

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

Gestión de emociones de ultraintensidad: trabajadoras domésticas migrantes en Chile

Ultra-Intensity Emotional Management: Migrant Domestic Workers in Chile

SANDRA LEIVA-GÓMEZ

Universidad Santo Tomas, Santiago, Chile

ANDREA COMELIN-FORNES

Universidad de Tarapacá, Iquique, Chile

CAROLINA GARCÉS-ESTRADA

Universidad Católica San Pablo, Cochabamba, Bolivia

RESUMEN El trabajo doméstico es una actividad de alta exigencia, no solamente por la cantidad de labores del hogar y de cuidado de niñas, niños y personas mayores que usualmente involucra, sino también por una alta exigencia de trabajo emocional que debe ser realizado. Es una actividad subvalorada, asociada a lógicas de servilismo y esclavitud, que en el caso de América Latina, se inscribe en un pasado colonial que empleaba a etnias infravaloradas. En este contexto, bajo el lente analítico de la sociología de las emociones se analiza la gestión de emociones que trabajadoras domésticas migrantes realizan en Chile, a fin de adaptarse a una cultura emocional que le prescribe características de sumisión, obediencia y docilidad. Mediante entrevistas en profundidad, se analizan sus



Este trabajo está sujeto a una licencia de Reconocimiento 4.0 Internacional Creative Commons (CC BY 4.0).

estrategias para gestionar las emociones en un contexto laboral altamente demandante. Concluimos que el trabajo emocional se intensifica por presentarse múltiples desigualdades interseccionadas, a la vez de adaptarse a una cultura emocional que no es la propia, lo que hemos denominado gestión emocional de ultra intensidad.

PALABRAS CLAVE Trabajo doméstico; migraciones; emociones; cultura emocional; gestión de emociones.

ABSTRACT Domestic work is a highly demanding activity, not only because of the volume of household and care tasks for children and older adults that it usually entails, but also due to the intense emotional labor it requires. It is an undervalued occupation, historically associated with logics of servitude and slavery, which in Latin America are rooted in a colonial past that exploited racialized and undervalued populations. Within this context, and drawing on the analytical framework of the sociology of emotions, this article examines the emotional management carried out by migrant domestic workers in Chile in order to adapt to an emotional culture that prescribes submission, obedience, and docility. Based on in-depth interviews, the study analyzes the strategies these workers employ to manage emotions in a highly demanding labor context. The findings indicate that emotional labor is intensified by the intersection of multiple inequalities, as well as by the need to adapt to an emotional culture that is not their own. This process is conceptualized as ultra-intensity emotional management.

KEY WORDS domestic work; migration; emotions; emotional culture; emotional management.

Introducción

El trabajo doméstico migrante es una ocupación frecuente para cumplir las necesidades de organización de los hogares y el trabajo de cuidado de sus habitantes. Aun cuando existen convenciones internacionales para su protección, lo cierto es que se realiza normalmente en condiciones precarizadas y con vulneración de sus derechos laborales (OIT, 2023). Numerosas investigaciones dan cuenta del trabajo doméstico migrante analizando las desigualdades interseccionadas que se producen (Contreras-Hernández y Trujillo-Cristoffanini, 2023), los afectos que se despliegan motivados por la lejanía de sus seres queridos, por la adaptación a una cultura desconocida, así como por las injusticias y sobrecarga laboral a que están expuestas (Arriagada y Toda-

ro, 2012; Hondagneu Sotelo, 2001; Parreñas 2001; Parella, 2003; Pérez Orozco, 2010). Normalmente se produce una asimetría entre empleadoras y trabajadoras (Fernández, 2021), debido a las desigualdades de clase, etnia, nacionalidad, entre otras, lo que implica características de un trabajo servil, subalternizado y racializado (Gutiérrez-Rodríguez, 2014). En este contexto de servilismo, asimetrías y desigualdades, las trabajadoras domésticas migrantes viven determinadas emociones displacenteras, las que deben aprender a gestionar.

El trabajo doméstico y de cuidado es bastante demandante en tiempo y energía. No solamente se realiza un trabajo físico, sino también emocional. Esto implica que quienes lo llevan a cabo utilicen ciertas estrategias o técnicas que les posibiliten una adecuada gestión emocional. En el caso de trabajadoras domésticas se presenta el factor adicional de que esta gestión se realiza no solo en forma privada, sino en su contexto laboral. Incluso las empleadoras exigen de manera implícita que las trabajadoras domésticas sepan gestionar sus emociones. Cuando esta labor es realizada por trabajadoras domésticas migrantes, el esfuerzo de gestionar las emociones es aún mayor, pues debe tenerse en cuenta una cultura emocional diversa a la del país de origen. La gestión de emociones de las trabajadoras domésticas migrantes es un nicho que hasta el momento ha sido muy poco explorado, a lo cual este texto se quiere abocar.

En este texto se analiza la gestión emocional que realizan trabajadoras domésticas migrantes bolivianas en Chile, lo cual representa los resultados de una investigación llevada a cabo entre los años 2018 y 2022. La metodología consistió en revisión bibliográfica y realización de entrevistas a trabajadoras domésticas bolivianas migrantes que trabajan en la ciudad de Iquique, ubicada en el norte de Chile. Para esta publicación hemos realizado un recorte del total de las entrevistas, analizando entrevistas en profundidad realizadas a 19 trabajadores migrantes entre los años 2018 y 2019. Las entrevistas fueron confidenciales, asegurando el anonimato y grabadas con el permiso de las entrevistadas. Fueron transcritas posteriormente y vaciadas en una matriz de acuerdo con contenidos específicos orientados a las emociones, utilizando el análisis de contenido cualitativo como estrategia de análisis, y apoyándose en el software de análisis cualitativo N-Vivo.

Para emprender el análisis de la gestión de emociones, en la primera parte de este artículo se entregarán datos del contexto de las trabajadoras domésticas que analizamos. Posteriormente se hace referencia al trabajo doméstico migrante en Chile, indicando también las situaciones problemáticas que exhibe el trabajo doméstico, así como el trabajo doméstico desempeñado por migrantes, el que presenta características aún más precarizadas. En tercer lugar, se entrega una breve revisión bibliográfica sobre las emociones en el trabajo doméstico y de cuidado. En cuarto lugar, explicamos la metodología que se utilizó en la investigación. Enseguida se proporciona un apartado teórico sobre la gestión de emociones, enfatizando la teoría de Arlie R.

Hochschild, que se utilizará para el análisis. Posteriormente se entregan los resultados, analizando cómo las trabajadoras domésticas bolivianas migrantes gestionan sus emociones, adaptándose a una cultura emocional del trabajo doméstico exigida en Chile. El artículo finaliza con las conclusiones, las que destacan la dificultad de separar los ámbitos laboral y privado y sus implicancias para la gestión emocional, así como la realización de una gestión emocional muy exigente, que hemos denominado como gestión emocional de ultra intensidad.

Contexto: las trabajadoras domésticas migrantes de esta investigación

Nos proponemos estudiar la gestión de emociones de las trabajadoras domésticas migrantes bolivianas en Chile. La zona de investigación corresponde a una ciudad ubicada en el extremo norte de Chile: Iquique. La ciudad se encuentra situado a 262 kilómetros de Bolivia constituyendo una zona fronteriza (Tapia, 2018), y es un destino que resulta deseable para una gran cantidad de población boliviana. En efecto, Iquique es una zona de bonanza económica en tanto presenta un bajo desempleo, ya que como zona minera y como zona que posee una zona franca, representa grandes oportunidades económicas para la población boliviana. Por otra parte, Bolivia se ha caracterizado históricamente por ser un país de alta emigración, lo que, al decir de investigadores bolivianos, la migración constituye parte de su identidad, llegando a ser incluso un *habitus migratorio* (Hinojosa, 2009). Debido a acuerdos bilaterales entre ambos países es posible ingresar a Chile solamente mediante el documento nacional de identidad, por lo cual el cruce de la frontera se torna sencillo en términos burocráticos. El beneficio de ingresar como turista solamente permite permanecer tres meses en el país, por lo cual una parte de la población boliviana sale cada tres meses a Bolivia, para luego volver a ingresar. Esto es lo que se conoce como migración circular, que es común en zonas fronterizas (Rico y Leiva, 2021; Solé et al., 2016). Las trabajadoras domésticas bolivianas que acá entrevistamos realizan precisamente esta migración circular, saliendo cada tres meses a Bolivia e ingresando nuevamente, al tiempo que laboran como trabajadoras domésticas en Iquique.

Esta migración circular de trabajadoras domésticas bolivianas presenta características particulares. Al no contar con un permiso para trabajar, realizan un trabajo altamente precario, muchas veces abusivo, de condiciones laborales deplorables, en que no se respetan las leyes laborales y a veces no se paga el trabajo realizado (Leiva et al., 2017). Por último, debido a la precariedad del trabajo, evidencian una alta rotación laboral, experimentando una hiperfragmentación de sus trayectorias laborales (Leiva y Ross, 2016). Este perfil de trabajadoras migrantes es el que buscamos estudiar en nuestra investigación, preguntándonos por la manera en que gestionan sus emociones, en un trabajo demandante que es además realizado en una cultura que no es la suya.

Trabajo doméstico migrante en Chile

En este apartado nos referiremos en términos generales a las caracterizas del trabajo doméstico, y nos centraremos luego en las especificidades del trabajo doméstico migrante. En América Latina, el trabajo doméstico se conoce ya desde la colonia española, cuando el señor de la casa empleaba a una mujer, mestiza y pobre, para las labores del hogar (Chaney et al., 1993; Valdés, 1998). En él se cruzan múltiples ejes de desigualdad, puesto que normalmente se desempeñan en él personas de clases populares, migrantes, grupos étnicos discriminados (Pérez Orozco y García Domínguez, 2014).

El trabajo doméstico había quedado rezagado, puesto que las legislaciones nacionales lo consideraban como un trabajo especial, al que no le asistían todas las protecciones legales que otras actividades laborales. Esto se reforzaba en la medida que se desempeñaba en un espacio privado, como la casa de sus empleadores. En este marco, son importantes los convenios internacionales para la defensa de los derechos de trabajadores y trabajadoras. Así, la OIT protege al trabajo doméstico en su convenio 189, promoviendo los derechos de trabajadores domésticos sin distinción de otro tipo de trabajos (Soto et al., 2016; Valenzuela y Mora, 2009), ofreciendo así una adecuada protección laboral. Chile fue tomando conciencia de la importancia de alinearse a los estándares internacionales en esta materia, por lo que ratificó este convenio en 2015, el que entró en vigor en 2016. Además, el año 2014 promulgó la Ley 20.786, la que buscó equiparar derechos de los trabajadores domésticos con los demás trabajadores. A pesar de que este fue un importante avance, aún quedan ciertas disposiciones que deben ser subsanadas (Leiva et al., 2017).

