento.

Es un sector frecuentemente invisibilizado desde el patriarcado y desde el sistema capitalista, porque se atribuye a las mujeres la realización de las tareas domésticas y de cuidados, y no se reconoce el valor que genera este trabajo ni su importancia, ya que su reconocimiento siempre resulta desigual frente al trabajo que realizan los hombres o al trabajo en otros sectores laborales (Torns, 2008; Carrasco, 2013; Sánchez y Cruz, 2015 y 2017).

## 1.2. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

El proceso de investigación que sustenta este Informe ha sido dinámico y participativo, y se enmarca en la metodología propia de las Ciencias Sociales (Sociología y Antropología, principalmente). Este proceso fue configurándose a lo largo de 15 meses hasta alcanzar los objetivos centrales establecidos para el proyecto:

1. Detectar y visibilizar situaciones concretas de vulneración de derechos laborales de mujeres migradas trabajadoras del hogar y cuidados.
2. Sensibilizar a personas empleadoras, entidades sociales y a la sociedad en general sobre la necesidad de cumplir con la normativa laboral vigente.
3. Identificar y visibilizar acciones de acompañamiento social, orientación-intermediación, mediación y acompañamiento jurídico a las mujeres migradas Empleadas de Hogar que favorecen el conocimiento de sus derechos.
4. Promover la ratificación del convenio 189 de la OIT.
5. Detectar situaciones de abuso, discriminación y explotación indirectas o sutiles que viven las empleadas del hogar, además de las directas.
6. Ampliar el conocimiento sobre las entidades participantes y la atención que brindan a las trabajadoras del hogar.
7. Contar con enfoque de análisis y usar una perspectiva amplia de derechos humanos.

Este estudio exploratorio y descriptivo triangula datos provenientes de diferentes fuentes y combina métodos cuantitativos y cualitativos. A continuación, se resumen las características de las fuentes de datos primarios del proyecto:

- **113 encuestas online realizadas entre junio y agosto de 2017 a trabajadoras del hogar y cuidados (internas y externas) de origen extranjero que acuden a las entidades del SJM.** La muestra es pequeña, pero orientativa del universo de trabajadoras del hogar que acuden a las entidades participantes. Se hizo para lograr una aproximación a las situaciones que podrían encontrarse, sin la pretensión de generalizar las conclusiones a toda España.
- **21 entrevistas de casos en profundidad semiestructuradas a trabajadoras del hogar y cuidados de origen extranjero (internas y externas) con algún tipo de vulneración de derechos,** efectuadas en 2016 (40,85%) y 2017 (57,14%) La selección de entrevistadas es orientativa y representativa de las situaciones de vulneración que se encuentran a diario las entidades del SJM<sup>5</sup>.
- **4 entrevistas semiestructuradas a binas de responsables y/o técnicos** de las cuatro entidades (dos personas por entidad en cada entrevista). Ofrecen información del perfil profesional de las entrevistadas; caracterización de la intervención con trabajadoras del hogar; detección de situaciones/condiciones de abusos, explotación, discriminación y, caracterización de las personas empleadoras.
- **4 cuestionarios abiertos sobre atención y buenas prácticas,** cumplimentados por personal

5. En una de las "mesas de trabajo" de la Jornada realizada en Madrid el 18/11/2017, se valoró que "si bien la muestra era pequeña, en sí mismo era ya destacable que dicho grupo de mujeres haya querido ser entrevistado y haya respondido; se reconocía como un primer paso de empoderamiento."



técnico de las entidades en 2017. Sus contenidos se usan en el capítulo tercero, al aportar datos relevantes sobre: la labor general de cada entidad; la atención que ofrecen en el ámbito del empleo del hogar; de las intervenciones en situaciones indignas detectadas, así como la valoración de los resultados obtenidos y propuestas para mejorar la atención/acompañamiento.

➤ **3 grupos de discusión (“mesas de trabajo”) en el marco de la Jornada “Mujeres trabajadoras del Hogar de origen migrado y situaciones de vulneración”,** organizada por el equipo investigador y celebrada en Madrid el sábado 18 de noviembre de 2017. La relatora de cada grupo recopiló en un informe los datos de los participantes, así como los temas y dinámica de las discusiones que guio una dinamizadora; esta información se complementó con la puesta en común de las tres mesas que hizo en el cierre general del evento una de las personas integrantes del equipo del SJM.

➤ **17 actas, acuerdos y/o evaluaciones** de una Jornada y seis reuniones del equipo de investigación del proyecto que se celebraron entre julio de 2017 y enero de 2018

➤ **Observación participante**

La información procedente de estas fuentes primarias fue recogida en diferentes soportes, complementándose con la revisión de fuentes secundarias estadísticas y bibliográficas. Para procesar la información se utilizó metodología mixta cuantitativa y cualitativa mediante análisis documental, estadístico y de discursos.

Del proceso de investigación resultó un aprendizaje continuo entre los miembros del equipo del SJM junto con las trabajadoras del hogar, pues el contacto no se limitó al período de encuestas y/o entrevistas, ya que varias siguen vinculadas a los cuatro centros del SJM. Además, hubo oportunidad de intercambiar opiniones con personas externas al equipo de investigación en dos eventos en los que se presentaron avances del Informe<sup>6</sup>. La investigadora colaboradora redactó su informe entre febrero y junio de 2018, abriéndose luego el proceso de revisión y extracción de su contenido por el equipo investigador para la redacción de un **informe de divulgación** que publicar en octubre de 2018.



6. El primer avance se presentó en la Jornada organizada por el Proyecto en Madrid el 18 de noviembre de 2017, ante asociaciones de trabajadoras del hogar, otras ONG, un sindicato y una universidad. Otro avance se expuso en la Jornada Formativa “Mujer, inmigración, trabajo doméstico y de cuidados” celebrada en Granada el 24 de mayo de 2018 y organizada por el Centro Provincial del Instituto Andaluz de la Mujer en Granada con la colaboración del Foro Provincial de Inmigración y el Grupo de Trabajo Trabajadoras Domésticas Inmigrantes, a la que asistió personal técnico de entidades públicas y privadas relacionadas con el tema.

## 2. Condiciones del empleo del hogar y de cuidados

Este capítulo consta de cuatro secciones: 1) Una breve contextualización para situar el panorama del empleo del hogar en España y en las zonas donde se realiza el estudio, 2) Principales características sociolaborales de las mujeres extranjeras trabajadoras del hogar y cuidados, 3) Condiciones/situaciones en el empleo del hogar detectadas y 4) Principales situaciones de vulneración de derechos humanos y condiciones/situaciones de trabajo del hogar indignas encontradas.

### 2.1. BREVE CONTEXTUALIZACIÓN DEL EMPLEO DEL HOGAR EN ESPAÑA

Entre las décadas de los sesenta y los ochenta del siglo XX, las trabajadoras empleadas en este sector caracterizado por la economía sumergida y precariedad en las condiciones de empleo eran fundamentalmente españolas. Desde mediados de la década de los ochenta se observa un paulatino crecimiento de la inmigración femenina por la demanda de cuidados, empleo doméstico y del sector servicios.

“la demanda de servicio doméstico en los países de la Europa del sur sirve como un elemento de atracción diferencial de mano de obra femenina [...] La inmigración nunca es un fenómeno asexuado, responde de manera bastante importante a determinantes de género.” (Juliano, 2000: 382).

Factores de atracción como el envejecimiento de la población, la incorporación al mercado laboral de las trabajadoras autóctonas y la propia “crisis de los cuidados” en el Estado de bienestar, siguen siendo los impulsores básicos de este flujo migratorio feminizado, tal como han puesto de manifiesto varios estudios.

Las necesidades de las familias, que no pueden contratar a las empresas que ofertan servicios domésticos y de cuidados, han propiciado que las empleadas de hogar se vean “transformadas en niñeras y cuidadoras de personas mayores” (Martínez Buján, 2010: 161-167). Esta “evolución del servicio doméstico hacia un «servicio de cuidados a domicilio» ha introducido relevantes transformaciones a este sector”, “se ha intensificado la dureza de las actividades encomendadas, lo que revierte en una revitalización del régimen de interna y, por otra, ha modificado las clásicas relaciones de dependencia y patronaje inherentes al servicio doméstico”.

En cuanto a la normativa en este sector, la aprobación del Real Decreto 1424/1985 “puso fin a la contratación meramente civil que imperaba hasta entonces en el sector. La implantación del Real Decreto 1620/2011 contribuyó a una “política de formalización” y al incremento de la tasa de afiliación al sector doméstico. No obstante, persisten condiciones laborales discriminatorias respecto a otros trabajadores: no se les reconoce la prevención de riesgos laborales, no tienen la prestación por desempleo y pueden ser despedidas por desistimiento de la parte empleadora. Además, su incorporación al Régimen General de la Seguridad Social, prevista a partir del primero de enero de 2019, se aplaza hasta el año 2024 mediante la enmienda 6.777 a los Presupuestos Generales de 2019.

El Convenio 189 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) es un referente supranacional para la mejora de las condiciones del trabajo del hogar. Así, la ratificación de este convenio es una de las principales reivindicaciones de las empleadas del hogar y cuidados y sus plataformas.

**Tabla 1. Sistema Especial Hogar. Población extranjera afiliada a finales de febrero de 2018.**

AFILIADOS EXTRANJEROS EN EL S.E. HOGAR	TOTAL	%
España	417.539	100%
Comunidad de Madrid	109.674	26,27%
Andalucía	45.706	10,95%
Provincia de Sevilla	13.246	3,17%
País Vasco	29.575	7,08%
Provincia de Biskaia	16.153	3,87%
Castilla y León	18.707	4,48%
Provincia de Valladolid	4.402	1,05%

Fuente: elaboración propia SJM a partir de datos del MTMSS

## 2.2. NOTAS CARACTERÍSTICAS DE LAS TRABAJADORAS DEL HOGAR Y DE LOS CUIDADOS

Este apartado ahonda en las condiciones concretas de vida de las trabajadoras del hogar y los cuidados y en el modo como afrontan día a día algunos factores que condicionan su sector laboral. Se vale de algunas variables destacadas de las encuestas online y de las entrevistas a profundidad (lugar de trabajo, procedencia, nacionalidad, tiempo en España, permiso de residencia y trabajo), junto con otros datos cualitativos.

### 2.2.1. Perfil socioeconómico y dimensiones de su realidad migratoria

Las empleadas de hogar y cuidados que participaron en esta investigación trabajan en las cuatro ciudades donde se ubican las entidades de SJM: Bilbao, Madrid, Sevilla y Valladolid. Fueron encuestadas online 99 mujeres, mientras que 21 fueron entrevistadas en profundidad.

#### > LUGAR DE TRABAJO

De las encuestadas online, el 29,3% trabaja en Madrid, el 28,3% en Sevilla, el 22,2% en Valladolid y el 20,2% en Bilbao. De las entrevistadas en profundidad, el 28,6% trabaja en Bilbao, el 23,8% en Sevilla, otro 23,8% en Valladolid, el 14,3% en Madrid y un 9,4% en otros lugares.

#### > LUGAR DE PROCEDENCIA

El 88,9% de las mujeres encuestadas y el 61,9% de las entrevistadas proceden de América Latina: principalmente de Bolivia, Ecuador, Nicaragua, Perú, República Dominicana; en menor proporción de Colombia, Honduras, Brasil, Paraguay, Venezuela, Argentina. El 6,1% de las encuestadas y el 28,6% de las entrevistadas proceden de África (Marruecos, Guinea Ecuatorial, Guinea Bissau y Senegal). El 3% de las encuestadas y el 9,5% de las entrevistadas procede de Europa (Rumanía y Bulgaria) y el 2% de las encuestadas procede de Asia (India). Dichas procedencias se corresponden con el perfil general de las mujeres extranjeras que acuden a las cuatro entidades SJM.

#### > TIEMPO DE RESIDENCIA EN ESPAÑA

Las mujeres encuestadas y entrevistadas llevan largo tiempo residiendo en España. En conjunto, un 23,1% lleva 15 años o más, un 27,3% lleva entre 10 y 14 años, un 15,7% lleva entre 7 y 9 años, un 14,7% lleva entre 4 y 6 años, un 17,8% lleva entre 1 y 3 años. Solo una mujer (1%) llevaba menos de un año al ser entrevistada. Cabe reiterar que más del 50% de la muestra lleva al menos 10 años en España.

