

# Empoderamiento de Trabajadoras de Casa Particular Sindicalizadas

## Empowerment of Unionised Household Workers

Andrea del Campo y Soledad Ruiz  
Universidad de Chile

Este estudio de tipo exploratorio y transversal indaga si la participación sindical de trabajadoras de casa particular ha estimulado procesos de empoderamiento individual en sus relaciones laborales. Se utilizó metodología cualitativa, recogiendo datos mediante entrevistas semi-estructuradas a las 10 socias del único sindicato del rubro existente en Santiago de Chile. Para el análisis se realizó codificación abierta, según los procedimientos de la *grounded theory*. Los resultados indicaron que para las socias la sindicalización contribuye al empoderamiento laboral si se conjuga con otras condiciones, principalmente, la determinación de la trabajadora a velar por sus derechos y la existencia de leyes laborales protectoras arraigadas en la sociedad.

*Palabras clave:* empoderamiento, trabajo doméstico, sindicato, sindicalización

This paper reports the results of an exploratory study seeking to investigate if union participation has stimulated individual empowerment processes in the labor relationships of household workers. In order to achieve this, data were collected by means of semi-structured interviews with 10 members of the only household workers' union in Santiago, Chile. The analysis was performed using open coding according to grounded theory. The results of this study show that —based on the interviewees' viewpoints— unionisation contributes to labor empowerment if combined with other conditions, chiefly, the commitment of the worker to watching over her own rights and the existence of deeply-rooted, protective labor laws.

*Keywords:* empowerment, household work, trade union, unionisation

Muchos hogares de Chile han contado con el servicio de trabajadoras de casa particular (en adelante TCP), aquellas trabajadoras que informalmente se denominan empleadas domésticas o “nanas”. Con diferentes apodos, este oficio muestra fuerte presencia en toda Latinoamérica y el Caribe, constituyéndose en la primera fuente de empleo femenino no agrícola en varios países de la región. No obstante su importancia, este trabajo posee baja valoración social, al punto de contar con condiciones laborales, económicas y legales menos favorables que el resto de los asalariados (Valenzuela & Mora, 2009). Los estudios recientes dan cuenta de que la regulación del trabajo varía en cada país, otorgándoseles más protección en unos que en otros (Valenzuela & Mora, 2009). Sin embargo, las infracciones y maltratos personales es un aspecto común, sobre todo en la modalidad de trabajo “puertas adentro” (Confederación Latinoamericana y del Caribe de Trabajadoras del Hogar, 2004).

Las características de este empleo vuelven especialmente vulnerable a la trabajadora al momento de exigir el cumplimiento de sus derechos o manifestar sus aspiraciones al empleador. Por lo común, la TCP realiza su labor sin cooperación de otros trabajadores, de modo que establece relaciones contractuales en forma autónoma y aislada y depende de sí misma para defender sus derechos laborales y negociar sus intereses. Además del aislamiento, entre las dificultades se reconoce la relación afectiva que la trabajadora establece con la familia que la

---

Andrea del Campo Peirano, Escuela de Medicina, Universidad de Chile, Santiago, Chile; Soledad Ruiz Jabbaz, Departamento de Psicología, Universidad de Chile, Santiago, Chile.

El artículo es parte de la tesis de Magíster en Psicología Comunitaria de la Universidad de Chile.

La correspondencia relativa a este artículo debe ser dirigida a Soledad Ruiz Jabbaz, Departamento de Psicología, Universidad de Chile, Ignacio Carrera Pinto 1045, Santiago, Chile. E-mail: marruiz@u.uchile.cl

emplea, que deriva de la estrecha convivencia. Muchas veces estos lazos afectan las decisiones de la trabajadora que, en desmedro de sus prioridades, cede ante el bienestar de sus empleadores (CEM, 1998; Gálvez & Todaro, 1993). Estas condiciones y las grandes diferencias sociales y culturales que suelen darse entre empleadores y TCP, la sitúan en una posición desigual y vulnerable frente al abuso o la negociación.