El trabajo doméstico se distingue de otros trabajos, ya que se realiza dentro de un hogar (Organización Internacional del Trabajo, 2022). Esto complejiza la protección de los derechos laborales y su fiscalización, lo que muchas veces implica un incumplimiento de estos, exponiendo a vulneraciones a las trabajadoras, siendo más difícil para ellas buscar la restitución de estos derechos por el aislamiento en que se desarrolla esta actividad laboral (Pérez Orozco y García Domínguez, 2014; Valenzuela y Mora, 2009). Por tanto, pese a los intentos de mejorar legalmente el espacio laboral en donde estas trabajadoras se desempeñan, la subvaloración del trabajo doméstico migrante sigue estando presente en nuestras sociedades (Federici, 2018; Valenzuela y Mora, 2009).

El servicio doméstico en Chile, así como en otras sociedades latinoamericanas, tiene una importancia numérica considerable. Hutchison (2001, 2022) muestra la magnitud del trabajo doméstico en la sociedad chilena en los años 1900 a 1930, situación que se ha mantenido hasta la actualidad (Fernández, 2017). En el país se han realizado numerosos estudios sobre trabajo doméstico (Fernández, 2017; Gálvez y Todaro, 1987; Ratto, 2020; Valdés, 1998), pero recién en las últimas dos décadas la

investigación sobre trabajo doméstico y de cuidado migrante ha cobrado relevancia (Acosta, 2015; Arriagada y Moreno, 2011; Arriagada y Todaro, 2012; Chan y Fernández, 2023; Correa, 2017; Staab y Maher, 2006; Stefoni, 2009; Stefoni y Fernández, 2011). Aun cuando la mayoría de estas investigaciones estudian el trabajo doméstico en Santiago, también existen estudios sobre la materia que se han llevado a cabo en el norte, en la ciudad de Iquique (Comelin y Leiva, 2017; Leiva y Ross, 2016; Leiva et al., 2017), como en el sur de país, en la ciudad de Temuco (Aliaga, 2020).

Según datos de la Encuesta CASEN; Bravo y Órdenes (2016) muestran que la evolución del trabajo doméstico en Chile desde el año 1990 al 2015 se ha mantenido relativamente estable en el tiempo, desde 261.142 personas en 1990 a 271.345 en el año 2015. Estas cifras entregan el total de trabajo doméstico, ya sea realizado por personas chilenas o extranjeras, y a pesar de que la magnitud es casi la misma, no lo es el peso porcentual del trabajo doméstico comparado con otros empleos. En efecto mientras que en el año 1990 representaba un 20% del total de personas empleadas, en el año 2015 apenas representa el 8%. La cantidad de mujeres migrantes que se dedican al trabajo doméstico en Chile actualmente no se conoce y es difícil de medir, pero se sabe que en los 90 habían incrementado las trabajadoras domésticas peruanas en Chile (Stefoni y Fernández, 2011), mientras que en los últimos años las nacionalidades que más han aumentado la migración son Venezuela, Perú, Haití, Colombia y Bolivia (SERMIG-INE, 2022). Aunque el trabajo doméstico migrante es difícil de pesquisar numéricamente, se puede colegir que es realizado cada vez más por personas migrantes, en razón de la crisis de cuidado que existe en Chile, así como en otros países de América Latina (Rico y Leiva, 2021).

La Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, CEDAW, del año 2005, aprobó la Recomendación N° 26 sobre las trabajadoras domésticas migratorias (Soto et al., 2016), consignando así la relevancia de proveer protección legal laboral para estas trabajadoras, las que generalmente presentan condiciones precarizadas. En trabajo doméstico migrante confluye una triple discriminación: género, la clase y la nacionalidad (Parella, 2003). Las trabajadoras domésticas migrantes que poseen una alta calificación experimentan en el desempeño de su trabajo una degradación moral (Anderson, 2000; Baby Collin, 2014; Hondagneu-Sotelo, 2001; Parreñas, 2001). Las trabajadoras migrantes evidencian múltiples desigualdades que se intersectan (Garcés et al., 2022; Magliano, 2015).

Producto de la pandemia del COVID-19, las desigualdades experimentadas por las trabajadoras domésticas migrantes se profundizaron (ONU Mujeres, OIT y CEPAL, 2020; OIT, 2022), aun cuando debe reconocerse la gran capacidad de agencia de muchas mujeres migrantes durante la pandemia, al desplegar diversas estrategias para una colectivización de los cuidados (Liberona et al., 2022). En el caso de las trabajadoras domésticas bolivianas, muchas perdieron sus trabajos (Rico y Leiva, 2021).

El aumento exponencial de la población migrante en Chile a partir de los años 90, así como la insuficiencia de servicios de cuidado (Gonzálvez et al., 2020; Rico y Marco, 2021), ha motivado la contratación de trabajo doméstico migrante (Fernández, 2017; Martínez, 2003; Stefoni, 2009; Stefoni y Fernández, 2011). En 1990 la población migrante en Chile era 46.168, en el año 2017 era de 471.285 y en 2021 había 1.482.390 personas migrantes en el país (SERMIG-INE, 2022).

Trabajo doméstico migrante y emociones

El estudio de las emociones en la sociología ha ido cobrando fuerza en las últimas décadas (Ariza, 2022, 2021, 2016; Flam, 2024; Rodó-Zárate, 2023), campo que se ha ido ampliando de manera creciente al estudio de las migraciones (Leiva y Comelin, 2021). Hace más de veinte años encontramos las primeras publicaciones conocidas en referirse a las emociones en las madres que migran para desarrollar trabajo doméstico, destacando el dolor y culpa que les provoca haber dejado a sus hijas e hijos en su país de origen (Hondagneu-Sotelo, 2001; Parreñas, 2001).

Investigaciones que han profundizado en las emociones de las trabajadoras domésticas migrantes, son las de Ariza (2016), Gutiérrez-Rodríguez (2014) y González-Fernández (2016), entre otras. Ariza (2016) investiga la emoción de humillación que experimentan trabajadoras domésticas de origen dominicano en Madrid, analizando situaciones de interacción entre empleadas domésticas migrantes y sus empleadoras, de las que emerge la humillación y percepción de degradación social. Gutiérrez-Rodríguez (2014) estudia el trabajo doméstico realizado por mujeres migrantes latinas en Alemania. Su estudio lo enfoca desde la mirada crítica del colonialismo, enfatizando que el trabajo doméstico se define a través de la esclavitud, la servidumbre y la organización contemporánea de un orden social heteronormativo. De esta manera, se revive una lógica cultural de racialización. En este contexto, plantea que en el trabajo doméstico migrante los afectos se encuentran racializados. Por su parte, González-Fernández (2016) investiga las familias transnacionales entre Bolivia y España, dando cuenta de sentimientos contradictorios que se entrecruzan, como culpa, tristeza, orgullo, satisfacción, que están presentes tanto en los familiares que se han quedado en Bolivia, así como en la madre que trabaja en España. El texto muestra la fuerte carga emocional que atraviesa las relaciones familiares a la distancia, y cómo la dimensión emocional se expresa en las responsabilidades de cuidados, las relaciones de género e intergeneracionales y el ciclo familiar (Leiva y Comelin, 2021). Sobre las emociones de las trabajadoras domésticas bolivianas en Chile, está el trabajo de Garcés et al. (2021), quienes analizan su cultura emocional, que se da bajo una concepción de jerarquía heteropatriarcal, teniendo en cuenta una reproducción del sistema colonial de género.

Por su parte, Chan y Fernández-Ossandón (2023) indagan en cómo el cuidado y el poder operan en relaciones entre trabajadoras domésticas filipinas y sus empleadoras chilenas, en un marco de una afectividad racializada que se encuentra normalizada. A su vez, Olaya et al. (2023) estudian qué emociones despliegan las familias migrantes en el proceso de crianza, mientras que Comelin et al. (2024) indagan en las culturas emocionales de trabajadoras domésticas migrantes. A pesar de que varios artículos analizan las emociones de las trabajadoras domésticas migrantes, cómo ellas gestionan sus emociones para adaptarse a las exigencias laborales aún no ha sido suficientemente estudiado. A continuación, se presenta un marco analítico para comprender la gestión de emociones.

La gestión de emociones en la teoría de Arlie R. Hochschild

En este artículo se analizará el trabajo doméstico migrante desde la sociología de las emociones. La sociología de las emociones aplicada al estudio de la población migrante ha ingresado con fuerza al país, como ejemplo puede mencionarse el análisis realizado por Sibrian (2021) sobre una migrante venezolana. Aunque la definición de las emociones desde la sociología es todavía una discusión inacabada, la mayoría de ellas destacan elementos en común. Por una parte, si bien las emociones tienen un sustrato biológico, no son solo producto de la biología. Esto significa que el componente biológico de la emoción se expresa en un cuerpo con pensamientos y conductas que están dirigidas a la acción y a la cognición. Por otra parte, las emociones se expresan a través de la acción que realiza una persona en interacción con otras en un contexto, otorgándonos información sobre la posición que se ocupa en el mundo (D'Oliveira-Martins, 2017). Así la emoción es de naturaleza social, en tanto es una experiencia vivenciada por un sujeto que siente y expresa lo que siente en un contexto social. De este modo las emociones son parte de la estructura social al ser producidas y reproducidas en ella (Barbalet, 2001).