### > SITUACIÓN DOCUMENTAL

La mayoría de las mujeres encuestadas y entrevistadas muestra un notable arraigo, al menos desde el punto de vista documental. El 44,5% tiene la ciudadanía europea, en su mayoría tras la adquisición de la nacionalidad española. El 36,1% cuenta con un permiso de residencia y trabajo de larga duración. El 5% cuenta con "otros" permisos de residencia y trabajo, conseguidos por las vías de reagrupación familiar, arraigo familiar, ser familiar de ciudadano de la UE o por ser solicitante de asilo. El 14,3% se encuentra en situación de irregularidad administrativa.

La situación administrativa es un factor relevante, aunque no el único, para entender la capacidad de negociación con la parte empleadora que pueden tener las trabajadoras del hogar y cuidados migradas.

Algo más del 60% del total de las trabajadoras encuestadas y entrevistadas ya no está condicionado por los requisitos de la normativa de extranjería para renovar sus permisos de trabajo. El 19% de los casos ve condicionada la capacidad de negociación por la necesidad de renovar sus permisos de residencia y trabajo. El 14,3% del total sin permiso de residencia y trabajo sufre una mayor exposición a padecer abusos laborales y discriminación. Por último, el 6% de encuestadas no habían podido renovar sus permisos por falta de contrato o de cotización a Seguridad Social.

No obstante, **la residencia regular en España y la ciudadanía de la UE no impiden que las trabajadoras del hogar y cuidados sufran algún tipo de vulneración de sus derechos.** La Asociación de Trabajadoras del Hogar de Vizcaya indica **el peso que tiene la condición de "extranjeras"** a pesar de llevar largo tiempo de residencia, incluso de haber obtenido la nacionalidad española. Un 54,54% de las mujeres encuestadas y un 66,66% de las entrevistadas tenían nacionalidad extranjera extracomunitaria, el 42,42% de las encuestadas y el 19,04% de las entrevistadas se habían naturalizado españolas, mientras que el 3,03% de las encuestadas y el 14,28% de las entrevistadas eran ciudadanas de otros Estados miembros de la UE.

### > OTRAS NOTAS TOMADAS DE LAS 21 ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

La media de edad se establece en 43,16, dentro de un rango que va de 21 a 58 años. Edad significativa si se considera el largo tiempo de residencia en España, su repercusión en el trabajo que realizan y en sus proyectos para el futuro.

Un 19% tiene estudios de licenciatura, el 33% tiene estudios de bachillerato, el 14,2% la enseñanza secundaria obligatoria (ESO), el 23,8% estudios primarios, y 4,7% no tiene estudios. El 23,8% no contestó a la pregunta sobre la ocupación antes de migrar a España. El 23% tenía experiencia laboral a nivel público y/o privado (ayuntamiento, farmacéutica, administración, economía, turismo, ventas, contabilidad, educación infantil, taller de maquila, frutería). Un porcentaje similar trabajaba como empleada del hogar y/o cuidados. El 9,5% no tenía experiencia laboral.

Las notas recogidas hasta ahora de las muestras encuestada y entrevistada bosquejan una realidad distinta de los estereotipos de una parte de la sociedad que considera que las trabajadoras del hogar y cuidados extranjeras son personas sin formación e ignorantes. La

mayoría tiene alguna formación previa, cuenta con experiencia laboral en distintos sectores y proviene de estratos sociales medios o bajos en su país de origen. **Más de la mitad parece vivir “un proceso de movilidad socio-profesional descendente** en el espacio social receptor, respecto a la posición que se detentaba en la sociedad de origen” (Oso,2005: 85).

### > MOTIVACIONES PARA MIGRAR A ESPAÑA

Algunas viajaron solas, otras con su pareja, alguna para reagruparse con la familia. Todas pretendían mejorar sus condiciones de vida. Algunas mujeres señalaban razones económicas o políticas: la situación económica en general, el desempleo, la pobreza, la situación política o la falta de futuro. Otras insistían en la voluntad de ayudar a la familia: manteniendo a sus parientes (padre y madre, hijos/as o hermanos/as), pagando los estudios a los hijos/as o hermanos/as, o para cubrir gastos médicos. Algunas mujeres se planteaban la migración para la superación personal: tras un divorcio o separación, para conocer nuevas culturas, para escapar del clima de violencia en la familia o por otros motivos personales. Otras indicaban que el padre había migrado y luego había reagrupado a toda la familia. Entre el conjunto de motivaciones destacan dos: más del 61% señala el desempleo o la situación económica, así como el 46,6% insiste en la educación de los hijos/as.

### > SITUACIÓN FAMILIAR EN ESPAÑA

Un tercio (33,33%) no vive con otros familiares, un 28,5% con la pareja o con esta e hijos/as, un 23,8% vive con otros parientes, mientras que un 14,2% vive solo con los hijos/as. Algo más de la mitad (52,3%) no vive con familiares dependientes, un 28,5% vive con sus hijos/as dependientes y un 9,5% tiene a su pareja dependiente (o pareja e hijos/as). En cambio, casi la mitad (47,6%) tiene familiares dependientes en el país de origen (padre, madre, hijos/as u otros familiares). Un 23,8% tiene hijos/as dependientes en el país de origen, pero no a otros parientes. Otro 23,8% no tiene familiares dependientes allí, mientras que el 9,5% tiene pareja e hijos/as dependientes. Si el 52% no tiene parientes dependientes en España, el 72,2% tiene parientes dependientes en el país de origen.

### > FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LAS MUJERES MIGRADAS TRABAJADORAS DEL HOGAR Y DE LOS CUIDADOS SEGÚN RESPONSABLES Y TÉCNICOS DE LAS ENTIDADES DEL SJM

Entre las fortalezas, podrían enumerarse las siguientes: “gran capacidad de resiliencia”; “adaptarse a las situaciones”; “reconstruyen familias y parejas”; “mucho generosidad”, “muy valientes”; “mucho capacidad de creatividad, alegría, vitalidad”; “son los ejes de sus familias allí y aquí”; “capacidad de propuesta y poner en valor lo que saben y compartirlo en sus entornos”; “alta motivación y compromiso con sus procesos migratorios”; “fortaleza para afrontar situaciones”; “personas emprendedoras”; “personas asertivas”; “mantienen los vínculos”; “el origen, la procedencia”.

Entre las debilidades, podrían enumerarse las que siguen: “es difícil generalizar”; “hay [...] gente muy aislada”; “desconocimiento de algunas claves de la relación laboral”; “no se ven en las capacidades para reclamar sus derechos y esto las hace muy vulnerables”; “falta de planificación [...] de mejor distribución de sus recursos”; “no administran bien sus recursos”; “formación”; “aceptan cualquier tipo de condiciones laborales”; “A menudo están sintiéndose culpables, asumen también muchas veces el rol de salvadoras ‘de’”; “dificultad para poder hablar”; “les cuesta el empoderamiento”.

Tales rasgos permiten aproximarse a la complejidad que encierran las personalidades y formas de asumir la vida de las trabajadoras.

Yo creo que hay muchas fortalezas, hay un carácter impresionante y hay muchas personalidades muy diversas, aun en las que se denotan más frágiles o aun más introvertidas, luego, lo que encuentras es una gran fortaleza para asumir las distintas

cuestiones que se les van presentando a lo largo del tiempo. Sobre las debilidades, añadiría una y que preocupa bastante, y es que esta alta motivación por ser sostenedoras de vida también de sus familiares allá hace que muchas veces ellas se queden en un segundo o tercer plano [...]

*Miembro de entidad del SJM, E-01, julio 2017.*

[...] A mí me ha venido mucha gente que se me pone a llorar y me dice, "pero es que no tengo otra cosa y tengo que mandar dinero, entonces tengo que aguantar"; entonces es gente que es muy valiente, pero que, en el fondo, es también súper vulnerable [...]

*Miembro de entidad del SJM, E-09, julio 2017.*

Otro rasgo que destacar es la **solidaridad** que muestran hacia sus parientes y hacia otras mujeres empleadas del hogar como ellas, a las cuales, en ocasiones, han conocido en los espacios de encuentros que brindan las cuatro entidades del SJM u otras entidades sociales. La solidaridad será **clave para formar grupo y redes de apoyo**, organizarse en asociaciones reivindicativas y para apoyarse en casos de necesidad a nivel personal (quedarse sin trabajo y sin vivienda cuando se les despide como internas, enfermedad o inclusive muerte). La importancia de esa red de apoyo entre ellas se aprecia en el siguiente testimonio:

Mi experiencia de todos estos años es que no han dejado a nadie en la calle. Entre ellas se buscan y se ayudan con todo el tema del trabajo, cuando alguna ha sufrido o sufre alguna enfermedad de más largo apoyo y acompañamiento. Ellas han hecho mucho apoyo; también cuando hemos tenido la desgracia de que ha muerto alguien o alguna compañera, toda la solidaridad se ha volcado para poder acompañar a la familia, repatriar el cuerpo. Eso lo hemos vivido muy de cerca y está en los espacios grupales [...]

*Miembro de entidad del SJM, E-01, julio 2017.*

Esos lazos de apoyo no siempre llegan a surgir, debido al poco tiempo libre que les dejan sus jornadas laborales, lo cual podría favorecer su aislamiento. En esas circunstancias resulta clave la labor de las entidades sociales para procurar espacios de información, de formación y de apoyo mutuo que contribuya a atenuar el aislamiento o a acompañar en situaciones de necesidad o en circunstancias extremas.



## 2.2.2. Proyectos

Algunas cuestiones dan pie a exponer los proyectos que van urdiendo para el futuro:

### > QUEDARSE EN ESPAÑA O REGRESAR AL PAÍS DE ORIGEN

El 85,7% manifestó su intención de "quedarse en España"; algunas matizaron que sería mientras necesiten dinero para que sus hijos/as concluyan los estudios en su país o hasta obtener la autorización de residencia. Solo el 14% tiene más clara la opción de regresar debido a las dificultades de encontrar trabajo y/o el deseo de ahorrar y luego regresar a su país.

### > PREVISIÓN DE CONTINUIDAD COMO EMPLEADA DEL HOGAR Y CUIDADOS

Un 66,6% respondió que sí y un 23,8% que no. Ambas respuestas indican la claridad que tienen respecto a sus objetivos laborales más inmediatos y cómo la mayor parte los sitúa en ese sector.

### > TIPOS DE EMPLEO ALTERNATIVOS

Los trabajos que les gustaría desempeñar están ubicados, sobre todo, en el sector servicios. Muestran las opciones que estiman posibles a partir de experiencias puntuales o de la formación recibida durante los años de residencia en España.

Hay quienes se decantan por el campo de los cuidados. El 9,5% quiere seguir cuidando a personas dependientes. Otro 9,5% querría ser auxiliar de enfermería. Tres grupos que suponen un 4,7% cada uno plantean: seguir como interna, pasar a externa o cuidar niños/as. Hay quienes se ven en la hostelería, como camareras de piso, en cocinas o en restaurantes: grupos uniformes del 4,7%. Un 14% señala como ámbito laboral el supermercado, otro 9,5% se ve como dependienta. Por fin, hay grupos uniformes del 4,7% que se ven aprendiendo a leer o a escribir, estudiando informática o inglés, en farmacias o laboratorios, trabajando en informática o en defensa de las personas, o regresando al país de origen para establecer un negocio.

Así, los tipos de empleo que apuntan para el futuro indican que sus opciones laborales, tras unos años en el sector, quedan limitadas y circunscritas a empleos de baja cualificación. Porque, una vez en el sector, aunque haya quienes tengan algún grado de formación (incluso universitaria), les resulta complicado buscar otras opciones laborales, aunque lo intentan.

### > PLANES PARA LA JUBILACIÓN

El 42,85% respondió "no he pensado en eso". Hay cuatro grupos homogéneos de un 14,28% que responden que pretenden "cotizar", jubilarse en su país de origen, poner un negocio y, o que no tienen información; no tienen trabajo o no responden.

## 2.3. CONDICIONES Y SITUACIONES EN EL EMPLEO DEL HOGAR Y DE LOS CUIDADOS

La sección se divide en dos partes: en la primera se enuncian esquemáticamente los componentes principales del campo social del empleo del hogar, definiendo los roles de actores y agentes sociales principales. En la segunda se exponen las características de las relaciones laborales estudiadas, contrastando si cumplen o no con la normativa básica del sector (Real Decreto 1620/2011, Ley 27/2011 y Real Decreto Legislativo 2/2016).