Las organizaciones de TCP existentes en Latinoamérica se han abocado a reducir estos efectos. Las instituciones más importantes en Chile son la Asociación Nacional de Empleadas de Casa Particular (ANECAP), dependiente de la Iglesia Católica, y los sindicatos del gremio, que tienen carácter autónomo. Entre los sindicatos, destaca por su antigüedad y liderazgo el Sindicato Interempresa de Trabajadoras de Casa Particular de la Región Metropolitana (en adelante SINTRACAP RM). En conjunto, estas organizaciones han promovido la reflexión sobre la dignidad del trabajo, la educación sobre derechos laborales y la movilización a favor de cambios legislativos. Aun cuando se han realizado algunos estudios que abordan la historia de estas organizaciones y la descripción de sus actividades, no existen investigaciones que den cuenta de los efectos en el ámbito laboral que han tenido los sindicatos en las trabajadoras.

En consideración a lo anterior, el presente estudio cualitativo tuvo como propósito indagar las apreciaciones de las socias del SINTRACAP RM acerca de si la participación sindical ha estimulado en ellas procesos de empoderamiento individual en el medio laboral y los aspectos de la participación que reconocen como favorecedores de actitudes y relaciones empoderadas.

A continuación se exponen los antecedentes necesarios para comprender las condiciones laborales en las que se ha desarrollado este oficio, la trayectoria de las organizaciones sindicales y las dimensiones del empoderamiento abordadas.

### **Trabajo Doméstico Remunerado**

En el año 2009 la última encuesta Casen registró 313.789 TCP en Chile. Santiago es la ciudad que históricamente ha concentrado el mayor número de ellas (“Ministra Matthei”, 2011, Junio 3), reforzándose esta distribución con la alta incorporación de inmigrantes peruanas al rubro desde los años 90 (Stefoni, 2009).

El trabajo doméstico remunerado ha sido minusvalorado por no ser calificado, pero, además, porque es considerado un quehacer femenino innato. Las TCP sustituirían en los hogares a las “dueñas de casa” que habitualmente lo han realizado gratuitamente. Según la perspectiva de género, esto incide en que se reste mérito al esfuerzo y al tiempo que ocupa y se restrinja su valor monetario (Gálvez & Todaro, 1993; Williams, 2003). Estas características han llevado a las TCP a no valorar su oficio, dando testimonio de que lo realizan porque no ven otra opción en el mercado laboral (Gálvez & Todaro, 1993; Ortiz, 2007, Abril 25).

La disminuida valoración social del empleo se ha reflejado en la legislación nacional. Hasta 2009 la remuneración de la TCP correspondía a un 75% del ingreso básico que percibían los trabajadores del país. Esta situación mejoró en el año 2011, lográndose con pleno efecto la equivalencia con el salario mínimo de todos los trabajadores.

Otra desigualdad con los demás trabajadores chilenos es la duración de la jornada laboral. La ley estipula que para las TCP “puertas afuera” la jornada laboral puede ser de hasta 12 horas diarias. En el caso de las TCP puertas adentro, que se alimentan y pernoctan en casa del empleador, se asignan 12 horas de descanso por jornada, estableciendo que nueve de ellas deben ser ininterrumpidas. El descanso ininterrumpido es una norma que en la práctica depende de los requerimientos del empleador. La ley no se pronuncia sobre la disposición de las horas de descanso de una TCP puertas adentro, pero es común que los empleadores asuman que deben transcurrir en el lugar de trabajo. En general, la libertad de movimiento es muy restrictiva durante la semana laboral, que consta de seis días. La literatura da suma importancia a estas

características, afirmando que bajo esta lógica las TCP venden casi la totalidad de su tiempo (CEM, 1998; Gálvez & Todaro, 1993).