Dentro de la sociología de las emociones, se utilizará la perspectiva cultural de las emociones (Bericat, 2012), en tanto permite acercarse al objeto de estudio considerando las especificidades de la cultura, que en este artículo se busca relevar. Desde esta perspectiva, las emociones se comprenden como respuestas que trascienden lo biológico, encontrándose supeditadas a la cultura de una sociedad. Así, las normas, valores, creencias e ideas determinan las formas en que se deben experimentar y expresar las emociones (Bericat 2012). Hochschild (1975, 1979, 1983, 1990) destaca como una de las primeras y principales exponentes dentro de la perspectiva cultural de las emociones y su teoría constituye el marco bajo el cual se analizarán las emociones de las trabajadoras domésticas migrantes en la realización de su labor. Otra investigadora que recientemente se identifica dentro de la sociología de las emociones es Ahmed (2015), cuya conocida obra “La política cultural de las emociones”

acentúa el carácter político de las emociones, en tanto ciertas emociones, como el miedo o el dolor, son fomentadas por las jerarquías dominantes, que a través de un control emocional de las personas persiguen perpetuar sus posiciones de poder en la sociedad. Aun cuando la teoría de Ahmed es interesante, en este artículo utilizaremos la perspectiva de Hochschild, ya que nos permite responder a nuestra pregunta de investigación sobre cómo las trabajadoras domésticas migrantes gestionan sus emociones en una cultura que no es la suya.

Hochschild (1979, 1983, 1990) afirma que tanto las emociones que una persona experimenta, así como la forma de expresarlas, se ve supeditada a una cultura emocional que está presente en un espacio determinado. Esta cultura emocional dispone de qué manera deben expresarse las emociones, conformando reglas de expresión emocional. Las personas deben ajustar la forma de expresar la emoción de acuerdo con lo que en esa cultura se estima. Así, hay emociones que no deben ser expresadas de libre manera, sino que deben ser gestionadas. La gestión emocional es reconocida como trabajo emocional, (Hochschild, 1979; 1983) pues supone un esfuerzo de ajustarse a las reglas emocionales establecidas en la cultura, en tanto la expresión de la emoción debe ser coherente con las normas emocionales, aunque la experimentación de la misma sea diferente a ello.

La gestión de emociones implica cambiar el grado o cualidad de la emoción. Las personas hacen esfuerzos para modificar sus estados emocionales (Bericat, 2000; Hochschild, 1979; 1983). Esta gestión emocional se realiza a veces a través de una actuación superficial (*surface acting*), en que el sujeto realiza un cambio de expresión para modificar sus sentimientos, otras veces en cambio se requiere de una actuación profunda (*deep acting*), en la que se modifica directamente el sentimiento al cambiar el foco de la percepción (Bericat, 2000; Hochschild, 1983).

La administración de una emoción a través de una actuación superficial se puede alcanzar mediante distintas estrategias (Hochschild, 1979). Por medio de una acción cognitiva, podemos cambiar nuestras ideas o pensamientos sobre algo, y de esa manera modificar la expresión de la emoción. Se puede modificar también la expresión emocional utilizando nuestro cuerpo, por ejemplo, respirando profundo. Del mismo modo se pueden utilizar gestos expresivos, haciendo coherente la expresión de la emoción con lo que se espera en el contexto, por ejemplo, sonreír, aunque no se sienta felicidad. La gestión profunda implica un esfuerzo mayor de trabajo emocional, ya que involucra inducir una emoción para cambiar no solo la expresión de la emoción, sino que también cómo se experimenta. Hochschild (1979) señala que esto puede hacerse mediante auto persuasión, convenciéndose de experimentar una emoción y no otra. Otra forma es evocando una emoción, es decir por medio de imaginarnos una situación que invoque la emoción distinta que queremos experimentar (Hochschild,

1979, 1983). El aspecto central de la actuación profunda es que se quiere cambiar una emoción displacentera por una agradable, lo que requiere de un gran esfuerzo personal.

El trabajo emocional puede realizarse en un espacio privado (*emotion work*) o en un espacio laboral (*emotion labor*) (Hochschild, 1979; 1983). Cuando realizamos trabajo emocional en el espacio privado, decidimos entre los diversos recursos de que disponemos de qué manera llevamos a cabo esta gestión de emociones. En el espacio laboral, ese trabajo emocional es ordenado y esperado por el empleador. Algunas empresas han realizado una normativa específica para realizar esta labor emocional, y de esta manera, prestar una mejor atención a los clientes sin expresar las emociones negativas que se pueden experimentar durante el trabajo. Es este aspecto el que nos interesa relevar en este texto: cómo las trabajadoras domésticas migrantes realizan esta labor emocional en su espacio de trabajo.

El trabajo o labor emocional, al desarrollarse en el espacio público remunerado, se realiza a cambio de beneficios que obtienen los sujetos. Hochschild (1983) refiere, sin embargo, que también implica costos para quienes la ejecutan. Dentro de los costos se encuentran las afecciones directamente al bienestar emocional de los trabajadores que realizan la gestión, afecciones que se derivan de los conflictos y dificultades que vivencia la persona a fin de adecuarse a las exigencias de su puesto de trabajo (Martínez, 2001). Otro costo es la exposición a sanciones por el incumplimiento al control emocional solicitado. Dentro de sus efectos se pueden encontrar afecciones de la salud mental y física, problemas de rendimiento, rotación y ausentismo laboral entre otros.

Teniendo en vista los elementos teóricos sobre la cultura emocional y la gestión de emociones, a continuación, pasamos a exponer la metodología utilizada en esta investigación, para posteriormente seguir con los resultados.

Metodología

El artículo consideró una estrategia de análisis cualitativo, realizando entrevistas en profundidad a 19 trabajadoras domésticas bolivianas migrantes, emprendidas en los años 2018 y 2019, algunas de las cuales fueron entrevistadas en dos oportunidades para lograr captar la riqueza de sus experiencias y profundizar en la gestión de sus emociones. Se optó por escoger la entrevista en profundidad como técnica de recolección de datos, debido a la profundidad y cercanía que es posible establecer entre la persona entrevistada y el investigador (Taylor y Bogdan, 1987), y la vez ir teniendo una cierta flexibilidad en la realización de un guion de preguntas semiestructurado.

Todas las entrevistas fueron grabadas con el consentimiento expreso de las entrevistadas y fueron transcritas. Posteriormente se construyó una matriz de análisis considerando los objetivos de la investigación. Así, se construyó una matriz que con-

sideraba principalmente la cultura y la gestión de emociones en cuatro categorías: viaje a Chile desde Bolivia, cuidado de hijos propios a distancia, cuidado de hijos de la empleadora y por último labores realizadas como trabajo doméstico (sin incluir el cuidado, el que se analiza en la categoría anterior). Enseguida la información obtenida fue vaciada en esa matriz para su posterior análisis. Se realizó un análisis de contenido (Mayring, 2000) de acuerdo con las categorías que previamente se habían establecido, considerando también la posibilidad de integrar categorías emergentes (Glaser y Strauss, 1967).

Se utilizó una muestra teórica (Glaser y Strauss, 1967), la que determina la elección de los casos según ciertas características dadas por la pregunta de investigación. Así, se escogieron trabajadoras domésticas que cumplieran ciertos requisitos. De esta manera, los criterios de inclusión utilizados en la selección de la muestra fueron los siguientes:

1. Mujer
2. Nacionalidad Boliviana
3. Que realice trabajo doméstico
4. Que tenga hijos en Bolivia
5. Que tenga personas a su cuidado en Chile
6. Que realicen una migración circular

La estrategia de búsqueda de datos consideró los dispositivos institucionales de la Pastoral Migratoria, especialmente la casa de acogida de migrantes. También se entrevistó a mujeres que acudían a la Congregación del Buen Pastor. Se contó con el permiso de ambas instituciones, con las cuales se habían generado vínculos de confianza desde hace más de 8 años.

Todas las entrevistas se realizaron de manera presencial y duraron aproximadamente una hora. Fueron grabadas con el permiso de las entrevistadas y transcritas para su posterior análisis. Las entrevistadas firmaron consentimientos informados que fueron debidamente visados por la universidad que albergó el proyecto.

Las entrevistas se llevaron a cabo en un ambiente de confianza, en la casa de acogida, o en los alrededores, sentadas en una banca, muchas veces compartiendo un café, el que las entrevistadoras procurábamos con un termo para tal efecto. Las entrevistas fueron en su gran mayoría realizada por las investigadoras del proyecto y en ocasiones por ayudantes, todas estudiantes de magister y especialmente entrenadas para esta investigación.

La muestra no se fijó a priori, sino que se optó por entrevistar hasta que se lograra una saturación de la información, lo que se logró con 19 personas entrevistadas.

Cumplir el criterio de inclusión de ser migrante circular, implica automáticamente que no tiene un contrato de trabajo ni posee una visa temporaria. Ello no quiere decir que se encuentren en una situación irregular, al contrario, eran todas migrantes en situación regular, ya que cumplían con el requisito exigido de salir cada tres meses del país.

A continuación, presentamos una tabla de las trabajadoras domésticas entrevistadas, señalando la localidad de la cual migraron a Chile.

Tabla 1

Trabajadoras domésticas migrantes entrevistadas 2018-2019.

Número	Nombre ficticio	Ciudad de Bolivia
1	Patricia	La Paz
2	Mónica	Oruro
3	Maricel	Beni
4	Julieta	Cochabamba
5	Sabina	Cochabamba
6	Marina	La Paz
7	Paula	La Paz
8	Cecilia	La Paz
9	Laura	La Paz
10	Rocio	La Paz
11	Lucrecia	La Paz
12	Rosario	Cochabamba
13	Romina	Cochabamba
14	Roberta	Santa Cruz
15	Eliza	La Paz
16	Luz	Cochabamba
17	Almendra	La Paz
18	Celestina	La Paz
19	Marcia	Yacuiba

Fuente: Elaboración propia.

Una vez conocida la metodología de investigación y entregados datos relevantes sobre las trabajadoras migrantes entrevistadas, pasamos a mostrar los resultados del estudio.

Gestión de emociones de ultraintensidad de las trabajadoras domésticas migrantes en Chile

En la cultura chilena se encuentran presentes valoraciones y expectativas respecto a las trabajadoras domésticas migrantes y, por ende, las empleadoras solicitan o exigen que ellas exhiban determinadas características y comportamientos al desempeñar su trabajo. A través de ello podemos visualizar cómo esperan que estas mujeres se desempeñen, no solo respecto de labores materiales, sino que también en relación con la forma de interrelacionarse con las diversas personas en su trabajo expresando como deseables ciertas actitudes, comportamientos o expresiones afectivas. Esto es especialmente exigente en el cuidado de hijas e hijos de empleadores y sus familiares mayores, en que deben desplegar una intensa gestión de emociones. La cultura emocional presente en ese contexto laboral y las reglas emocionales que se prescriben, indican qué emociones pueden o no expresarse y de qué manera se debe realizar esa expresión (Bericat 2012; Hochschild, 1983; Martínez 2001). Basándose en esta cultura y reglas, las personas deben gestionar sus emociones.