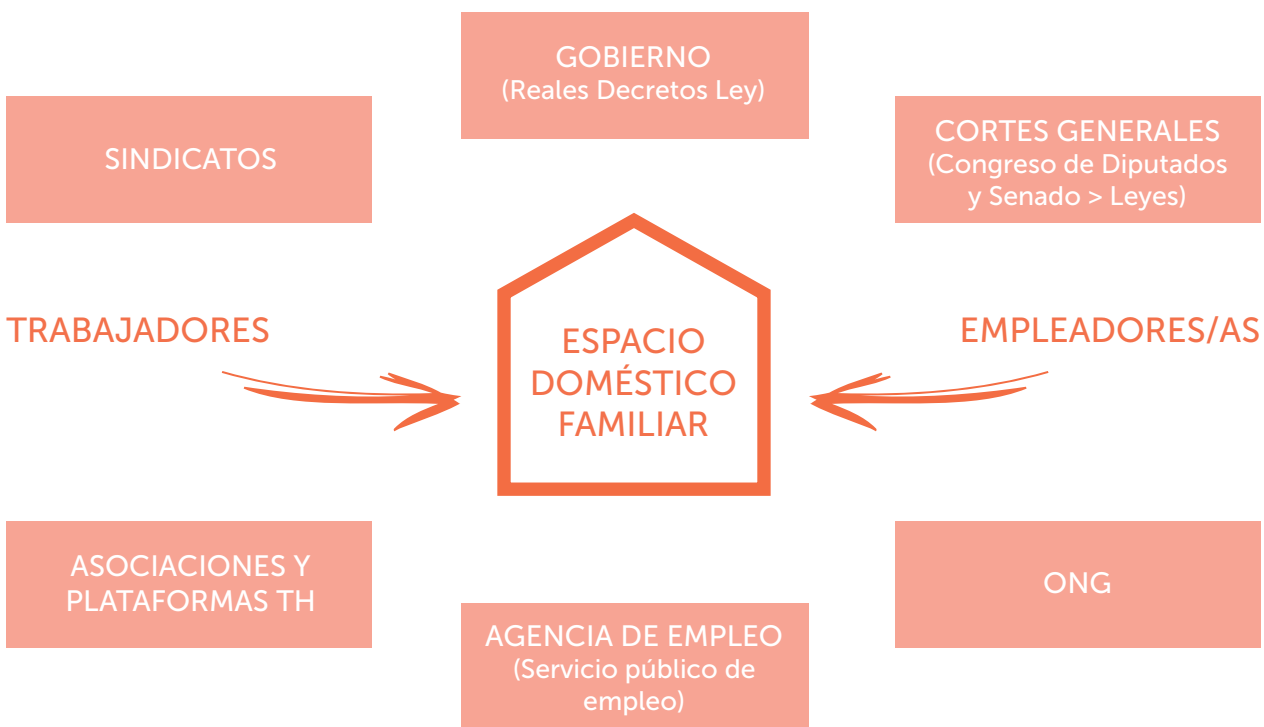
### 2.3.1. Actores y agentes sociales que interactúan en el sector

El Gráfico 1 muestra los principales actores y agentes sociales que intervienen según los márgenes de acción y decisión que tengan en el "campo" (Bourdieu, 1986) del trabajo del

hogar y cuidados remunerado. En ese “campo” interesa enfatizar dos dimensiones: por un lado, el margen de acción y decisión que puedan tener los participantes para que puedan ser considerados como actores o agentes sociales (Fernández, 2003). Por otro lado, las relaciones sociales construidas por tramas de interacciones sociales que establecen todos los actores y agentes sociales, pudiendo ser de varios tipos, aunque en todas ellas predominan lógicas y dinámicas jerárquicas y excluyentes, pero también la existencia de lógicas y dinámicas solidarias.

Destacan dos componentes principales: los empleadores/as (y sus familias) y las trabajadoras (españolas y extranjeras) que interactúan en el espacio doméstico-familiar; donde se desarrollan relaciones paterno-filiales y de pareja, pero donde también se establecen relaciones productivas con las empleadas del hogar y cuidados.

**Gráfico 1. Principales actores y agentes sociales que intervienen en el campo del empleo del hogar y cuidados**



Fuente: elaboración propia SJM

El Gobierno y las Cortes Generales (Congreso de los Diputados y Senado) establecen las leyes, órdenes y normativas para controlar y organizar la participación de los actores sociales en el plano de las relaciones laborales. Al situarse estas relaciones laborales en el espacio doméstico-familiar, vigilar el cumplimiento de la ley y evitar vulneraciones de derechos es un reto para el Gobierno y las Administraciones.

Las agencias de empleo autorizadas o el propio servicio público de empleo establecen relaciones situadas en el espacio de la producción y del mercado. También tendrían que sujetarse al marco normativo que regula este tipo de relación laboral.

Los sindicatos, las asociaciones y las plataformas de trabajadoras del hogar y cuidados tienden a establecer relaciones en el espacio de la ciudadanía y el espacio comunitario; mientras que las relaciones que establece el gobierno (el Estado) están en el espacio de la ciudadanía y del mercado.

El actual contexto mundial, nacional y local, en el que predomina la tendencia a abaratar los



costes en el mundo del trabajo, y en el que no se reconocen los costos del trabajo reproductivo, **crea una tensión entre todos estos actores y agentes sociales que forman el campo del empleo del hogar, tensión que se observa en los distintos espacios de relación, porque el gobierno y la Cortes Generales no garantizan la justicia social, ya que la dinámica del mercado va precarizando y promoviendo la lógica económica del máximo beneficio.**

### 2.3.2. Características de las condiciones y situaciones laborales

Aquí se señalan las principales condiciones laborales de las empleadas de hogar y cuidados. Los resultados indican los aspectos más formales sobre la relación laboral y el cumplimiento de las normativas que la regulan, y las valoraciones que hacen las propias trabajadoras sobre las mismas. Se tienen en cuenta variables como la modalidad de trabajo y la situación administrativa.

#### > TIPO DE MODALIDAD DE TRABAJO QUE REALIZAN

En ambas muestras **es mayor el número de quienes trabajan como internas**: 46,4% entre las encuestadas y 71,4% entre las entrevistadas. Podríamos convenir que **las condiciones del trabajo en la modalidad de interna resultan una variable clave en situaciones de vulneración de derechos**. Un 40,2% de las encuestadas y un 28,6% de las entrevistadas trabajan como externas. Un 13,4% de las encuestadas trabaja por horas.

#### > MODALIDAD DE CONTRATO Y TIPO DE PERMISO DE TRABAJO

A las 97 mujeres encuestadas se les pregunta por la "modalidad de contrato" y el "tipo de permiso de residencia en España". Algo más de la mitad de las mujeres encuestadas que trabajan como **externas** tiene **ciudadanía de la UE**. Entre las trabajadoras **internas**, hay una **mínima diferencia** entre quienes tienen **certificado de registro como ciudadana de la UE** y quienes tienen algún **otro tipo de permiso de residencia**. El pequeño porcentaje de trabajadoras que están en **situación irregular** es similar entre las **internas y externas**. Las trabajadoras "sin papeles" están presentes en las tres modalidades de trabajo, y muestran mayor tendencia a aceptar las condiciones de trabajo que se les imponga.

#### > AL CONTRATARTE, ¿TU EMPLEADOR/A TE OFRECIÓ UN CONTRATO (TIENES CONTRATO)?

El 47% de las mujeres encuestadas y el 43% de las entrevistadas respondió: "contrato escrito". En cualquier caso, preocupa el elevado porcentaje de mujeres que no tienen contrato o que lo tienen verbal, sin formalizar por escrito. En ambos casos se incumple la ley.

En la Jornada celebrada en Madrid el 18 de noviembre de 2017 como contribución a este informe, se subrayó: el **"desconocimiento de los derechos por las partes empleadora y trabajadora"**; cómo **"predominan los contratos verbales"** en el sector; así como **"los límites de la legislación de extranjería que imposibilitan la contratación legal de las mujeres migradas"**.

#### > ¿TU EMPLEADOR TE PAGA LA SEGURIDAD SOCIAL?

Los empleadores no pagan la Seguridad Social al 44,86% de las mujeres encuestadas (87, puesto que 10 no tenían autorización de trabajo) y al 35,71% de las entrevistadas. Esto es, no pagan la Seguridad Social a más de un tercio de las mujeres tomadas en consideración. El empleador o empleadora paga la Seguridad Social solo al 51,70% las 87 mujeres que respondieron a la cuestión en la encuesta. El porcentaje de mujeres internas a las que se les paga la Seguridad Social es algo superior al de externas: 26,43% y 22,98%, respectivamente. En cambio, solo se les paga al 2,29% de las que trabajan por horas. Hay que tener en cuenta que las mujeres externas que se pagan enteramente la Seguridad Social son un 2,29% del total de mujeres que podían responder a esta pregunta de la encuesta. Las mujeres que trabajan por horas que se pagan completamente la propia Seguridad Social son un 1,15% del total.

Cuando se trata de las entrevistas en profundidad, 14 mujeres responden a esta cuestión: 6 no podían hacerlo al no tener autorización de trabajo, y otra que podía no lo hizo. Los empleadores/as pagaban la Seguridad Social al 57,14%, no lo hacían al 35,71%, mientras que las propias mujeres que tenían que pagar la mitad de su propia Seguridad Social eran el 7,14% (todas ellas internas). Según la modalidad de contrato, las mujeres internas a las que los empleadores/as pagan la Seguridad Social son un 28,57% del total de mujeres encuestadas que podían responder a esta cuestión. Las externas a las que les pagan la Seguridad Social son también un 28,57% del total. Las mujeres internas a las que los empleadores/as no pagan la Seguridad Social son igualmente un 28,57% del total de mujeres encuestadas que podían responder a esta cuestión. Las externas a las que no les pagan la Seguridad Social son un 7,14% del total.

### > TIPO DE TRABAJO QUE DESEMPEÑAR

En ambas muestras el “cuidado a la dependencia” es un componente significativo, si bien, más para las trabajadoras internas que para las externas, entre las que hay más que declaren trabajar en “apoyo en el domicilio”. En realidad, la gran mayoría de internas combina el apoyo en el domicilio y el cuidado a la dependencia, y un grupo significativo le suma el apoyo familiar.

### > ¿CUÁNTAS HORAS TRABAJAN DIARIAMENTE?

Una amplísima mayoría de las trabajadoras internas encuestadas y entrevistadas trabaja más de 12 horas al día. Entre las trabajadoras externas y quienes trabajan por horas predominan horarios inferiores a 8 horas. Las jornadas semanales de las trabajadoras internas superan el máximo de 60 horas semanales de prestación de servicios que prevé la ley de empleo de hogar, aunque hay un caso de extremo de una persona sin papeles que trabaja 18 horas diarias.

### > FALTA SABER SI LAS FAMILIAS EMPLEADORAS PAGAN LOS MÍNIMOS LEGALES DEL SALARIO

Aunque el 53,6% de trabajadoras encuestadas y entrevistadas ha respondido que las familias empleadoras respetan el mínimo de lo que marca la ley, un 53,8% de trabajadoras externas no recibe el salario mínimo establecido para las horas extra trabajadas. Un 56% de las externas no percibe un pago mínimo por las horas extras, porcentaje que se eleva al 70,5% cuando se trata de trabajadoras internas. Por lo que el cumplimiento de la ley es muy relativo.

### > ¿TE HAN OBLIGADO A HACER ALGÚN TRABAJO QUE NO TE CORRESPONDE?

Un 59,6% de las mujeres encuestadas online (n=99) dijo “no” y un 40,4% “sí”. El 71,42% de mujeres entrevistadas dijo que con frecuencia. Las tareas que tuvieron que realizar sin corresponderles son de diverso tipo y en ocasiones son varias a la vez:

- La limpieza de lugares distintos a los convenidos inicialmente o, incluso, desplazar a la trabajadora a otros lugares.
- Realizar tareas que implicaban un trabajo excesivo o sin las condiciones adecuadas, además de añadir tareas que no se indicaron al principio.
- Atender a otras personas distintas para las que se les contrató.
- Acoso sexual

### > ¿TE HAN OBLIGADO A HACER ALGUNA TAREA QUE HA PUESTO EN RIESGO TU SALUD O TU VIDA?

El 60% de mujeres entrevistadas dijo que sí y el 40% que no. Algunos ejemplos:

- Levantar varias veces al día, y sin grúa, a la persona a quien cuidaban.
- Coger mucho peso cuando estaba delicada de salud o embarazada.