En diversos estudios realizados respecto a las trabajadoras domésticas migrantes en Chile podemos rastrear algunos elementos de la cultura emocional que se presenta en el espacio laboral, destacando lo que sus empleadoras esperan y exigen (Acosta, 2015; Arriagada y Moreno, 2011; Arriagada y Todaro, 2012; Chang y Fernández, 2023; Correa, 2017; Leiva y Ross, 2016; Leiva et al., 2017; Staab y Maher, 2006; Stefoni y Fernández, 2011). Se destaca la actitud deferente y servil de las trabajadoras domésticas peruanas (Acosta, 2015; Arriagada y Moreno, 2011; Arriagada y Todaro, 2012; Chang y Fernández, 2023; Correa, 2017; Leiva et al., 2017; Leiva y Ross, 2016; Staab y Maher, 2006; Stefoni y Fernández, 2011), resaltando las dimensiones de servidumbre y sumisión. Las características de raza, nacionalidad y género estampan en los discursos de sus empleadoras relaciones de subordinación y dominación, reproduciendo jerarquías sociales (Stefoni y Fernández, 2011). Se observa en ello un discurso ideológico, basado en la asociación del trabajo doméstico con el colonialismo, la esclavitud y la servidumbre (Pérez Orozco y García Domínguez, 2014), en que priman fuertes lógicas de feminización y racialización unidas a dinámicas de subalternidad (Gutiérrez-Rodríguez, 2014).

En suma, se espera que la trabajadora doméstica migrante sea sumisa y servil, tenga amplia disponibilidad de tiempo, acate instrucciones y soporte malos tratos, pero también muestre afectos a hijos, hijas y parientes mayores de la empleadora. Con ello, se le exige que realice un trabajo emocional de gestión de sus emociones, aun cuando esto no se explicita verbalmente a la trabajadora. De esta manera, el trabajo emocional es parte constitutiva de la prestación de sus labores domésticas. Teniendo en vista estas consideraciones iniciales sobre la cultura emocional exigida implícitamente en el trabajo doméstico migrante, analizamos de qué manera las entrevistadas gestionan

sus emociones. En ocasiones deben gestionar sentimientos de rabia, pena, miedo o humillación, en otras ocasiones ya no quieren seguir gestionando sus emociones, pues es tan intensa la gestión emocional que antes han realizado, que deciden renunciar. Por ello, sostenemos que, debido a las emociones displacenteras experimentadas, que se repiten reiteradamente, ellas realizan una gestión emocional muy exigente, razón por la cual acuñamos la expresión “gestión emocional de ultra intensidad”.

Un elemento importante se refiere a la diferencia en la crianza de hijos de la cultura chilena y la cultura del país de origen, lo que provoca tensiones y desazones. Así, las trabajadoras señalan que en ciertas empleadoras no existe una preocupación y firmeza en la crianza de sus hijos, debiendo ellas asumir estas deficiencias y hacerse cargo de ellas (Arriagada y Moreno, 2011). Efectivamente, la literatura reciente ha estudiado las diferencias en la crianza de hijos en la cultura de origen y en la cultura de destino (Grau et al., 2023), lo que provoca cuestionamientos y malestares emocionales en las madres migrantes en Chile. Son varias las trabajadoras domésticas bolivianas entrevistadas que refieren esta situación. Aquí se analizan algunas de sus declaraciones.

Paula refiere las diferencias en la cultura chilena y boliviana, ya que menciona que los niños de Bolivia son distintos a los niños chilenos:

“ellos son educados de diferentes maneras, los niños no son como los niños que tú ves acá arriba (risas), son muy educados, no se sienten, no existen, ellos vienen cuando tienen hambre y siempre están ocupados” (Paula, La Paz).

Por otra parte, Cecilia cuidaba a un niño de tres años y a otro de 16. Manifiesta que con el niño de 16 años no había problemas en cuidarlo, pero sí con el niño de 3, pues era muy malcriado y además agresivo: *“el chiquito era muy mal criadito, era un niño que venía y te pegaba por cualquier cosa, te tiraba los pelos y te pateaba (...) Agresivo. No entendía la palabra “no se hace”* (Cecilia, La Paz).

Esta cultura distinta implica muchas veces que niñas y niños cuidados no le obedezcan, lo que genera en ellas emociones displacenteras que deben gestionar. Tal es el caso de Patricia, que siente rabia porque las niñas no le obedecen, lo que implica que ella deba realizar un trabajo extra. La situación es la siguiente: Las niñas tienen un perro, a veces le dan comida que le hace mal, entonces eso hace que el perro se enferme del estómago y haga sus necesidades en la casa. Patricia debe limpiar los trastes del perro. Patricia les dice a las niñas que no le den esa comida, pero ellas no le obedecen. Ella siente rabia por esa desobediencia, pues implica que ella tenga que trabajar más de lo normal. Para gestionar esta emoción, ella se habla así misma, ella se dice que no debe enojarse *“ya digo, dentro de mí, me digo “no reniegues” solita me hablo”* (Patricia, La Paz). Puesto que Patricia debe convencerse a sí misma, se da acá una gestión profunda de emoción.

Sin embargo, entre las entrevistadas se dio un caso en que no se generan emociones displacenteras producto de las culturas distintas en ambos países, sino que la trabajadora doméstica es capaz de imponerse a los hijos cuidados, logrando una emoción placentera de orgullo. Esto es lo que sucede con Julieta, quien tiene una forma específica de crianza de los niños. Cuando ellos desobedecen, ella aplica sus propios métodos, que consisten en ser firme de carácter para llamarles la atención. Julieta explica que los niños desobedecen justamente cuando está su madre presente, entonces ella debe desplegar su manera particular de imponerse a los niños. *“a veces los niños cuando está la mamá se ponen, hacen su berrinche, no quieren desayunar, no quieren almorzar cierto, entonces yo le digo “mire señora yo voy a hacer esta forma, ahora si a usted no le gusta, dígame y yo no me meto más en las cosas”, “no, Julieta, ya está bien”* (Julieta, Cochabamba), refiriéndose a lo que expresa su empleadora.

Julieta reconoce que sus métodos de crianza, aprendidos en la cultura de su país, son más efectivos que los de los padres de los niños, pues le permiten lograr más obediencia y más respeto a la autoridad. Todo ello le provoca gran satisfacción, y una emoción de orgullo, que podemos deducir por la forma en que ella se expresa sobre este tema.

Hemos mencionado que las trabajadoras domésticas migrantes deben ser ante todo sumisas (Acosta, 2015; Arriagada y Moreno, 2011) y deben tener en todo momento disponibilidad de tiempo (Correa, 2017), incluso pasando por sobre la legislación laboral de acuerdo a lo que identifican las autoras previamente citadas. Esta situación puede observarse en Sabina:

“Y yo llegaba como un viernes y el sábado, el domingo es libre. Y ella dijo, no o sea quieres, acabas de llegar y ya quieres, o sea es domingo y tú ya quieres descansar. Pero el domingo se descansa, le dije yo y ella volvió a repetirme lo mismo, pero que yo acababa de llegar y yo ya con dos días trabajados, yo ya quería descansar el domingo” (Sabina, Cochabamba).

Un caso similar es el de Marina, quien relata también que le ordenan trabajar hasta altas horas de la noche. Se espera nuevamente disponibilidad de tiempo. Pero, además, disponibilidad de las tareas domésticas a realizar, no solamente aseo, sino que también pasear a la mascota y subir al techo de la casa. Esta es su declaración:

“Yo corrí desesperada porque ya no tenía para pagar la noche, y le dije que yo quiero trabajar. En ese rato yo no pregunté nada. Me llevó a su casa y me hizo trabajar hasta las 10 u 11 de la noche, y ahí sigo (...) Es abusiva, aprovecha, porque ah que estoy haciendo, que haz lo otro, que hay que sacar al perro, que haz aquello, que limpia los vidrios, que limpia esto. Y la señora, ella hace su techo y todo, y quiere que uno suba con ella hacia el techo, y le digo que yo no puedo subir a alturas, porque estoy operada del pie y mi pie no tiene mucho equilibrio, pero voy a buscar una escalera” (Marina, La Paz).

Debido a la necesidad que tiene Marina de mantener su trabajo, no se opone con suficiente firmeza a su ejecución, puesto que de todos modos la empleadora le insiste en que debe subir al techo, a pesar de que esto implica un riesgo debido a la falta de equilibrio. Marina asume este trabajo de manera servil, sin expresar a su empleadora lo que siente, ajustándose así a lo que la cultura emocional laboral le impone: ser sumisa, disponible, servicial. Solo se atreve a expresar el desacuerdo cuando esto afecta su salud, sin embargo, de manera sumisa continúa realizando las labores solicitadas.

El servilismo no siempre se manifiesta como oposición a la voluntad de la empleadora, pues en ocasiones la trabajadora doméstica lo expresa como algo consustancial a su trabajo, haciendo más de lo que originalmente se acordó como responsabilidades. De esta manera, Sabina menciona que ella tiene iniciativa y eso la hace sentirse cómoda en su trabajo:

“voluntad no más hace falta, no hay que esperar que esto hace, el otro hacer, ¿me lo puedes hacer? No, yo viendo qué cosas faltan, yo de calladita no más, y eso les gusta de mis trabajos. Otros dicen ah, es que eso a ti no te corresponde, no, a mí no, yo me meto no más, la cosa es sentirse cómoda y tranquila” (Sabina, Cochabamba).

Por otra parte, un sentimiento recurrente en ellas es el miedo, el que normalmente gestionan de manera profunda cambiando esa emoción a la valentía. Como hemos explicitado ya, las migrantes bolivianas que estudiamos realizan una migración circular generalmente de tres meses. Las que vienen por primera vez, expresan su preocupación por encontrar un trabajo.

“Digo que tengo que trabajar, ¿qué le voy a hacer? Esa es mi meta, digo que ya me voy a ir, porque por tres meses no más te dan la entrada y tienes que retornarte porque la migración es por tres meses, y ahí digo, aunque sea duro el trabajo, voy a aguantar, a veces por eso aguantamos, si no, nos iríamos, ahora está más difícil parece, o te quieren pagar menos” (Mónica, Oruro).