- Intoxicación y alergias por uso de productos de limpieza.
- "Limpiar cristales de la casa con medio cuerpo fuera de la ventana".
- "Cocinar con mucho aceite y con riesgo de quemaduras".
- "Agotamiento físico y psíquico por estrés y falta de descanso nocturno".

### > DESCANSOS

Las jornadas laborales extensas registradas, sobre todo en el trabajo interno, se correlacionan con los tiempos reducidos del descanso dentro de la jornada diaria, entre jornadas laborales consecutivas y entre semanas de trabajo igualmente consecutivas. Un 42,85% de las mujeres internas encuestadas y un 41,02% de las entrevistadas manifestó no tener ninguna hora de descanso. Un 38,46% de las mujeres entrevistadas manifestó contar con dos horas de descanso. Llama la atención el 5,12% de mujeres internas encuestadas que señala que puede descansar cuando lo hace el empleador/a.

El 18% de las trabajadoras internas encuestadas indicó que la casa donde trabaja o trabajó no dispone de un espacio privado propio para descansar o pasar el tiempo libre. En cuanto a las trabajadoras externas, la gran mayoría no tiene ningún descanso durante su jornada laboral (73,47% en la encuesta online; 67% en las entrevistas en profundidad).

### > HORAS DE DESCANSO ENTRE UNA JORNADA LABORAL Y OTRA

Un 67% de las mujeres internas entrevistadas indica que descansa menos de 10 horas, siendo este otro aspecto de la vulneración de derechos laborales.

### > HORAS DE DESCANSO ENTRE UNA SEMANA Y OTRA

Solo el 40% de las trabajadoras internas entrevistadas y el 56% de las encuestadas destaca que sí se le respetan los descansos de 36 horas consecutivas. El resto tiene tiempos más reducidos de descanso. Los casos de mujeres que no tienen ninguno revelan situaciones alarmantes de vulneración de derechos y explotación laboral, que repercuten en las condiciones de salud de la trabajadora y suelen ir acompañadas de otros tipos de discriminación como extranjeras.

Entre las trabajadoras externas encuestadas, el 41% descansa 48 horas, mientras que el 38,4% descansa 36 horas. El 50% de las trabajadoras externas entrevistadas descansa menos de 8 horas diarias.

### > FESTIVOS

El 53,33% de trabajadoras internas encuestadas indicó: "trabajas y te pagan igual". En cambio, entre las externas el 56,41% "los disfrutas y te los paga". El 8% de las trabajadoras por horas indicó que "disfrutas y te los pagan".

### > VACACIONES

Se respetan entre la mayoría de las mujeres encuestadas y entrevistadas. Pero el 9% de trabajadoras internas encuestadas y el 20% de las entrevistadas no tienen vacaciones.

### > ¿HAS TENIDO QUE PEDIR ALGÚN PERMISO A TU EMPLEADOR-A PARA ATENDER ALGUNA OTRA NECESIDAD PERSONAL? ¿Y TE LOS HA DADO?

El 62% de trabajadoras internas y externas dijo que sí había necesitado pedir algún permiso. De estas, lo recibió el 83%. No obstante, preocupan las siguientes situaciones:

- Le dejan ir a enviar dinero una vez al mes, pero controlando el tiempo.
- Le autorizan a salir a ver a su hija hospitalizada de urgencias, pero hasta el día siguiente, para no dejar sola a la señora a quien cuidaba.
- Le negaron el permiso que necesitaba para ir al médico y no pudo atender su salud;

- Si quería salir "tenía que pagar a una sustituta"
- No tuvo tiempo para reponerse de la noticia del fallecimiento de un familiar.

### > ¿CONSIDERAS QUE TU SALARIO ES JUSTO?

El 67% indicó que no. A continuación, se exponen las razones de las trabajadoras:

- "El contrato era injusto por las condiciones, [hago] tres casas en vez de una", atiende a cinco personas más la limpieza de apartamentos.
- "No puedo desempeñar el trabajo en condiciones, [por] miedo, amenazas".
- "No se paga las horas de presencia" "No incluye vacaciones ni pagas extras".
- "Trabajo los días festivos. Me acostaba a las 12:30 pm y me levantaba a las 7:30 am".
- "[El salario] es menor de lo que dice la ley y son muchas horas".
- "Aumento del número de miembros a atender y trabajo de interna en verano".
- "Era dependiente, y creo que lo que pagaban no era un salario justo".
- "Una hora de trabajo le salía por uno o dos euros".

### > ¿HA SIDO FIEL TU EMPLEADOR/A AL CONTRATO?

Algo más del 50% de las mujeres internas y algo más del 60% de las externas juzgan que no.

### > ¿TE HAN DESPEDIDO INJUSTAMENTE, ES DECIR, SIN FINIQUITO Y SIN AVISO PREVIO?

La mayoría de las trabajadoras encuestadas no ha sufrido despidos sin finiquito ni aviso previo, pero los porcentajes de despidos sin finiquito ni aviso previo son más significativos entre las trabajadoras internas (16%) que entre las externas (12%), siendo mucho menores entre las que trabajan por horas (4,12%).

En las situaciones detectadas entre trabajadoras entrevistadas que tuvieron alguna vulneración de derechos, el 15% de los despidos se hacen sin previo aviso, sin indemnización y sin el finiquito que les corresponde según la ley, así como en el 85% restante se combinan de distinta manera esas tres situaciones de incumplimiento de la normativa.

### > RAZONES DEL DESPIDO

Mayormente, se trata de despidos improcedentes y en los que la parte empleadora no notifica con claridad a la trabajadora el motivo del desistimiento. En otros casos es la trabajadora quien entrega el preaviso y deja el trabajo, cansada del incumplimiento de las condiciones laborales establecidas, teniendo que reclamar lo que le corresponde porque, en varios casos, las familias se niegan a pagar las cantidades que la ley establece y existen reproches: "la señora me dijo que era malagradecida por pagar así lo todo el bien que me habían hecho". La situación del despido se complica más si la trabajadora no tiene contrato.

En varios casos de despido se nota el desconocimiento de la normativa que tienen las trabajadoras y quien las emplea. De ahí que algunas trabajadoras acudan a entidades de apoyo, como las del SJM, a solicitar asesoramiento jurídico para interponer reclamaciones, sobre todo, por las condiciones injustas del despido.



## 2.4. VULNERACIONES DE DERECHOS Y CONDICIONES DE TRABAJO O SITUACIONES INDIGNAS

Esta sección trata de caracterizar los rasgos imperantes en las relaciones laborales propias del empleo del hogar y cuidados. Vistas determinadas actitudes y conductas de la parte empleadora, trata de explicar en qué sentido no se respetan los derechos mínimos de las empleadas de hogar y cuidados, en tanto trabajadoras y en tanto personas. Se observan situaciones de **falta de reconocimiento de los derechos laborales dentro de relaciones jerarquizadas y actitudes** que pueden ser tildadas de **paternalistas, clasistas, colonialistas y excluyentes**.

En 2016, la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), en su informe sobre discriminación en España alertaba sobre la concentración de discriminación en este sector.

Hay compañeras que consideran que tienen una buena relación que no raya en la cuestión afectiva, (...); luego hay compañeras que valoran mucho el tipo de relación afectiva que establecen con la familia para la que trabajan [...] tampoco son situaciones tan sangrantes y no tienen mucho desequilibrio, aunque a veces no se llegan a cumplir los mínimos legales. Y luego están los otros casos que nos preocupan muchísimo, y son estas relaciones completamente jerárquicas, llenas de prejuicio, con actitudes discriminatorias y algunas veces incluso rayando en el racismo, el sutil (ese seguro) y algunas situaciones racistas más abiertas muy graves: estas compañeras que se sienten muy minusvaloradas, que están trabajando en ambiente hostil, con una situación de acoso laboral y moral continuo, por parte al menos de algún familiar, que las menosprecia, que sacan toda su frustración y la descargan sobre ellas.

*Miembro de entidad del SJM, E-01, julio 2017.*

Es preciso tener en cuenta la relación entre el **tiempo de residencia** y de la **situación administrativa** de las trabajadoras en el **grado de asimetría** que se observa en las **relaciones laborales**. Van desde el servilismo hasta el desarrollo de una capacidad de negociar y reclamar ante posibles abusos laborales y/o discriminaciones.

El **ámbito** donde ocurren tales **abusos** es el **espacio doméstico**-, por lo que los **comportamientos son privados, al margen de la mirada pública**, lo que dificulta la **observación externa** de las partes involucradas.

La discriminación también tiene relación con el grado de **conocimiento de los derechos**: "si algo han demostrado los estudios realizados hasta el momento, es que, por una parte, **los grupos de población más afectados y vulnerables ante la discriminación no siempre conocen sus derechos**" y, por otra parte, que el conjunto de la población "desconoce que algunas de sus prácticas habituales son discriminatorias. El resultado es que, en muchas ocasiones, la **discriminación se naturaliza**, se considera normal que ocurra y no como lo que es: algo que perjudica a cada individuo y al conjunto social" (FEMP, 2012: 83). Además de **las secuelas que estas formas de violencia tienen sobre las trabajadoras**.

### 2.4.1. Percepción del reconocimiento de los derechos y discriminación

Las trabajadoras del hogar y cuidados tienen una notable percepción de que no se respetan sus derechos y de la discriminación que sufren en sus relaciones laborales.

A la pregunta:

**> DESDE 2015, ¿HAS TENIDO ALGÚN EMPLEO DEL HOGAR EN EL QUE CREAS QUE NO SE HAN RESPETADO TUS DERECHOS?**

De las 111 trabajadoras que respondieron, **89,2% dijo "sí"** y 10,8% "no". En cambio, todas las entrevistadas en profundidad (n=21) manifiestan haber sufrido alguna vulneración de derechos.

En ambas muestras, la percepción de falta de respeto de sus derechos es muy elevada, con independencia de la situación administrativa en que se encuentren, de que tengan o no contrato de trabajo, o del tipo de jornada que realizan.

Ante la pregunta:

### > ¿HAS SUFRIDO ALGÚN TIPO DE DISCRIMINACIÓN EN EL TRABAJO?

La percepción de haber sufrido alguna discriminación es alta en las dos muestras. Un **47,43% de las mujeres** encuestadas y un **61,9% de las entrevistadas respondieron afirmativamente**. Los porcentajes más altos de quienes responden negativamente se da entre las que ostentan ciudadanía de la UE.

El porcentaje de las mujeres encuestadas que afirman haber sufrido discriminación crece entre las que no tienen contrato, mientras que crece sensiblemente el porcentaje de las mujeres que afirman no haberla sufrido entre las que tienen contrato escrito.

El cuestionario de la encuesta online contiene algunas preguntas relativas a tipos concretos de discriminación. Si un 47,43% respondía haber sufrido algún tipo de discriminación, genéricamente, un 45,50% se quejaba de sufrir frecuente supervisión o vigilancia, de recibir comentarios de desprecio sobre su trabajo. Un 35,40% afirmaba haber recibido insultos o humillaciones.

No se trata solo de la modalidad de discriminación, sino de la persona que discrimina. De las 14 personas que respondieron afirmativamente, el 50% señaló al empleador/a, el 21,42% a "la persona que cuido", el 14,28% a "un familiar cercano" y un porcentaje similar sumó a "la persona que cuido, al empleador/a y un familiar cercano".

A la pregunta:

### > ¿HAS SUFRIDO ALGÚN TIPO DE ACOSO EN EL TRABAJO?

El **57,14%** de las 21 entrevistadas respondió **afirmativamente**. Predominan tres tipos de acoso: **moral** (41,66%), **laboral** (33,33%) y **sexual** (16,66%). Una trabajadora no precisó (8,33%).

El **acoso moral** consistía en: la constante descalificación por parte de la persona cuidada; la hostilidad de la señora; comentarios indirectamente ofensivos que suben de tono hasta convertirse en insultos o comentarios directos alzando la voz y el tono; la desvalorización constante y el aislamiento de la trabajadora; maltrato psicológico, privación del descanso diario, sensibilidad nula hacia los problemas de salud de la trabajadora, humillaciones infligidas mientras desempeñaba su tarea u órdenes contradictorias.