Mónica gestiona esa preocupación convenciéndose de que será valiente *“aunque sea duro el trabajo, voy a aguantar”* Se trata de una gestión de emoción profunda, ya que ella realiza un diálogo interno en que se persuade a sí misma que será valiente, de esta manera, cambia la emoción de la preocupación por la emoción de la valentía. Ante esta situación extremadamente estresante, ese diálogo sostenido con ella misma en que además enfatiza que *“aguantamos”*, refleja una intensa gestión de emociones.

Similar al caso anterior es el de Rocío: *“He sentido que no me van a pagar, me van a pagar falso, en vano voy a trabajar, como que no conozco, me van a engañar y así”* (Rocío, La Paz). Al consultarle cómo es capaz de superar esos miedos, ella responde *“Teniendo valor, fortaleza, ser bondadosa y valiente y tener fe”* (Rocío, La Paz), lo que da cuenta de una gestión profunda de emociones, pues ella cambia completamente

al sentimiento opuesto, convenciéndose de que debe ser valiente y tener confianza.

Otras emociones que aparecen constantemente en sus relatos son los de pena o rabia, que gestionan de diversas maneras, algunas con una expresión corporal como llorar, que en lenguaje de Hochschild es una gestión emocional superficial, ya que actúa a través del cuerpo, pero no sustituye la emoción por otras. Muchas de ellas gestionan sus emociones a través del llanto o expresan sus sentimientos de dolor ante personas cercanas. Así, Cecilia utiliza estrategias como llorar, comunicarse por WhatsApp utilizando video llamada con su madre que está en Bolivia, y llora con ella un par de minutos. También sale con sus amigas de confianza, con las que puede llorar:

“Llorar sola, o mando un WhatsApp a mi mami y le pregunto si tiene tiempo, hablo por video llamada y eso hago para la pena, ahí me pongo a llorar con mi mami, por lo menos 5 minutos o 2 minutos, pero ella siempre ha estado allí. También alguna vez con mis amigas, con la Claudia o con la Lorena, porque son más de confianza y con ellas dos hasta puedo llorar sin tener miedo a nada” (Cecilia, La Paz).

Lo mismo realiza Maricel para gestionar la pena, que habla por teléfono con la familia que ha quedado en origen, así expresa la entrevistada *“Hablo con mi familia”* (Maricel, Beni).

Marina por su parte refiere también emociones de pena, rabia y humillación, y la gestión emocional que realiza para modificar esas emociones es también la acción corporal de llorar, lo que realiza en el espacio privado, en su pieza en la noche. Ella evita la supresión de la emoción, expresando las emociones que siente, cambiando así el grado de la emoción experimentada, sintiéndose más aliviada.

“En la noche lloro, de pena y rabia, de humillación” (Marina, La Paz).

Algo similar sucede en la gestión emocional que realiza Luz, que también llora en la soledad de su pieza:

“(...) y si tengo esa expresión de desahogo, de alguna cagadita que hicieron o un desorden que hicieron, que están pasando o sobrepasando los horarios de trabajo, me aguanto y me voy a mi pieza a llorar. Mi único, único desahogo es llorar y llorar, con eso ya estoy más tranquila. Mi único desahogo es el llanto, de impotencia por decir” (Luz, Cochabamba).

En otras ocasiones, en vez de llorar, Marina realiza otra estrategia corporal para gestionar sus emociones de rabia, como tomar agua fría para cambiar la temperatura de su cuerpo. Este acto de utilizar el cuerpo se comprende como una gestión superficial de la emoción, ya que está tratando de modificar una emoción, pero no involucra un esfuerzo mental de convencerse para cambiarla.

“Trato de tomar agua fría, no porque hay de vez que agarro un vaso de agua fría y me lo tomo, saco de la heladera una fría y tomo” (Marina, La Paz).

Una forma de gestionar las emociones que aparece en las entrevistadas es rezar. Las experiencias que vive Marina, en que es presionada para realizar un trabajo peligroso, como subirse al techo de la casa, y recibir exigencias para trabajar una cantidad superior de horas al día que las legalmente permitidas, le provoca sentimientos dolorosos que ella se preocupa de gestionar. Así, una de las maneras que ella ha encontrado de realizar esta gestión es rezar, pide a Dios que perdone su empleadora, y también reza para lograr dormir. Esta estrategia, en lenguaje de Hochschild, puede categorizarse como una gestión profunda, porque ella pide a Dios no solamente para calmarse y sobrellevar la situación, sino también para que la empleadora pueda lograr el perdón de Dios:

“Ante ello solo puedo rezar y rezar (...) Nada, solo digo Dios mío que le perdone señora (...) Sí, pido a dios en las noches hasta cansarme para poder encontrar el sueño, porque hay noches que no duermo, me amanezco sin dormir” (Marina, La Paz).

En algunas ocasiones, las trabajadoras domésticas luego de haber soportado condiciones laborales abusivas ya no quieren gestionar más sus emociones y expresan lo que sienten, pero esto conlleva una sanción social, que puede ser el enojo de su empleadora por no adaptarse a las reglas emocionales que están implícitas en la cultura del trabajo doméstico.

“En cada trabajo una persona tiene que ser muy humilde, o sea no tan humilde, cumplir las reglas de lo que ellos te dicen y tú también y más que todo la honradez (...) capaz que pasamos de tontas también, pues muy sumisas. También, entonces eso, eso es lo que ganas este país, se queda callado, yo siempre les digo a ellas a veces no tienes que ser así, tienes que hacer más abierta, no tienes que dejarte nada, de todo ellos te cobran y tú también puedes cobrarle de todo. Por eso yo no me guardo pues, no me voy porque lo tengo que decir y lo digo nomás y después mi jefa andará un día enojada, después al día siguiente no me habla, al tercer día ya me está hablando, porque sabe que lo voy a decir” (Laura, La Paz).

Una situación de gestión de emociones interesante es la que encontró Rosario, por cuanto llegó al acuerdo con su empleadora de apoyarse mutuamente en situaciones difíciles, relatando que con su jefa han llorado juntas, al contarse una a otra sus problemas.

“a veces hay personas que se dan el tiempito, que tienen tiempo para escuchar porque a veces necesitan desestresarse cosas que quizás (...) con su familia no pueden expresarse y a veces agarra la banana porque tenía mi jefa que vive en Santiago y ella no podía hablar con sus hijas, pero le decía que si hablemos (...) entonces hablaba, a veces terminaba llorando y decía no llore ya, nos vamos a ayudar, entonces también le ayudé, también hay jefes que no dan esa oportunidad entonces a uno le hace sentir más solita porque no se tiene con quién hablar (...) uno hablando con la jefa como un poquito para calmar ese dolor” (Rosario, Cochabamba).

No obstante, advertimos que esta es una situación particular, pues al no tener un contrato de trabajo, se acentúa la posición desigual entre empleada y empleadora, considerando además que la trabajadora es migrante y pertenece a una etnia y clase considerada inferior. Y si además se tiene en cuenta el servilismo y la infravaloración del trabajo doméstico, llegar a acuerdos con la empleadora es casi imposible.

Una emoción frecuente en las entrevistadas es el estrés, el que presenta mucha dificultad para poder gestionarlo. En efecto, antes situaciones estresantes, como tener empleadoras exigentes o racistas, Lucrecia ya no quiere seguir gestionando sus emociones y prefiere abandonar ese trabajo, de lo contrario, declara que se deprimiría.

“con señora dos años anduve así de una en otra así no más anduve me tocaron personas exigentes, otros racistas también me tocaron (...) si si así que cuando donde uno no se siente bien tiene que salir no más porque ahí se estresa, se deprime no... así que dos años estuve andando en el lugar para otros así” (Lucrecia, La Paz).

En este caso destacamos que al cruzar ese límite de gestión emocional que requiere una ultra intensidad, algunas trabajadoras domésticas abandonan su trabajo.

La rabia y humillación que sienten cuando son acusadas de robo, también es usual. Así, una de las entrevistadas manifiesta haberse sentido muy agobiada por una situación, en que constantemente su empleadora le estaba reprochando que se le perdían las cosas. Roberta simplemente callaba y aceptaba la situación, pero en una oportunidad ya no quiso seguir gestionando más esta emoción de agobio, y decidió expresar lo que pensaba, e incluso sugirió llamar a carabineros si la empleadora seguía dudando de su palabra:

“pero una vez no aguanté y le enfrenté a la señora, porque todo se le perdía, todo se le perdía, pero su hija mayor tenía veinte años y ella me defendía, ¿ya? Entonces decía que se le perdía un delantal (...) de jardinería y yo le digo “señora sabe qué, a usted siempre se le pierde todo. Llame a carabineros y que me investiguen”, le dije. “Yo ya no puedo más, señora. ¿Llama a carabineros o llamo yo? Que vengan y me investiguen de la manera que usted quiera (...). Yo no tengo por qué robarle a usted, ni aquí ni en la China. En ninguna parte he robado” (Roberta, Santa Cruz).

Celestina vivencia también acuso por robo, pero esta vez ella se sintió tan humillada que prefirió renunciar:

“me hecho vaciar todas mis cosas, me ha hecho vaciar. Me acusado que por ahí me lo estaba llevando algo de ella. Yo le dije, no, yo no me he llevado nada”. Me cuesta tener las cosas que tengo, para qué me voy a llevar, yo vine a trabajar no a robar o a quitar algo “no, pero igual tengo que revisar”, me dijo. Y me revisó todo, todo me hizo vaciar, por eso ya no he querido volver a ese trabajo. Ella me ha dicho, “puedes volver”. No, quiero trabajar con tranquilidad” (Celestina, La Paz).

Hay algunas situaciones de gestión de emociones negativas que son poco convencionales y que la gestión se produce con las personas a quienes cuidan, sean personas mayores, sean los hijos a quienes cuidan. En efecto, Lucrecia, quien estaba muy triste por una enfermedad de su marido, menciona que se relaciona con una persona mayor a quien cuida y que se dan situaciones en que ambas ríen. De manera similar, Eliza no expresa las emociones de enojo que siente, y también se refugia en los hijos a los que cuida, y juega con ellos. De este modo, actividades que parecerían totalmente contrarias a sus emociones displacenteras de enojo, como la risa o el juego, sirven de válvula de escape que les permiten gestionar sus emociones.