El **acoso laboral** revestía formas como: la desvalorización del trabajo realizado, el excesivo control en el desempeño de las tareas o del tiempo tomado para descansar; la imposición de la tarea de desplazar muebles a pesar de estar embarazada; insultos proferidos en general o maltrato verbal; el engaño sobre las condiciones laborales, el maltrato psicológico, que no se le permitiera descansar por la noche, la falta de un espacio propio en el lugar de trabajo.

El **acoso sexual** se manifestaba mediante expresiones verbales constantes por parte del varón cuidado, o mediante manoseos, exigencias de que le diera masajes.

Las situaciones de acoso que describen las trabajadoras son preocupantes. A continuación, se refieren los detalles de dos casos. En el primer caso se combina el acoso laboral y el moral: la familia no le deja usar la grúa y recibía mensajes de WhatsApp descalificatorios.

"[...] a pesar de que las enfermeras ven que la señora está bien cuidada. Nunca llega ninguna felicitación, y creo que lo merezco, ya que encontré a la anciana con heridas y llagas, y ahora no las tiene; tenía elevado el azúcar, y ahora está estabilizado y siempre aseada y peinada". La humillación es constante por parte de su hija [...] me dice que no sé hacer nada bien.

*Trabajadora del hogar, Entrev. 6-B, mayo 2016.*

Un segundo caso es de acoso laboral. La trabajadora describe que la parte empleadora constantemente le resta valor al trabajo que realiza, siendo sometida además a vigilancia extrema y continua:

"Me vigilan durante el tiempo libre".

*(Entrev. 3-P, marzo 2017).*

A la pregunta:

### > ¿TE HAN INSULTADO O HUMILLADO?

Dieciséis mujeres respondieron afirmativamente. Se podrían destacar algunas respuestas:

- "¡Vete a tomar por el culo! ¡Tienes un morro!" Me dan ganas de darte una hostia".
- La hija de la empleadora constantemente la humilla diciéndole: "No sabes hacer nada bien".
- "Me han humillado por no ser de aquí".
- "Un día me retrasé unos minutos, ese día recibí insultos y casi me agreden físicamente".
- "Fue de manera indirecta, los empleadores me decían que 'las criadas son tontas'".

Llama la atención que la trabajadora que manifestó inicialmente no haber sufrido insultos, luego reconoció:

"Muchas veces creo que me han tratado como si fuera inculta o ignorante por el hecho de ser extranjera y no conocer bien el idioma".

*(Trabajadora del hogar, Entrev. 5-B, junio 2016)*

Se puede subrayar que casi un tercio de las trabajadoras haya manifestado que, algunas o muchas veces, los empleadores se dirigen a ellas utilizando calificativos y otros tipos de palabras despreciativas o que ridiculizan su origen. Se observa más frecuentemente entre mujeres sin contrato o con mero contrato verbal, así como entre mujeres internas.

#### 2.4.2. Tipología de vulneraciones de derechos y de formas de discriminación

Este apartado recoge y clasifica las situaciones de vulneración detectadas a partir de las respuestas a la pregunta "¿Has sufrido algún tipo de discriminación en el trabajo?", tanto en las encuestas como en las entrevistas. La discriminación se explicita a través de palabras y gestos cotidianos. Lo que las trabajadoras del hogar y cuidados califican como discriminaciones podría corresponder más bien a la falta de reconocimiento de sus derechos laborales. Frecuentemente revelan los prejuicios, estereotipos y exclusiones que laten contra las mujeres. Son palabras, gestos, conductas que pueden llegar a calificarse como explotación laboral, como atentados contra su dignidad personal.

Hay respuestas que aluden a la vulneración de derechos laborales reconocidos (contratación, retribuciones, horarios etc.), incluso a formas de explotación laboral. Por ejemplo:

- "Me daba de baja sin decirme nada y me hacía firmar un papel; una de las veces, me informaron en la Seguridad Social que me había dado de baja hacía tres meses. Cuando le pregunté por qué, me dijo que por ser inmigrante no tenía derechos. Cuando me enfermaba me descontaba el día".
- "No han respetado el contrato inicial. Cuando le dije que no podía trabajar sin descanso, me dijeron que me fuera y querían que firmara la baja voluntaria".
- "No tenía habitación: dormía en el comedor, en un sofá-cama sin mantas. Me despertaba por la noche cuando la señora se levantaba a comer por la noche. Me acusaba de robar comida. No me dejaban duchar más de una vez por semana".
- "Cuando me despidieron estaba de baja maternal. Lo llevé a juicio, que gané".
- Cuando se murió la señora a quien cuidaba, no le pagaron el mes de "finiquito".
- La parte empleadora puede disponer de ella y "prestarla" a otros miembros de la familia, reducir las horas de trabajo y que sea interna en verano.

Otras respuestas indican vulneración del principio de igualdad de trato, incluso varias formas de maltrato. Por ejemplo, se manifiestan formas de trato distante, displicente, con menosprecio:

- Discriminación "indirecta": trato frío y distante, no valoran su trabajo.
- "(Insisten en que me quite) el velo si quiero buscar mejores trabajos".
- "Los hijos de la señora que cuido no me saludan y, cuando van, debo meterme en la habitación hasta que ellos abandonen la vivienda".
- Le hablaban enfadados durante un tiempo porque asumieron que ella debía haber hecho una llamada que le correspondía al equipo médico.
- "Muchas veces me tratan como si fuera inculta e ignorante por ser extranjera y no conocer el idioma".
- "Me dijeron que, al fin y al cabo, yo estaba acostumbrada a andar descalza en mi país...".
- En los primeros años sí hubo discriminación, luego ambas partes se adaptaron.
- "Dijeron a mis espaldas que tenían que 'domesticarme'".

Algunas formas de maltrato se atribuyen a la mezquindad. Frecuentemente se manifiestan como control sobre la comida:

- "Me controlaban: no dejaban que comiera lo de todos".
- "Malos tratos verbales. Me dejaban sin comer todo el día".
- "Me dijeron que comiera lo que sobraba mientras que reservaban un plato aparte para el perro".
- "Tenía que estar de pie con los brazos detrás de la espalda mientras la familia comía".

Otras formas de maltrato pueden calificarse como trato xenófobo, las encuestadas y entrevistadas también lo califican como racismo:

- "Me despreciaban por ser extranjera".
- "Comentarios varios sobre migrantes en manera indirecta: la madre hablaba negativamente de los 'negros'".
- Comentarios despectivos sobre sus costumbres alimenticias y lengua: "Me llamaba muerta de hambre". "Que los latinos no servimos para nada, que venimos a robar y que somos ignorantes". "Las extranjeras venimos a aprovecharnos: '¿Por qué no os vais para vuestro país?'".





En suma, las principales vulneraciones están relacionadas con las condiciones de trabajo, pero también con la discriminación por racismo, porque tienen una conexión con las relaciones jerarquizadas y discriminatorias en el empleo del hogar y de cuidados: reflejan que no se valora a las personas por su condición de extranjeras (se asocia sus países de origen a países "subdesarrollados"), pero tampoco hay valoración positiva en lo social y económico del empleo del hogar.

### 3. Buenas prácticas para afrontar las condiciones de trabajo indignas

La descripción y evaluación de los programas de las entidades del SJM participantes en el estudio ofrece otra perspectiva sobre los problemas del empleo del hogar, sobre todo los sufridos por mujeres inmigradas, y ofrece una mirada sobre la intervención social en el ámbito del empleo del hogar y cuidados, dando respuesta a las preguntas previas.

Un primer apartado enfoca la mirada en la atención y/o acompañamiento específico que ofrecen a las mujeres migradas que trabajan en el empleo del hogar y cuidados. El segundo presenta las acciones que emprende la entidad al detectar situaciones indignas o de grave vulneración de derechos en el sector. El tercero analiza las principales dificultades para la defensa jurídica y expone un caso de intervención como buena práctica. El cuarto valora los resultados obtenidos y formula propuestas para mejorar la atención y/o el acompañamiento.

#### 3.1. ATENCIÓN DEL SJM A MUJERES MIGRADAS EMPLEADAS DEL HOGAR Y DE LOS CUIDADOS

Esta sección sintetiza las características de las líneas específicas de intervención en el ámbito del empleo del hogar y cuidados de las cuatro entidades, que tienen en común la voluntad de contribuir a su dignificación, valoración y reconocimiento social. Cada entidad presenta las estrategias que definen sus programas y las acciones con las que los llevan a la práctica, que tienen entre sus componentes más destacados el **acompañamiento** y el **empoderamiento**.

La Tabla 2 compara los principales rasgos de sus intervenciones, mostrando las diferencias y similitudes básicas. Resulta útil ponerlos en relación con las principales necesidades y problemas identificados en el apartado 2, observando qué acciones ayudan a darles respuesta.

Tabla 2. Principales características de la atención que ofrecen las cuatro entidades del SJM a personas que trabajan en el empleo del hogar y cuidados

ASOCIACIÓN CLAYER	FUNDACIÓN ELLACURÍA	PUEBLOS UNIDOS-FSJC	FUNDACIÓN RED ÍNCOLA
Proceso integral de formación sociolaboral y acompañamiento.	Procesos de empoderamiento colectivos e individuales: Orientación, Información, Formación y Reivindicación de derechos y deberes.	Distintos espacios de acompañamiento individual en servicios e intervenciones.	Acompañamiento transversal en todos los programas de entidad.
Formación según necesidades de propias trabajadoras del hogar.		Formación.	Orientación y acompañamiento en la búsqueda activa de empleo; Formación.
Formación según necesidades de propias trabajadoras del hogar.		Seguimiento de la trabajadora pasado un mes de la inserción laboral.	Seguimiento de la trabajadora una vez incorporada al puesto de trabajo.

Espacios grupales de apoyo en la búsqueda de inserción laboral y social.	Grupo de encuentro Torre de Babel: apoyo mutuo y empoderamiento. Intercambio de experiencias, información en empleo y derechos.	Grupo Apoyo Mutuo (GAM): espacio de encuentro y apoyo mutuo.	Espacios de encuentro individuales y grupales: apoyo mutuo y autodescubrimiento, claves para el empoderamiento.
		Bolsa de Empleo: intermediación entre empleadores y trabajadoras.	Gestión de bolsa de empleo. Itinerarios individualizados de inserción laboral.
Servicio de asesoría y defensa jurídica; acompañamiento durante los procesos.	Acompañamiento y orientación jurídica en extranjería, laboral y violencia de género.	Orientación jurídica en derecho laboral del empleo de hogar.	Asesoramiento jurídico.
			Acompañamiento en situaciones de vulneración de derechos.
Mediación con las familias empleadoras y trabajadoras del hogar. Asesoría a familias empleadoras.		Mediación ante conflictos sobrevenidos en el ámbito laboral.	Mediación con las personas empleadoras.
Participación: apoyo en la creación de un grupo de trabajadoras del hogar y cuidadoras. Espacios de participación e intervención grupal.	Participación social en el marco del grupo Torre de Babel.		
Trabajo en red.	Trabajo en red.		Trabajo en red.
Sensibilización, incidencia y presencia en medios.	Acciones de sensibilización e incidencia.		Sensibilización e incidencia.
Apoyo a iniciativas de emprendimiento.	Cooperativa de ayuda a domicilio.		

Fuente: elaboración propia SJM

Las cuatro entidades cuentan con distintos espacios para ofrecer acompañamiento integral y transversal, tanto individual como grupal, según las necesidades de las trabajadoras. Así generan espacios de encuentro, apoyo mutuo y autodescubrimiento, claves para su empoderamiento. Todas ellas apuestan por la formación como eje para una cualificar y empoderar.

Solo Pueblos Unidos y la Red Íncola proporcionan intermediación y bolsa de empleo del hogar, lo cual intensifica la relación con las familias empleadoras, tanto para defensa ante vulneración de derechos, como para sensibilizar e informar de las condiciones dignas que han de respetar. También Claver y Ellacuría ofrecen mediación con las familias empleadoras a partir del seguimiento personalizado de las inserciones realizadas llegado el caso, aunque no cuenten con bolsa de empleo.