“y la abuela me decía ¿estai embarazada? me decía... sí, abuela (risas) en mal momento me pregunta y así me hacía reír. Y mi esposo estaba mal en ese tiempo, estaba y estaba deprimida más encima eso estaba (...) Estaba así bien triste... lloraba en las noches porque mi esposo estaba mal y... ya bueno me pagaba tan bien, por eso yo aguantaba y el trato también era bueno de ellos, pero el trabajo era pesado, pesado” (Lucrecia, La Paz).

“no, yo no lo expreso. Yo soy de las personas que cuando está renegando o enojada o llorando, me lo guardo. No lo expreso fácilmente (...) no, soy así. No lo expreso ni delan (...) ni con los niños, cuando estoy enojada yo creo que más me refugio en los niños que parece que eso me calma a mí y me acerco más a ellos y empezamos a jugar, y se me olvida” (Eliza, La Paz).

Algunas entrevistadas, aunque son la minoría, declara haber tenido muy buenas experiencias con sus empleadoras y sentirse muy bien. Así, Marcia y Almendra afirman:

“gracias a Dios he trabajado con tres familias chinas. para que le voy a decir. Muy bueno me tocaron, gracias a Dios (risa) muy buenos conmigo y la primera vez que vine, trabajé con chilenos. Muy buenos, también” (Marcia, Yacuiba).

“la señora, me dijo; cuando necesites algo, cuando tengas algún problema, hija yo estoy acá, para lo que sea, a la hora que sea (...) si tienes algún problema me llamas sin dudar, me dijo (...) más que contigo no es una trabajadora que yo sienta. Nunca te sientas así” (Almendra, La Paz).

Otras veces las trabajadoras domésticas perciben que esta cercanía con la empleadora es tan grande, que incluso declaran sentirse en familia. En efecto, Sabina se refiere a la cercanía de la relación con su empleadora, cercanía que también es experimentada por la empleadora. La empleadora menciona que es como su madre, mientras que la trabajadora doméstica menciona que son como hermanas. Así, Sabina expresa:

“Con mi jefa es como si fuéramos hermanas, ella me dice tú eres como mi mamá porque tú siempre estás al tanto en las cositas que faltan” (Sabina, Cochabamba).

De manera similar, Romina expresa:

“o sea, para mí ellos serían como unos padres míos y, o sea, yo almuerzo, todo hago con ellos, o sea soy una parte de la familia más, o sea desde que empecé a trabajar me hicieron sentir ellos así” (Romina, Cochabamba).

Esta cercanía y familiaridad en la relación entre empleadora y trabajadora doméstica, en que se siente como si fuera de la familia, ha sido estudiada por investigadores en países como Argentina (Canevaro, 2020) y Brasil (Brites, 2014), resaltando que, a pesar del vínculo laboral existente, se presentan situaciones de genuinos afectos, lo que es un aspecto también de la cultura emocional de las trabajadoras domésticas. Esta intimidad y confianza, al realizarse las labores en el espacio privado de la empleadora, se desarrolla a veces de manera natural. Esto hace que en la cultura emocional del trabajo doméstico se confundan los vínculos afectivos, lo que no ocurre en otros espacios laborales, catalogándose de manera familiarizada.

En síntesis, la gestión de emociones que realizan las trabajadoras domésticas migrantes incluye un gran abanico de acciones: llorar, rezar, cambiar el sentimiento a valentía, tomar agua, abandonar el trabajo. Esta gestión emocional se debe entender siempre en el contexto de una cultura de trabajo doméstico migrante en Chile, que implica mostrar características de sumisión, servilismo, humildad, entre otras. Ello

se traduce en realizar lo que se les solicita y no expresar las emociones displacenteras que puedan surgir, para lo cual deben gestionar sus emociones de manera efectiva, utilizando diversas técnicas, ya sean técnicas de gestión emocional superficiales – como utilizar el cuerpo – o profundas – que implica utilizar una auto persuasión para sustituir conscientemente la emoción originalmente sentida por otra. Si bien en el trabajo doméstico es requerido este trabajo emocional, en el trabajo doméstico migrante es aún más intenso este requerimiento que se les formula, por cuanto a los ejes de desigualdad presentes como clase y etnia, se le agrega el de nacionalidad, lo que determina un mayor grado de dominación. Por tanto la gestión de emociones tiene la mayoría de las veces una condición de ultra intensidad.

Conclusiones

La cultura emocional laboral de las trabajadoras domésticas bolivianas migrantes en Chile que se ha analizado da cuenta de reglas emocionales que reproducen las ideologías de servilismo, asociadas a esta actividad laboral desde el pasado colonial, lo que determina altas exigencias laborales y emocionales. Pese a los avances regulatorios legales, sigue estando atravesada por idearios de género, raza y nacionalidad (Stefoni y Fernández, 2011). En ese sentido, los resultados observados en las normas emocionales de esta cultura laboral buscan una trabajadora que presente conductas y expresión de afectos tales como: disponibilidad corporal continua en todo horario; disposición servil a realizar todo tipo de labores; sumisión en aceptar todas las tareas y condiciones laborales, aunque estas sean precarias en cuanto a condiciones materiales y trato; que expresen corporal y verbalmente cariño y “buen trato”, léase amabilidad e interés por los que cuidan. Circulan por tanto en esta cultura emocional, normas emocionales que funcionan bajo dinámicas de subalternidad y servidumbre, al alero de lógicas colonialistas de dominación y superioridad étnica (Pérez Orozco y García Domínguez, 2014; Staab y Maher, 2006).

Esta cultura emocional se ve reforzada por la percepción que se tiene en Chile como país de acogida respecto a la cultura emocional de los países de origen de estas trabajadoras, en que se destaca la identidad de la cultura latinoamericana que posee una valoración afectiva hacia la familia (Acosta, 2015). Es en razón de esta cultura emocional de afectividad hacia la familia por la cual las empleadoras preferirían contratar trabajadoras domésticas migrantes provenientes de ciertas etnias y nacionalidades.

Además, se observa que algunas de las trabajadoras domésticas entrevistadas son conscientes de las expectativas que se tienen sobre su conducta, desempeño laboral y expresión emocional, dentro de la cultura emocional de su espacio laboral. Están conscientes de que se espera de ellas que sean humildes, que cumplan ciertas reglas, que sean sumisas y calladas. También están conscientes de que su trabajo tiene un valor monetario, que es trabajo y que se debe cobrar. Sin embargo, hay otras trabaja-

doras que naturalizan las exigencias del espacio laboral, minimizándolas frente a un trato familiar, considerando entonces que su entorno laboral es bien tratante. En este último caso responden a las expectativas que la cultura emocional laboral tiene sobre ellas y se sobre adaptan, ajustándose a la conducta servil, “haciendo más, sin que se lo pidan”.

Para concluir, resaltamos que las trabajadoras domésticas migrantes en Chile deben necesariamente adaptarse a la cultura emocional presente en este tipo de trabajo si es que quieren conservar su empleo. Para lograr esta adaptación deben aprender a gestionar sus emociones displacenteras, constituyéndose en un trabajo emocional de ultra intensidad, que requiere la utilización de diversas técnicas para gestionar correctamente las emociones. Como se explicó en el apartado teórico, la gestión de emociones se da de manera privada como trabajo emocional (*emotion work*) y también en el espacio laboral (*emotion labor*), diferenciándose además porque en el trabajo son las empresas quienes prescriben de manera explícita cómo realizar este manejo de emociones. No obstante, en las trabajadoras domésticas migrantes estos espacios son a la vez privados y laborales, ya que suelen vivir en la casa de la empleadora. Esto determina que la gestión emocional que las trabajadoras domésticas realizan en su trabajo sea altamente demandante. Por otra parte, al intersectarse múltiples desigualdades como la clase, la etnia, la nacionalidad, entre otras, el trabajo migrante se torna aún más exigente y la gestión emocional más demandante. Además, si se considera la condición específica de ser una migrante circular, que carece de un contrato de trabajo y la consiguiente posición de dominancia extrema de la empleadora que ello genera, hace que las situaciones abusivas y precarias sean aún más extremas, ocasionando tales situaciones emociones displacenteras reiteradas, en que la única alternativa posible para conservar su trabajo es desplegar una gestión emocional de ultra intensidad.

Agradecimientos

Esta publicación es resultado de los Proyectos FONDECYT 1181901 y FONDECYT 1241644, financiados por la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID), Chile, a quien agradecemos su apoyo. Agradecemos además a quienes evaluaron de forma anónima este artículo, cuyos comentarios nos desafiaron a perfeccionar nuestros resultados.

Financiamiento

Este proyecto contó con el apoyo de Proyectos FONDECYT 1181901 y FONDECYT 1241644, financiados por la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID), Chile.

Contribución

Sandra Leiva: Participación en calidad de investigadora responsable de los proyectos FONDECYT 1181901 y FONDECYT 1241644, lectura de bibliografía especializada en trabajo doméstico migrante y emociones, así como de la teoría utilizada, elaboración de pautas de entrevistas, realización de entrevistas a trabajadoras domésticas migrantes, construcción de matrices de datos según categorías de análisis preestablecidas, análisis de los datos, elaboración de las distintas secciones del artículo: introducción, estado del arte, teoría, metodología, resultados y conclusiones, coordinación con las otras autoras, participación en el proceso de revisión y ajuste según comentarios de pares evaluadores, envío de la versión final para publicación, incluyendo el envío de semblanza de las autoras y declaración de contribución de autoras.


Andrea Comelin: Participación en los proyectos FONDECYT 1181901 y FONDECYT 1241644, lectura de bibliografía especializada en trabajo doméstico migrante y emociones así como de la teoría utilizada, revisión de las pautas de entrevistas, realización de entrevistas a trabajadoras domésticas migrantes, construcción de matrices de datos según categorías de análisis preestablecidas, análisis de los datos, colaboración con la escritura del artículo, adaptación del artículo a las directrices específicas de la revista.

Carolina Garcés: Participación en los proyectos FONDECYT 1181901 y FONDECYT 1241644, lectura de bibliografía especializada en trabajo doméstico migrante y emociones así como de la teoría utilizada, revisión de las pautas de entrevistas, realización de entrevistas a trabajadoras domésticas migrantes, construcción de matrices de datos según categorías de análisis preestablecidas, análisis de los datos, colaboración con la escritura del artículo, adaptación del artículo a las directrices específicas de la revista.

Conflicto de interés

Los autores declaran no tener conflictos de interés.

Sobre las autoras

SANDRA LEIVA es Doctora en Sociología por la Universidad de Göttingen, Alemania y Socióloga de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Cuenta con un postítulo en Género y Políticas Públicas de la Universidad de Chile y con un Magister en Psicología Positiva Aplicada de la Universidad Adolfo Ibáñez. Es representante de Chile ante la Asociación Latinoamericana de Estudios del Trabajo (ALAST) y es miembro fundadora de la Asociación Chilena de Estudios del Trabajo (ACHET). Tiene un Diplomado en Políticas Públicas de Cuidado dictado por ONU-Mujeres y CEPAL. Hoy trabaja como Profesora Titular en la Universidad Santo Tomás, Chile, adscrita como investigadora principal al Centro CIELO, cuyas áreas de expertise son el trabajo, la familia y la ciudadanía, cruzadas de manera transversal por los estudios de género. Perteneció al Núcleo del Magíster en Intervención Familiar y Gestión Social y al Claustro del Doctorado en Estudios Psicológicos y Sociales del Bienestar. Cuenta con numerosas publicaciones en las áreas de migración, género, cuidados, emociones y trabajo. Actualmente es investigadora responsable del Proyecto Fondecyt 1241644 Regular “Trabajadoras domésticas y de cuidado en movilidad circular en el norte de Chile: Emociones, dominaciones y resistencias” financiado por la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID). Correo electrónico: sleivag@santotomas.cl.  <https://orcid.org/0000-0003-4883-6942>

ANDREA COMELIN FORNÉS es Trabajadora Social, Pontificia Universidad Católica de Chile. Doctoranda en Trabajo Social, Universidad Nacional de Rosario, Argentina. Magíster en Educación Superior y en Intervención Social de la Universidad Internacional de la Rioja, España. Postitulada en políticas públicas de cuidado y género, CEPAL. Postitulada en Enfoque Terapéutico Sistémico Breve en Resolución de problemas, Universidad Diego Portales y Mental Research Institute, Palo Alto California. Académica e investigadora de la Carrera de Trabajo Social, Universidad de Tarapacá, sede Iquique, Chile. Líneas de investigación: Principal-Migración, Género y Políticas Públicas de Cuidado. Secundarias: Educación Superior, Pericia Social Forense. Familia e infancia. Se desempeña profesionalmente en áreas de intervención clínica con familia e infancia en práctica privada, también como perito de la Justicia de Familia y Ministerio Público. Consultor en temáticas de familia, género y cuidado. Académica invitada en Universidades Nacionales e Internacionales. Actualmente es co-investigadora del equipo de investigación en el Fondecyt “Trabajadoras domésticas y de cuidado en movilidad circular en el norte de Chile: Emociones, dominaciones y resistencias”, financiado por la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo de Chile. Miembro de la Red de Investigación sobre Trabajo del Hogar en América Latina (RITHAL) y Miembro del Grupo de Trabajo sobre Género y Cuidado de CLACSO. Desde el año 2023 es primera directora de ALAEITS (Asociación Latinoamericana de Enseñanza e Investigación en Trabajo Social). Correo electrónico: ancomelin@gmail.com—acomelin@academicos.uta.cl.

 <https://orcid.org/0000-0003-2010-6577>

CAROLINA GARCÉS ESTRADA es Trabajadora Social y Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales por la Universidad de Concepción, Máster en Metodologías de Investigación en Ciencias Sociales y Magíster en Evaluación de Programas y Políticas Públicas por la Universidad Complutense de Madrid. Doctora en Antropología por la Universidad Rovira i Virgili. Ha centrado su investigación en la intersección de género y envejecimiento; género, migraciones y cuidado en contextos latinoamericanos. Actualmente, es parte del equipo de investigación en el Fondecyt “Trabajadoras domésticas y de cuidado en movilidad circular en el norte de Chile: Emociones, dominaciones y resistencias”, financiado por la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo de Chile y parte del equipo latinoamericano del Proyecto “La resiliencia de las fronteras entre la cooperación y la securitización: retos de las crisis actuales (casos en la UE y MERCOSUR)” financiado por la UE. Es miembro del Grupo de Trabajo sobre Género y Cuidado de CLACSO y de la Red de Investigación sobre el Trabajo del Hogar en América Latina (RITHAL). En estos momentos se desempeña como Académica e Investigadora en la Universidad Católica Boliviana en Cochabamba y realiza consultorías independientes para Organismos Internacionales y ONGs. Correo electrónico: cgarces@ucb.edu.bo.

 <https://orcid.org/0000-0003-3854-3767>

Referencias bibliográficas

- Acosta, E. (2015). *Cuidados en Crisis. Mujeres migrantes hacia España y Chile*. Deusto.
- Ahmed, S. (2015). *La política cultural de las emociones*. Universidad Nacional Autónoma de México. Programa Universitario de Estudios de Género.
- Aliaga, E. (2020). *Trayectorias y experiencias de vida de las mujeres migrantes que se dedican a labores de cuidado en Temuco: La subjetivación y sentido del trabajo* (Tesis de pregrado, Universidad Católica de Temuco). <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682013000200003>.
- Anderson, B. (2000). *Doing the Dirty Work? The global Politics of Domestic Labour*. Zed Books.
- Ariza, M. (2016). Tonalidades emocionales en la experiencia de la migración laboral. Humillación y degradación social. En: M. Ariza (coordinadora) *Emociones afectos y sociología, diálogos de la investigación social y la interdisciplina* (pp. 2791-325). Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ariza, M. (2021). La sociología de las emociones en América Latina. *Annual Review of Sociology*, 47, 1-19. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-082620-030256>.
- Ariza, M. (2022). *Las emociones en la vida social: miradas sociológicas*. UNAM, Instituto de Investigaciones Sociales.

- Arriagada, I., y Todaro, R. (2012). *Cadenas globales de cuidado: El papel de las migrantes peruanas en la provisión de cuidados en Chile*. Santo Domingo: INSTRAW-ONU Mujeres.
- Arriagada, I. y Moreno, M. (2011). La Constitución de Cadenas Globales de Cuidado y las Condiciones Laborales de las Trabajadoras Peruanas en Chile. En C. Stefoni, (ed.). *Mujeres Inmigrantes en Chile: ¿Mano de obra o trabajadora con derechos?* (pp. 151-191) Santiago de Chile: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Baby-Collin, V. (2014). El servicio doméstico en trayectorias de bolivianas migrantes a España. En: Durin Severine; De la O Maria Eugenia; Bastos Santiago. *Trabajadoras en la sombra. Dimensiones del servicio doméstico latinoamericano* (pp. 485-508). Publicaciones de la casa chata CIESAS.
- Barbalet, J. M. (2001). *Emotion, social theory, and social structure: A macrosociological approach*. Cambridge University Press.
- Bericat Alastuey, E. (2000). La sociología de la emoción y la emoción en la sociología. *Papers* 62, 145- 176. <https://doi.org/10.5565/rev/papers/v62n0.1070>.
- Bericat Alastuey, E. (2012). Emociones. *Sociopedia.isa*, 1-13. <https://doi.org/10.1177/205684601361>.
- Bravo, D., y Órdenes, C. (2016). *El mercado laboral del servicio doméstico en Chile*. Santiago: Centro UC, Encuestas y Estudios longitudinales.
- Brites, J. (2014). Domestic service, affection and inequality: Elements of subalterity. *Women's Studies International Forum*, 46, 63-71. <https://doi.org/10.1016/j.wsif.2014.03.009>.
- Canevaro, S. (2020). *Como de la familia. Afecto y desigualdad en el trabajo doméstico*. Prometeo.
- Chan, C. y Fernández-Ossandón, R. (2023). 'Compañerismo': Care and power in affective labor relations. *Critical Sociology*, 49(4-5), 707-723. <https://doi.org/10.1177/08969205221100268>.
- Chaney, E. M., & Castro, M. G. (Eds.). (1993). *Muchacha, cachifa, criada, empleada, empregadinha, sirvienta, y... más nada: trabajadoras domésticas en América Latina y el Caribe*. Editorial Nueva Sociedad.
- Comelin, A. y Leiva, S. (2017). Cadenas globales de cuidado entre Chile y Bolivia y migración circular. En J. Berríos-Riquelme e I. Bortolotto (editores). *Migración e Interculturalidad: perspectivas contemporáneas en el abordaje de la Movilidad* (pp. 181-213). Santiago de Chile: Fundación Scalabrini / INCAMI, Santiago. <https://doi.org/10.23854/autoc.v2i1.81>.
- Comelin, A; Leiva, S. y Garcés, C. (2024). Trabajo doméstico y de cuidado migrante: culturas emocionales en tensión. En: V. Perrota y J. Pineda Duque (editores), *La Sociedad del Cuidado y Políticas de la Vida* (pp. 187-213). Colección Foros de CLACSO.

- Contreras-Hernández, P., y Trujillo-Cristoffanini, M. (2023). Matriz de violencia interseccional: experiencias y trayectorias de mujeres latinoamericanas en Barcelona. *Antipoda. Revista de Antropología y Arqueología*, (51), 187-212. <https://doi.org/10.7440/antipoda51.2023.08>.
- Correa V. (2017). *Más que 'nanas', más que madres*. Uqbar Editores.
- D'Oliveira-Martins, M. (2017). *Arlie Russell Hochschild: Un camino hacia el corazón de la sociología*. CIS-Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Federici, S. (2018). *El patriarcado del salario. Críticas feministas al marxismo*. Traficantes de Sueños.
- Fernández, R. (2017). Mujeres de elite y trabajo doméstico remunerado en Chile: ¿crisis de cuidados o de la familia? *La Manzana de la discordia*, 12(1), 33-47. <https://doi.org/10.25100/lamanzanadeladiscordia.v12i1.5475>.
- Fernández Ossandón, R. (2021). *Asimetrías de poder y el ejercicio de la autoridad en el trabajo doméstico pagado*. Convergencia. <https://doi.org/10.29101/crcs.v28i0.15904>.
- Flam, H. (2024). Introduction: the sociology of emotion. *Research Handbook on the Sociology of Emotion*, 1-36. <https://doi.org/10.4337/9781803925653.00005>.
- Gálvez, T. y Todaro, R. (1987). *Trabajo doméstico remunerado. Conceptos, hechos, datos*. CEM.
- Garcés-Estrada, C., Leiva-Gómez, S., y Comelin-Fornes, A. (2022). Interseccionalidades y Trabajo de Cuidado: Migración Circular boliviana en Chile. *Revista Apuntes*, 119-145. <https://doi.org/10.21678/apuntes.90.1409>.
- Garcés-Estrada, C., Leiva-Gómez, S., y Comelin-Fornes, A. (2021). Cultura emocional en mujeres bolivianas migrantes circulares en el norte de Chile: Tensiones, resistencias e intersecciones en el trabajo de cuidado. *Revista Polis*, 29, 60, 28-46.
- Glaser, B.G. y Strauss, A.L. (1967). *The Discovery of grounded theory*. Aldine
- González-Fernández, T. (2016) Entre nodos y nudos: ambivalencias emocionales en la migración transnacional. Una aproximación etnográfica a las emociones a partir de familias transnacionales entre Bolivia y España. *Odisea. Revista de Estudios Migratorios*, 3, 99-123.
- González, H., Larrazabal, S., y Lube Guizarni, M. (2020). *Envelhecimento, gênero e cuidados: debates para situar las políticas públicas*. Sociedade e Cultura, Goiânia. <https://doi.org/10.5216/sec.v23i.54300>.
- Grau Rengifo, M. O., Cárdenas, M. E., Álamo, N., & Tesch Cataldo, L. (2023). Las emociones en el proceso de crianza en contexto de migración internacional. *Si Somos Americanos*, 23.
- Gutiérrez-Rodríguez, E. (2014). Domestic work—affective labor: On feminization and the coloniality of labor. *Women's Studies International Forum*, 46, 45-53. <https://doi.org/10.1016/j.wsif.2014.03.005>.