Todas brindan orientación y acompañamiento jurídico, no solo cuando se da una situación de vulneración de derechos, sino asesorando cada vez más a las familias empleadoras en buenas prácticas de contratación. Lo mismo, todas manifiestan una voluntad de trabajo en red y de

sensibilización en incidencia.

Cabría distinguir rasgos distintivos en dos entidades concretas: el impulso y acompañamiento de Claver a un grupo de trabajadoras del hogar, apoyando sus iniciativas de emprendimiento; y la ayuda de Ellacuría para crear una cooperativa de servicios de ayuda a domicilio.

### 3.2. ACCIONES DE LAS CUATRO ENTIDADES PARA AFRONTAR SITUACIONES INDIGNAS DETECTADAS

En cualquier campo de intervención se hace necesario un ejercicio de análisis crítico de las intervenciones sociales realizadas, aunque, como señalaba Isidro Maya-Jariego (2007: 13) hace unos años, eso no era la norma: “lamentablemente, todavía no está suficientemente extendida entre los profesionales de la intervención la publicación de informes y reflexiones sobre los programas sociales, una vez que han sido aplicados”.

En las siguientes páginas cada entidad evalúa su propia gestión para mejorar sus prácticas. Este ejercicio también es relevante para personas o entidades interesadas en contribuir de modo sistemático al cambio social, beneficiándose del aprendizaje. Aporta además al conocimiento científico, como esfuerzo por recabar y sistematizar acciones y aprendizajes de las intervenciones realizadas en procesos participativos (la praxis) y crear nuevos conocimientos susceptibles de ser replicados en la práctica, evitado el desperdicio de la experiencia del que hablaba Boaventura Santos en su *Crítica de la Razón Indolente* (2003).

La tabla 3 recoge las principales acciones llevadas a cabo por las cuatro entidades para afrontar situaciones indignas.

**Tabla 3: Principales acciones de las cuatro entidades ante situaciones indignas en el empleo del hogar y los cuidados**

ASOCIACIÓN CLAYER	FUNDACIÓN ELLACURÍA	PUEBLOS UNIDOS-FSJC	FUNDACIÓN RED ÍNCOLA
Detección de la situación en los espacios de apoyo y escucha.	Espacios de apoyo y escucha para generar la toma de conciencia de derechos, reivindicación y participación.	Detección de la situación en los espacios de apoyo y escucha.	Escucha y recogida de la información de manera personalizada.
Acompañamiento individual en procesos de inserción social y laboral, ante situaciones específicas.	Orientación personalizada y derivación si procede a otros servicios.	Orientación y acompañamiento sociolaboral.	Orientación y acompañamiento sociolaboral.
Mediación con familias empleadoras.		Mediación con familias empleadoras.	Mediación con familias empleadoras.
Acompañamiento y orientación jurídica, que produce un empoderamiento social y personal.	Orientación jurídica personalizada y colectiva.	Acompañamiento y orientación jurídica, si no se ha producido un acuerdo en la mediación.	Según el caso, se atiende desde Red Íncola o se deriva al servicio de atención al inmigrante de CC.OO.
		Intermediación en bolsa de empleo para que pueda encontrar otro trabajo tras una vulneración de derechos y no siga en esa familia en la medida de lo posible.	Intermediación en bolsa de empleo para encontrar otra familia empleadora.

Apoyo a la movilización y visibilidad de la Asociación de Empleadas del Hogar de Sevilla y Plataforma de Empleo del Hogar de Sevilla.	Visibilizar las situaciones de vulneración vividas, siendo las mujeres agentes de sensibilización.	Informar a familias empleadoras de la bolsa de empleo, para evitar y/o prevenir situaciones indignas, siendo el propio centro agente de sensibilización.	Sensibilización y trabajo en red en el ámbito del empleo del hogar.
Servicio cualificado de defensa jurídica llegado el caso.	Derivación a servicios jurídicos especializados.		

Fuente: elaboración propia SJM

Intentan abordar la intervención desde un enfoque integral, atendiendo a la situación de vulneración con los propios recursos de la entidad, o derivando a las personas afectadas a otros servicios, según el caso. Las cuatro entidades parten de un proceso de escucha y acompañamiento en el que las mujeres que han vivido situaciones de vulneración de derechos se sienten respaldadas, apoyadas y acompañadas. Orientan e informan sobre los derechos de las trabajadoras. Casi todas tratan de mediar con la familia empleadora o de proporcionar orientación jurídica.

En todo el proceso, las entidades buscan que la persona tenga la mayor información posible para lograr un mayor empoderamiento social y personal, tarea en ocasiones complicada, al ser común que las mujeres trabajadoras del hogar de origen migrado teman sacar a la luz las situaciones indignas vividas.

Pueblos Unidos y Fundación Red Íncola tratan de sensibilizar a las familias empleadoras en sus espacios de intermediación, así como tratan de garantizar que todas las ofertas en las que intermedien respeten unas condiciones laborales dignas.

### 3.3. DIFICULTADES Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA DEFENSA DE DERECHOS Y EN LA MEDIACIÓN

Este apartado identifica y analiza las principales dificultades encontradas por las cuatro entidades en sus servicios de asesoramiento jurídico y/o de intermediación. Estas dificultades, relacionadas con las vulneraciones de derechos recogidas en el apartado segundo, animan a la búsqueda de estrategias para sortearlas.

#### 3.3.1. Dificultades

##### > OBSTÁCULOS PARA COMPROBAR LA RELACIÓN LABORAL:

- Falta de testigos y pruebas por ser en el ámbito privado y carecer de contrato.
- Jornadas del trabajo del hogar que no facilitan la atención personal adecuada.

##### > PRECARIO CONTEXTO SOCIOCULTURAL Y ECONÓMICO: ALTA MOVILIDAD O TRABAJO COMO INTERNAS:

- Falta de redes y precariedad económica.
- La trabajadora no denuncia dentro de los plazos establecidos.
- Situaciones de precariedad económica y administrativa que fuerzan a aceptar condiciones laborales indignas.

##### > PRECARIO CONTEXTO JURÍDICO ADMINISTRATIVO:

- Interiorización del discurso "sin papeles no hay derechos".
- Mayor vulnerabilidad por la falta del permiso de trabajo.
- Desconocimiento de derechos y falta de habilidades relacionales.

- Falta de conciencia sobre la vulneración de sus derechos.
  - Resistencia para denunciar, estimando que no dará resultado.
- **FALTA DE RECURSOS PARA PROCESOS JUDICIALES:**
- Alto costo económico y de tiempo de los procesos judiciales.
  - Falta de recursos económicos para hacer frente a estos procesos.
- **LA MISMA RELACIÓN LABORAL:**
- Asimetría objetiva y subjetiva en la relación entre la trabajadora y la parte empleadora.
  - Infravaloración del empleo del hogar y cuidados.
- **DE LA PARTE EMPLEADORA:**
- Amenazas y presiones hacia la trabajadora.
  - Actitudes a la defensiva cuando la trabajadora reivindica derechos.
  - Infundir miedo amenazando con llamar a la policía por no tener papeles.
- **RECURSOS DE ATENCIÓN JURÍDICA ESCASOS:**
- Falta de acceso a la orientación jurídica de calidad gratuita en el ámbito del trabajo del hogar y cuidados.
- **ALTA EN LA SEGURIDAD SOCIAL:**
- Infravaloración de este trabajo en las cotizaciones a la seguridad social.
  - Cargar a la trabajadora parte de la cuota que debe pagar el/la empleador/a.
- **FRAGILIDAD DE LOS EQUIPOS DE ATENCIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SJM:**
- Falta de continuidad en los equipos de atención.

### 3.3.2. Buenas prácticas

Después de exponer las dificultades encontradas, cada entidad presentó un caso juzgado como “buena práctica”, en la medida en la que había logrado transformar positivamente la situación problemática (Folia Consultores y Grupo de trabajo de empleadas de hogar, 2009: 103). Cada una describe y contextualiza la situación problemática detectada, su intervención concreta y el resultado obtenido. Los cuatro casos ofrecen un panorama variado de situaciones de vulneración de derechos:

- **Caso 1:** asesoramiento y apoyo de Claver a una trabajadora sin contrato no indemnizada al ser despedida durante el largo proceso judicial para conseguir el pago de la indemnización, y ayuda para que obtenga empleo con mejores condiciones.
- **Caso 2:** asesoramiento de Torre de Babel-Fundación Ellacuría a una trabajadora a quien la familia que la empleaba desde hacía muchos años incrementó la carga laboral sin pagarle las horas extras, para que denunciara la situación y siguiera adelante en un doble proceso judicial sobre el que era muy relictante y que, finalmente, ganó.
- **Caso 3:** labor combinada de orientación jurídica, laboral e intermediación en la búsqueda de empleo de Pueblos Unidos a favor de una mujer en situación irregular y con problemas de salud, que pasa de ver vulnerados sus derechos por una familia empleadora a trabajar en condiciones dignas con otra familia que se preocupa de su bienestar personal, social y laboral.
- **Caso 4:** intermediación de la Red Íncola para mejorar las condiciones laborales de una trabajadora interna que limpia la casa y cuida a personas mayores.

### > CASO 1:

M llegó a Claver contando que llevaba mucho tiempo trabajando, que estaba sin contrato en ese momento, aunque antes sí lo había tenido (unos 7 años de antigüedad), que el empleador no pagaba regularmente las cuotas de la Seguridad Social, y que no había vuelto a darla de alta en los últimos años.

El servicio jurídico de Claver decidió llamar por teléfono al empleador. Ante la falta de respuesta, procedió a notificarle por carta los derechos que asistían a la trabajadora y las vulneraciones que cometía. Como la persona empleadora no accedió a pagar a la trabajadora lo que le correspondía, interpuso una demanda judicial y procedió a recabar pruebas de la relación laboral.

En el juicio, dejaron constancia del despido como testigos la técnica de la entidad, una trabajadora que había suplido en tiempo de vacaciones a la trabajadora y la hija de la trabajadora. El día de la visita, el empleador comentó que M se había ido porque quería, que él le iba a dar de alta en la Seguridad Social, pero que ella era muy inestable. Ante la pregunta de si podía volver o no, dijo que ya estaba trabajando otra persona.

Aunque posteriormente se intentó llegar a una conciliación, el empleador no accedió.

M contaba con otras pruebas, como grabaciones de los insultos que recibió. Hay que destacar que el empleador es una persona conocida en la sociedad sevillana. En las grabaciones quedaba registrado que él no daba de alta en la Seguridad Social a ninguna trabajadora, por lo que, a mayor abundamiento, no iba a darle de alta a ella.

Junto al asesoramiento jurídico que Claver proporcionó a M (abogados laboristas que prepararon toda la documentación y asumieron la defensa), fue necesario el acompañamiento personal para sostener un proceso que se alargaba y que arredraba a la trabajadora, al tener que recordar las situaciones de maltrato sufridas. A esto se añade que la trabajadora aceptó una negociación planteada por el abogado del empleador un momento antes de la celebración del juicio, acordando un pago fraccionado. Claver tuvo que insistir posteriormente para que el empleador cumpliera el acuerdo.

Claver sigue ofreciendo apoyo psicológico a la trabajadora, que asiste a talleres de cuidados para restablecer redes. Se pone en contacto con la asociación de trabajadoras y obtiene un nuevo empleo.

### > CASO 2:

V trabajó como externa para un matrimonio mayor de 65 años durante nueve años y medio. De lunes a viernes trabajaba de 07:00 a 13:00 y de 16:30 a 19:00. Le pagaban novecientos euros, con vacaciones y pagas extras de acuerdo con la ley de entonces. Cuando la hija del matrimonio se divorció y volvió a casa de sus padres con un hijo de dos años, pasó a cuidar a tres personas (el matrimonio y su nieto) y a hacer las tareas domésticas para cuatro. De ahí que trabajara más horas de las convenidas en el contrato. Cuando la hija volvió a salir de casa de sus padres, también le mandaban a trabajar para ella. Cuando la familia salía de vacaciones de verano, trabajaba como interna por el mismo sueldo.