- Hinojosa, A. (2009). *Buscando la vida: familias bolivianas transnacionales en España*. Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 8, 551-575. <https://doi.org/10.1086/227049>.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hochschild, Arlie R. (1975). The Sociology of Feeling and Emotion: Selected Possibilities. En M. Millman y R.M. Kanter (ed.). *Another Voice. Feminist perspectives on social Life and Social Science* (pp. 280-307). Nueva York: Anchor Books.
- Hochschild, A. R. (1990). Ideology and Emotion Management: A Perspective and Path for Future Research". En T. Kemper (ed.). *Research Agendas in the Sociology of Emotions Albany* (pp. 117-142.). State University of New York.
- Hondagneu Sotelo, P. (2001). *Domestica: Immigrant Workers Cleaning and Caring in the Shadows of Affluence*. Berkeley, University of California Press. <https://doi.org/10.2307/3089062>.
- Hutchison, E. (2022). *Workers Like All the Rest of Them: Domestic Service and the Rights of Labor in Twentieth Century Chile*. Duke University Press. <https://doi.org/10.1215/9781478022183>.
- Hutchison, E. Q. (2001). *Labors Appropriate to Their Sex: Gender, Labor, and Politics in Urban Chile, 1900–1930*. Duke University Press. <https://doi.org/10.1215/9780822381310>.
- Leiva, S. y Ross, C. (2016). Migración circular y trabajo de cuidado: Fragmentación de trayectorias laborales de migrantes bolivianas en Tarapacá. *Psicoperspectivas: Individuo y Sociedad*, 15(3), 56-66. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol15-Issue3-fulltext-766>.
- Leiva, S., Mansilla, M. Á. y Comelin, A. (2017). Condiciones laborales de migrantes bolivianas que realizan trabajo de cuidado en Iquique. Si Somos Americanos. *Revista de Estudios Fronterizos*, 17(2), 11-37. <http://dx.doi.org/10.4067/S0719-09482017000100011>.
- Leiva, S. y Comelin, A (2021). Emociones en el trabajo doméstico y de cuidado migrante: un nuevo campo de estudio. En: D. Margarit, W. Imilan y J. Moraga (eds.) *Investigando las migraciones en Chile. Campos interdisciplinarios actuales* (pp. 123-152). LOM Ediciones.
- Liberona, N., Stefoni, C. y Salinas, S. (2022). *CHILE: Cuidados Colectivos para Enfrentar la Pandemia y la Criminalización de la Migración*. Dawn Feminist.
- Magliano, M. (2015). Interseccionalidad y migraciones: potencialidades y desafíos. *Revista Estudios Feministas*, 23(3), 691-712. <https://doi.org/10.1590/0104-026X2015v23n3p691>.

- Martínez, D. (2001). Evolución del concepto de trabajo emocional: dimensiones, antecedentes y consecuentes. Una revisión teórica. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17 (2), 131-153.
- Martínez, J. (2003). *El encanto de los datos*. CEPAL.
- Mayring, P. (2000). Qualitative content analysis. *Forum: Qualitative social research*, 1(2) art. 20. <https://doi.org/10.17169/fqs-1.2.1089>.
- Olaya, M., Cárdenas, M., Álamo, N. y Tesch, L. (2023). Las emociones en el proceso de crianza en contexto de migración internacional. Si Somos Americanos. *Revista de Estudios Transfronterizos*, 23, 1-25. <http://dx.doi.org/10.4067/s0719-09482023000100207>.
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). *La vía hacia el trabajo decente para las trabajadoras y los trabajadores domésticos*. Organización Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional para las Migraciones – OIM (2022) *Informe sobre las migraciones en el mundo 2022*. OIM.
- Organización Internacional del Trabajo – OIT (2022). *Making the right to social security a reality for domestic workers: A global review of policy trends, statistics and extension strategies*. OIT, Geneva.
- ONU Mujeres, OIT y CEPAL (2020). *Trabajadoras remuneradas del hogar en América Latina y el Caribe frente a la crisis del COVID-19*. ONU Mujeres, OIT y CEPAL.
- Parella, S. (2003). *Mujer, inmigrante y trabajadora: la triple discriminación*. Anthropolos. <https://doi.org/10.5565/rev/papers/v79n0.870>.
- Parreñas, R. S. (2001). *Servants of Globalization Women, Migration and Domestic Work, Stanford*. Stanford: University Press.
- Pérez Orozco, A. y García Domínguez, M. (2014) *Por qué nos preocupamos de los cuidados*. ONU Mujeres.
- Pérez-Orozco, A. (2010). *Cadenas globales de Cuidado. ¿Qué derechos para un régimen global de cuidados justo?* Instituto Internacional de Investigaciones y Capacitación de las Naciones Unidas para la Promoción de la Mujer (UN-INSTRAW).
- Ratto, N. (2020). Las estrategias sindicales de las trabajadoras de casa particular en Chile en su lucha contra la precariedad (2010-2014). *Izquierdas*, 49, 1155-1176.
- Rico, M. R. y Leiva Gómez, S. (2021). Trabajo doméstico migrante en Chile y el COVID-19. Cuidadoras bolivianas en el descampado. *Revista MIGRACIONES* 53, 227-255. <https://doi.org/10.14422/mig.i53y2021.009>.
- Rodó-Zárate, M. (2023). Intersectionality and the spatiality of emotions in feminist research. *The Professional Geographer*, 75(4), 676-681. <https://doi.org/10.1080/00330124.2022.2075406>.

- SERMIG – INE (Servicio Nacional de Migraciones e Instituto Nacional de Estadísticas) (2022). *Informe de resultados de la estimación de personas extranjeras residentes en Chile al 31 de diciembre de 2021*. SERMIG-INE, Santiago.
- Sibrian, N. (2021). Ajustes emocionales de una gestante e inmigrante en Chile: estrategias para atenuar el sufrimiento. *Athenea Digital*, 21(2), e-2836. <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.2836>.
- Solé, C., Parella, S., Martí, T. S. y Nita, S. (Eds.). (2016). *Impact of circular migration on human, political and civil rights: A global perspective* (Vol. 12). Springer.
- Soto, C., González, M. y Dobrée, P. (2016). *Panorama regional sobre trabajadoras domésticas migrantes en América Latina*. ONU Mujeres, OIT, Unión Europea. Asunción.
- Staab, S. y Kristen Hill Maher, K. H. (2006). The Dual Discourse about Peruvian Domestic Workers in Santiago de Chile: Class, Race, and a Nationalist Project. *Latin American Politics and Society*, 48(1), 87-116. <https://doi.org/10.1111/j.1548-2456.2006.tb00339.x>.
- Stefoni, C. (2009). Migración, género y servicio doméstico. En M. E. Valenzuela y C. Mora (Eds.) *Mujeres peruanas en Chile. Trabajo doméstico: un largo camino hacia el trabajo decente*, (pp. 191-232). OIT.
- Stefoni, C. y Fernández, R. (2011). Mujeres inmigrantes en el trabajo doméstico: entre el servilismo y los derechos. En C. Stefoni (Ed) *Mujeres inmigrantes en Chile ¿Mano de obra o trabajadoras con derechos?* (pp. 43-72). Santiago: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Tapia, M. (2018). Prácticas sociales fronterizas entre Chile y Bolivia: Movilidad, circulación y migración. Siglos XX y XXI. *Intus-legere: historia*, 12(1), 66-86.
- Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós.
- Valdés, X. (1998). *La posición de la mujer en la hacienda*. CEM: Santiago de Chile.
- Valenzuela, M. E. y Mora, C. (2009). Esfuerzos concertados para la revaloración del trabajo doméstico remunerado en América Latina. En C. Stefoni (Ed) *Mujeres inmigrantes en Chile ¿Mano de obra o trabajadoras con derechos?* (pp. 285-304). Santiago: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.

CUHSO

Fundada en 1984, la revista CUHSO es una de las publicaciones periódicas más antiguas en ciencias sociales y humanidades del sur de Chile. Con una periodicidad semestral, recibe todo el año trabajos inéditos de las distintas disciplinas de las ciencias sociales y las humanidades especializadas en el estudio y comprensión de la diversidad sociocultural, especialmente de las sociedades latinoamericanas y sus tensiones producto de la herencia colonial, la modernidad y la globalización. En este sentido, la revista valora tanto el rigor como la pluralidad teórica, epistemológica y metodológica de los trabajos.

EDITOR

Matthias Gloël

COORDINADOR EDITORIAL

Víctor Navarrete Acuña

CORRECTOR DE ESTILO Y DISEÑADOR

Ediciones Silsag

TRADUCTOR, CORRECTOR LENGUA INGLESA

Mabel Zapata

SITIO WEB

cuhso.uct.cl

E-MAIL

cuhso@uct.cl

LICENCIA DE ESTE ARTÍCULO

Trabajo sujeto a una licencia de Reconocimiento 4.0 Internacional Creative Commons (CC BY 4.0)