Después de casi siete años, le redujeron la jornada de 07:00 a 12:30 horas, por lo cual buscó otro trabajo. En verano le pidieron que se fuera con ellos como interna, pero rehusó, al tener el otro empleo. Al final le dijeron que cogían a otra chica. El último mes que trabajó fue junio. Le avisaron a mediados del mes. Ella ya había contado su caso en Torre de Babel y sabía que no debía firmar nada hasta ver que estuviera todo de acuerdo con la ley. Le daban

1.404,00 € en total, que incluían los 500,00 € de salario y 900,00 € de liquidación. Cantidad que no se acercaba a lo que le correspondía como indemnización: en total, casi 4.000,00 €. Ellacuría acompañó a la trabajadora, animándola a denunciar, porque tenía miedo y manejaba informaciones erróneas sobre los efectos negativos que podía tener la denuncia en su tramitación de nacionalidad. Por su parte, la abogada valoraba que su caso tenía muchas posibilidades de éxito.

Cuando decidió denunciar iniciaron un doble proceso judicial: uno por despido y otro por reclamación de cantidades. En el acto de conciliación, la hija hizo una oferta muy por debajo de lo que le correspondía y, de no aceptar su oferta, se negaba a abonarle el salario del mes. Aun así, la abogada aconsejó a la trabajadora que no aceptara la oferta y siguiera adelante con el proceso. Ella dudaba, porque necesitaba el dinero, pero pudo conseguir un trabajo de sustitución por vacaciones, lo que le permitió seguir adelante con el proceso judicial.

Los ex empleadores le ofrecieron readmitirla en su puesto de trabajo como estrategia para que luego la trabajadora renunciara, pero la abogada se basó en una Sentencia del Tribunal Supremo sobre la readmisión en el caso empleadas de hogar que dice: "no se puede obligar a nadie a readmitir a alguien en su casa que no quiere tener" y ahora también reconocer que si la trabajadora es la que no quiere volver "no se la puede obligar a volver a un trabajo a domicilio donde ya se ha roto la confianza"<sup>7</sup>.

V ganó el juicio por despido y se le fijó una indemnización de 3.400,00 €. También ganó el juicio por cantidades, reconociéndosele el pago de 600,00 €. La trabajadora, además de ganar las demandas, salió del proceso más fortalecida como persona al vencer sus miedos y sentir que se le habían reconocido sus derechos.

### > CASO 3:

N acudió al espacio GAM de Pueblos Unidos. Contó una historia de situación administrativa irregular, con menos de tres años de estancia en España, vulneración de derechos laborales en la casa donde trabajaba y agravamiento de un problema de salud a causa del estrés que le generaban las condiciones de su trabajo. Fue derivada al servicio de orientación jurídica, donde se le recomendó que abandonase la casa en la que estaba trabajando, dando un preaviso de 15 días.

Le costó hacerlo, por miedo a verse sin nada. Pero el servicio de orientación laboral y bolsa de empleo la acompañó en el proceso de búsqueda de un nuevo trabajo en el que tuviera condiciones dignas.

Dejó su trabajo en junio de 2016 (casi dos meses después de haberse detectado el problema). Pueblos Unidos le ayudó a conseguir una suplencia durante el verano. En octubre de 2016 consiguió un trabajo estable de interna en otra casa. Los nuevos empleadores están tan contentos con ella que se proponen ayudarla en el proceso de regularización personalizada por arraigo social.

La intervención de Pueblos Unidos ha conseguido que su situación mejore en los siguientes aspectos:

- Pago de un salario digno con sus pagas extras correspondientes.
- Reconocimiento de sus tiempos diarios de descanso y de sus libranzas en fin de semana.
- La familia en la que trabaja paga un médico particular y el tratamiento correspondiente para resolver su problema de salud, del que ha mejorado muchísimo.
- Interés de la familia empleadora por su bienestar integral: personal, laboral y formativo.

7. Sentencia de la Sala Social del Tribunal Supremo, de 7 de diciembre de 2009. Dice que cuando la trabajadora ha sido despedida no tiene obligación de aceptar la readmisión que pudiera ofrecerle por la parte empleadora y tiene derecho a ser indemnizada. ATH-ELE Asociación de Trabajadoras del Hogar Etxeko Langileen Elkarte [N.D.], Sentencias de Tribunales. Disponible en: <http://ath-ele.com/es/sentencias/> (consulta: 15 de febrero de 2015).



#### > CASO 4:

S cuenta que se le contrata para trabajar como interna cuidando a una persona mayor y atender la casa, con un salario ajustado. Cuando comienza a trabajar, descubre que se trata de atender a un matrimonio mayor, ambos dependientes. No duerme por las noches, pues ha de levantarse cada dos horas para llevar al baño a uno de ellos. De día trabaja entre 10 y 12 horas, en vez de las 8 horas acordadas, pues la casa es grande y, además de las personas mayores, todos los días acuden a comer dos de sus hijos y varios nietos, a veces a cenar. En total cocina para 5-8 personas cada día. No descansa las dos horas diarias acordadas, si bien se le respetan las 36 horas de fin de semana. No se atreve a meterse en la habitación a descansar durante el día, por miedo a que la despidan por incumplimiento de sus obligaciones.

La Red Íncola analiza la situación con S, ayudándola a tomar conciencia de sus condiciones laborales. S no se atreve a solicitar aumento de salario ni a protestar por las condiciones laborales, pues no quiere perder el trabajo.

Se la orienta a que hable con la empleadora. Se la entrena mediante simulaciones de la situación (*role-playing*), para que gane seguridad. Se le pide que llame a la Red Íncola después de la entrevista para saber el resultado y hablar también con la empleadora. Al llamar tras la entrevista, cuenta que ha expuesto su cansancio, su necesidad de descansar, sea durante el día, sea dejando de levantarse por las noches. En cambio, que no se ha atrevido a solicitar aumento de salario.

Tras la intermediación de la Red Íncola con la empleadora acuerdan poner pañales a la persona mayor para que S pueda descansar por la noche: en una semana, S percibió una mejora en su descanso. También acuerdan aumentar el salario un 12%, según el documento de condiciones laborales implantado en Valladolid, en cuya puesta al día colabora la Fundación Red Íncola. Asimismo, acuerdan garantizar dos horas diarias de descanso, de 16:00 a 18:00 horas.

La Red Íncola también entrena a S para organizar el trabajo de modo que pueda tomarse realmente esas dos horas diarias.

### 3.4. VALORACIÓN DE RESULTADOS Y PROPUESTAS DE MEJORA

En esta sección, cada una de las entidades del SJM valora los resultados obtenidos en sus intervenciones, ofreciendo al mismo tiempo propuestas para mejorar la calidad y efectividad de los programas desarrollados.

Además del interés del ejercicio para las propias entidades del SJM, contribuye a un diálogo con otras entidades que prestan servicios de orientación jurídica y laboral, enriqueciendo el **análisis y la búsqueda de instrumentos y modelos que incrementen las posibilidades de dignificar las condiciones del empleo del hogar y cuidados**, así como la prevención de conflictos.

#### 3.4.1. Aspectos que mejorar

Cada organización propone mejoras en aquellos aspectos de las líneas de intervención que considera más débiles, de acuerdo con el modelo integral de intervención en el empleo del hogar. Insisten en mejorar aspectos como:

- La capacidad de sistematizar y conocer la realidad con mayor profundidad.
- Contar con más recursos para trabajar el acompañamiento y seguimiento de inserción, consolidando los equipos de intervención ya formados.

- La capacidad de fomentar la participación y sensibilización
- Las capacidades de realizar incidencia pública y trabajar en red.
- La formación para dar a las mujeres herramientas de mediación y empoderamiento.
- Incorporar institucionalmente la mirada de género.

### 3.4.2. Retos para las entidades SJM

Algunas de las inquietudes planteadas podrían resultar de interés para otras entidades que enfocan su labor a las trabajadoras del hogar y cuidados:

- Validar el modo de intervención en el trabajo del empleo del hogar reseñado en el apartado anterior como modelo integral. Tender a este modelo, ha consolidado a las entidades del SJM, relativamente nuevas en el tema, como referencias para los colectivos de mujeres de origen migrado, como espacios de acogida y trabajo con mujeres y sus organizaciones.
- La importancia de que las entidades sostengan un trabajo diario sobre “claves interculturales en el mercado laboral, hábitos y expectativas de conductas” en el sector del empleo del hogar, así como para el “conocimiento de derechos y obligaciones en la relación laboral”.
- La necesidad de fomentar la **intermediación** entre las **trabajadoras del hogar y cuidados y las familias empleadoras** desde la perspectiva de la **mediación intercultural laboral**. Se trata de: mejorar la capacidad de adaptación mutua entre familias y empleadas, dentro de una relación intercultural laboral. Es cuestión de vencer el desconocimiento de la cultura laboral de nuestro país. El sentido de una intermediación sería informar y concienciar sobre lo que espera una empleadora o cualquier empresario, y lo que espera la empleada de sus empleadores, teniendo como herramienta conceptual la “neutralidad”, aunque no exista una neutralidad total. Siempre es importante conocer las necesidades de las dos partes: nunca debe perderse de vista quién ocupa una posición de desventaja en relaciones asimétricas.
- Es necesario reflexionar sobre la naturaleza de los trabajos especializados de cuidados y adoptar una postura sobre el mejor modo de gestión: desde el régimen general, la ayuda a domicilio, la dependencia... El SJM constata en sus servicios de orientación y acompañamiento que estas tareas son asumidas desde el trabajo como empleadas del hogar. ¿Debe seguir siendo así? ¿Con qué límites?

### 3.4.3. Principales retos en el ámbito del trabajo del hogar y cuidados

Fruto de esas discusiones, el SJM recoge tres aspectos centrales de esta problemática y los brinda a una reflexión más general:

- Es necesario apostar por **mejorar las condiciones de las empleadas del hogar**, valorar el trabajo del hogar y de cuidados, siendo conscientes que implica **dos niveles**: la **equiparación de derechos y condiciones laborales a las de cualquier persona trabajadora**; y un **cambio en la valoración social del empleo del hogar y de las actitudes que se tiene para con esta función**, sin perder de vista las asimetrías existentes en las relaciones laborales en el empleo del hogar y de cuidados, “porque, además de la falta de cumplimiento de derechos, de fondo se constata una relación no igualitaria”; tanto en la intermediación como la defensa diaria vemos esa vulnerabilidad.
- Es preciso **“profesionalizar y dignificar el sector”**, tarea que corresponde a las propias empleadas y empleadoras, a las Administraciones y a la propia sociedad civil. En este sentido, profesionalizar el sector es más que expedir certificados de profesionalidad y proporcionar



algunos cursos de formación. Implica dotar de un mayor estatus jurídico y social al propio empleo, además de cumplir con las exigencias de mayor profesionalidad.

- Sobre el trabajo de intervención social cuando aborda las condiciones laborales: “se ha constatado una realidad preocupante que tenemos que recoger y visibilizar: que las trabajadoras del hogar y las personas profesionales de la intermediación laboral a veces están en puntos muy distantes, hasta contrapuestos”.

- Muchas veces, las personas profesionales de la intermediación no conocen a fondo la problemática y no cuentan con una mirada que analice la situación social, cultural y jurídica del trabajo del hogar más allá del enfoque de mercado laboral mercantilista y de consumo, que infravalora los cuidados. Igualmente, no se encuentran formadas en la realidad de las migraciones como fenómeno estructural y sobre el modo como afecta especialmente a las mujeres en su búsqueda de empleo en una sociedad pensada fundamentalmente para hombres.

“Está bien ayudarles a que tengan lo inmediato, los recursos inmediatos, todo lo que tiene que ver con la protección de la persona, está bien todo lo que tiene que ver con el empoderamiento, con la formación y el acompañamiento para que sean cada vez más personas autónomas, pero yo sí creo que hay un nivel de trabajo que hay que hacer en todo lo participativo, de presencia pública, de apoyo de políticas públicas”.

*Miembro de entidad del SJM, E-08, julio 2017*

## 4. Conclusiones

Esta investigación hace patente que los **abusos y las condiciones de explotación en el empleo del hogar y cuidados no solo se deben al incumplimiento de la normativa laboral vigente, sino a un marco mayor que considera este tipo de trabajo como subordinado, que no se valora ni muestra** su contribución a la esfera productiva y reproductiva de la vida (esté o no remunerado).

La indagación realizada muestra que una porción significativa de las trabajadoras del hogar encuestadas y entrevistadas, **principalmente las trabajadoras internas**, sufren condiciones laborales precarias.

En las **relaciones sociales** que se entablan en el sector del **empleo del hogar y cuidados** siguen dándose prácticas que propician un amplio abanico de **desigualdades y discriminaciones** que afectan a las **mujeres**, el mayor componente de la fuerza laboral allí empleada, sobre todo, si son de origen extranjero.

Las **relaciones laborales** aquí analizadas están **fuertemente condicionadas** por los **estereotipos y los prejuicios sobre las trabajadoras extranjeras**. La parte empleadora no las considera como personas en igualdad de condiciones, principalmente debido a la clase social, la región o el país de procedencia.

Se perciben abundantes situaciones de **falta de respeto de derechos y de discriminación sufridas por las trabajadoras**. Traslucen **relaciones sociales asimétricas** en las que predominan rasgos de **paternalismo y colonialismo**.

Se constata un gran **desconocimiento de la ley que regula el empleo de hogar** y las modificaciones introducidas con la reforma de 2011 **entre las trabajadoras y en la parte empleadora**. También es significativo que **la normativa se cumpla muy limitadamente en aspectos que serían motivo de sanción en otros sectores laborales**, tales como el número significativo de contratos verbales, de empleadas que trabajan sin ningún contrato, de inspecciones laborales que priman la intimidación del hogar familiar antes que el respeto de los derechos básicos de las trabajadoras.

Además, es notorio cómo las **trabajadoras normalizan condiciones de trabajo indignas, que aceptan porque sienten no tener opción**; condiciones de trabajo que muchas veces traslucen **formas tradicionales y estereotipadas de concebir el empleo del hogar aún vigentes en algunos sectores de la sociedad española**.

Las trabajadoras inmigradas viven **situaciones degradantes, tratos vejatorios** que encierran **múltiples formas de violencia, incluido el acoso sexual**.

Este estudio pone también de manifiesto **la desigualdad entre el sector del empleo del hogar y otros sectores laborales en varios aspectos**: condiciones laborales que no cumplen lo que la ley estipula o lo cumplen muy limitadamente. Como se puede ver en las **principales vulneraciones de derechos laborales detectadas** entre las mujeres encuestadas y entrevistadas:

➤ **CONTRATO**: algo más del 50% NO tiene contrato escrito, hay elevados porcentajes de contrato verbal y de trabajadoras sin contrato.

- > **SEGURIDAD SOCIAL:** Al menos el 50% en cada muestra NO está inscrita en la SS.
- > **DURACIÓN DE LA JORNADA LABORAL:** la mayoría de las internas trabajan más de 12 horas al día y más de 60 horas a la semana.
- > **REMUNERACIÓN DE LAS HORAS DE PRESENCIA:** al 70% de las mujeres encuestadas y entrevistadas no se les remuneran las horas de presencia, especialmente a las internas.
- > **REALIZAR TAREAS QUE NO LES CORRESPONDEN:** El 70% de las mujeres entrevistadas y algo más del 40% de las encuestadas realiza tareas que no estaban acordadas inicialmente.
- > Más de la mitad de las trabajadoras entrevistadas realiza tareas que entrañan **RIESGO PARA SU SALUD O SU VIDA.**
- > **DESCANSO DIARIO:** la mayoría de las trabajadoras internas no disfruta de un tiempo adecuado de descanso durante su jornada laboral. Algunas no cuentan con espacios privados para su descanso.
- > El 67% de las mujeres entrevistadas y encuestadas tiene **MENOS DE 10 HORAS DE DESCANSO ENTRE UNA JORNADA LABORAL Y LA SIGUIENTE.**
- > **DESCANSOS DE 36 HORAS CONSECUTIVAS SEMANALES:** respeto muy relativo, dándose casos de trabajadoras con descansos inferiores a esos tiempos o, incluso, mujeres entrevistadas que no tienen ningún tiempo de descanso.
- > **14 DÍAS FESTIVOS AL AÑO:** observancia relativa, a algunas trabajadoras se les paga por trabajar dichos días.
- > **30 DÍAS DE VACACIONES RETRIBUIDAS QUE ESTABLECE LA LEY:** aunque la mayoría los disfrutan, algunas trabajadoras han tenido que negociar ese derecho (especialmente, entre las entrevistadas).
- > **PERMISOS:** autorizados a la mayoría de las mujeres entrevistadas, solo que de forma condicionada y muy controlada.
- > **DESPIDO:** una tercera parte de las mujeres encuestadas y entrevistadas ha sufrido despidos improcedentes, problema que afecta más a las trabajadoras internas que a las externas o por horas. En su labor de asesoramiento, el SJM constata el preocupante desconocimiento de la normativa por las trabajadoras y por quien las emplea, más allá de situaciones conflictivas en las que intervenga la mala fe.

Para atenuar y transformar las situaciones de vulneración de derechos y discriminaciones detectadas, adquiere gran importancia un acompañamiento institucional como el que brindan las entidades del SJM. Pueden señalarse algunos indicadores relevantes de buenas prácticas en las intervenciones que realizan en distintos niveles:

- Generar espacios de encuentro, información, formación y grupos de apoyo.
- Orientación y asesoramiento jurídico y sociolaboral.
- Gestionar bolsas de empleo del hogar y cuidados, garantizando los mínimos que marca la ley.
- Acompañar integralmente a las mujeres trabajadoras de hogar.
- Mediar en conflictos laborales desde una perspectiva intercultural.
- Fomentar la autoconfianza, empoderamiento individual y colectivo de las trabajadoras

del hogar.

- Dar seguimiento de intervenciones realizadas.
- Articular el trabajo en red con otras entidades (plataformas de empleo del hogar, tablas salariales consensuadas, etc.).

Las entidades que acompañamos a las mujeres trabajadoras de hogar tenemos que atender, al menos, las siguientes dimensiones:

- a) Acompañamiento, seguimiento, mediación con enfoque más personalizado.
- b) Formación y empoderamiento
- c) Defensa y atención jurídica
- d) Participación, sensibilización e incidencia, desde un enfoque de diálogo

Finalmente, es preciso insistir en la necesidad de mejorar la protección social al empleo del hogar y cuidados, el cual constituye una pieza importante en la lucha contra la pobreza y en favor de la igualdad de género (OIT, 2017); también por su significación. En este sentido, cobra especial importancia la necesidad de que España ratifique el Convenio 189 OIT y las Recomendaciones 201 sobre trabajo decente para las trabajadoras y trabajadores domésticos, la 202 sobre pisos nacionales de protección social salariales y la 204 sobre la transición de la economía informal a la economía formal.



## 5. Recomendaciones

Se trata de revertir las situaciones negativas en el empleo del hogar y cuidados y de sumar buenas prácticas detectadas. Cabe destacar algunas recomendaciones claves, que dirigir a: (A.) los actores y agentes implicados, principalmente las trabajadoras del hogar, las entidades sociales, las familias empleadoras y las Administraciones públicas y, (B.) a las entidades del SJM. A los principales actores y agentes en el empleo del hogar:

- Implicar al mayor número de actores y agentes sociales en acciones concretas para lograr la profesionalización y dignificación del empleo del hogar y cuidados a corto, mediano y largo plazo.
- Buscar estrategias para corregir lagunas de la Ley del Empleo del Hogar. Por ejemplo, la necesidad de eliminar el desistimiento como figura que perjudica a las trabajadoras en tanto parte débil de la relación laboral, fijando un posicionamiento y decidiendo líneas de actuación consensuadas con entidades, colectivos y sindicatos, así como, generando procesos de sensibilización, etc.
- Tener en cuenta las situaciones de vulnerabilidad y discriminación en el empleo del hogar y cuidados que no vienen recogidas por la normativa laboral, porque están invisibilizadas. Entre otras, las formas sutiles de racismo o xenofobia.
- Generar espacios de diálogo social sobre las condiciones de trabajo en el empleo del hogar y cuidados. Principalmente, a cargo de las trabajadoras internas, dada la mayor acumulación de vulneración de derechos que padecen.
- Revisar el posicionamiento gubernamental ante la ratificación del Convenio 189 de la OIT. Su ratificación generaría consecuencias positivas para el sector al ampliar la cobertura de derechos, y daría coherencia a la legislación nacional en la materia.
- Propiciar espacios de encuentro de trabajadoras autóctonas e inmigrantes, a fin de crear un frente común para la reivindicación, así como buscar estrategias con las entidades sociales para conseguir que España ratifique el convenio 189 de la OIT.
- Estudiar estrategias innovadoras y permanentes que mejoren el conocimiento de la ley que regula el empleo del hogar entre las trabajadoras y entre las familias empleadoras, así como de prácticas que conduzcan a su cumplimiento.
- Revisar la legislación que regula el empleo del hogar y cuidados, así como las leyes de extranjería, de dependencia y contra la violencia de género, para que tengan en cuenta y reconozcan la situación específica de las personas que están en situación más vulnerable, trabajando en el ámbito del empleo del hogar y cuidados.
- Llevar a cabo acciones de sensibilización e incidencia encaminadas a que las familias empleadoras tomen conciencia y garanticen la seguridad y salud laboral de las trabajadoras; a que las propias trabajadoras reciban formación sobre prevención de los riesgos laborales en el hogar.
- Realizar análisis comparativos sobre las condiciones laborales de las trabajadoras autóctonas y las de origen extranjero, así como de las condiciones del trabajo en España y de otros países europeos entre las trabajadoras internas, externas y por horas, incluyendo los puntos de vista de las familias empleadoras.



- > Fomentar los procesos de análisis y sistematización de las intervenciones que se realizan con las trabajadoras del hogar y cuidados y con las familias empleadoras, estudiando acciones para eliminar el trato negativo a las trabajadoras.
- > Trabajar más en la sensibilización y toma de conciencia para que las relaciones laborales dejen de ser jerarquizadas, así como de normalizar condiciones indignas y discriminatorias de trabajo, buscando estrategias que propicien el diálogo entre las familias y las trabajadoras, desde una mirada para la prevención de conflictos.
- > Proponer medidas concretas que contribuyan a efectivizar las inspecciones de trabajo en el sector, como forma de garantizar que las condiciones laborales sean las adecuadas.
- > Fomentar el conocimiento y la implementación de la **perspectiva intercultural en la mediación en el mundo laboral**, especialmente en la solución de conflictos ente empleadas del hogar y sus empleadores.

[...] no se puede dejar sobre las espaldas de las trabajadoras del hogar todo el trabajo de reclamar las vulneraciones que comenten los empleadores: es una tarea que deben asumir el Estado y la sociedad en su conjunto. Las mujeres no suelen saber cómo denunciar un despido improcedente y lo que tienen que reclamar por su tiempo de trabajo. Es patente la necesidad de las ONG que apoyamos esta lucha.

*Mesa 2, Jornada TH, Madrid 18 de nov.*

A las entidades del SJM:

- Mejorar la calidad de atención que ofrecen actualmente a las trabajadoras del hogar y cuidados y ampliar la atención a familias empleadoras.
- Optimizar su intervención, definiendo estrategias para trabajar espacios comunes con las familias empleadoras, las trabajadoras del hogar y sus organizaciones y plataformas.
- Reforzar el trabajo en red entre las entidades del SJM, buscando estrategias para fraguar alianzas con entidades en los ámbitos del empleo del hogar y de las migraciones.
- Ampliar y profundizar redes de trabajo transformador, la incidencia e interlocución con actores y agentes a distinto nivel, estableciendo propuestas de actuación conjunta a corto, medio y largo plazo.
- Generar más procesos de sistematización y autoevaluación de las acciones que se realizan en el ámbito del empleo del hogar y cuidados, para mejorar la propia gestión, adecuándola a nuevas demandas.
- Proponer una investigación más amplia que la realizada. Conviene incorporar a más actores y agentes sociales del empleo del hogar y cuidados, incrementar las muestras cualitativas y cuantitativas, dar a conocer la situación de las trabajadoras del hogar autóctonas con el fin de conocer las similitudes y diferencias que puedan presentar.

"...creo que cada cosa que hagamos, informe, entrevista..., visibilizar esto es importante; porque si nos fijamos hace muchos años que de cuidados ni de empleo del hogar no se hablaba; esto no estaba puesto en la mesa, nos falta poner en agenda de los políticos y eso es lo que estamos intentando hacer..."

*Rafaela Pimentel, (Territorio Doméstico) Jornada "Mujeres trabajadoras del hogar de origen migrado y situaciones de vulneración" Madrid, 18 de noviembre de 2017.*



**SJM** *española*  
servicio jesuita a migrantes