### Organizaciones de Trabajadoras de Casa Particular

Dignificar el oficio, mejorar los salarios y ampliar y proteger los derechos de las TCP han sido objetivos de las organizaciones de estas trabajadoras, las cuales existen desde las primeras décadas del siglo XX.

Las trabajadoras domésticas se sindicalizaron en la década de 1920, pero la primera organización femenina del gremio, el Sindicato Profesional N° 2 de Empleadas de Santiago, nació en 1947 por gestión de la Iglesia Católica. La misma Iglesia promovió que el Sindicato siguiese un rumbo independiente del catolicismo y fuese una organización autónoma y centrada en la defensa y reivindicación de los derechos de las TCP (Aróstica, 1997; Farías & Hidalgo, 2005; Moreno, 1993). En 1948 la Iglesia se desligó oficialmente del sindicato, fundando una nueva institución. En ella integró a su tradicional defensa de las TCP la disposición de una sede, servicios religiosos y una escuela de alfabetización. Hasta hoy perdura esta institución, la que en 1964 tomó el nombre de Asociación Nacional de Empleadas de Casa Particular (ANECAP). Aún bajo el alero de la Iglesia Católica, la ANECAP siempre ha reunido a la mayor parte de TCP que participan en organizaciones, pues posee sedes en varias ciudades del país. La formación del Sindicato no significó que la Iglesia abandonara el compromiso con la reivindicación social y legal de las TCP. Por esta razón, continuó apoyando las labores sindicales y la relación entre el Sindicato y la ANECAP se mantuvo estrecha a través del tiempo.

En la década del 50 la influencia de la Iglesia contribuyó a que se modificara por primera vez la categoría *servienta* que identificaba jurídicamente a las TCP desde la Colonia. La nueva denominación, *empleadas domésticas*, fue un paso hacia el reconocimiento legal de su condición de trabajadoras. Tras otras nominaciones, se llegó en 1978 a la categoría actual de *trabajadoras de casa particular* (Hutchison, 2011). Mencionar esta historia es relevante, porque da cuenta de la justa aspiración de las TCP de que el estatus de trabajador implique estar sujetas a iguales derechos que los demás trabajadores chilenos, cuestión todavía pendiente y que hoy moviliza al conjunto de TCP organizadas.

El Sindicato alcanzó mayor visibilidad cuando a fines de los 60 comenzó a relacionarse con otras organizaciones de trabajadores y se afilió a la Central Única de Trabajadores. El surgimiento de numerosos sindicatos de TCP en la época llevó a idear la unificación gremial a través de la creación de una nominación común. Todos los sindicatos se institucionalizaron como Sindicato Interempresa de Trabajadoras de Casa Particular (SINTRACAP). De esta forma, el Sindicato Profesional N° 2 de Empleadas de Santiago se transformó en SINTRACAP RM. En 1972, en conjunto, las TCP organizadas bordeaban las 7.500 socias.

La irrupción de la dictadura militar en 1973 impactó a todos los sindicatos del país con la proscripción de reunión. El SINTRACAP RM sobrevivió gracias a su apego a la filial capitalina de la ANECAP. Ya en los 80 recobró su autonomía y se incorporaron nuevas socias, siendo en esta etapa muy importante el respaldo de ONGs feministas que, al mismo tiempo, las integraron a sus expresiones antidictatoriales. A fines de los 80, los SINTRACAP que existían hicieron esfuerzos para coordinarse. Además, representantes de las TCP organizadas adscribieron al movimiento latinoamericano de TCP, a través de la Confederación Latinoamericana y del Caribe de Trabajadoras del Hogar, creada en 1987.

Con la vuelta a la democracia, a principios de los 90 las TCP experimentaron grandes avances en la consecución de derechos, en virtud del apoyo de algunos políticos. Los logros se extendieron en la década siguiente. Entre las mejoras de derechos laborales se cuentan la indemnización por años de servicio y la obtención del fuero maternal en 1998 (Farías & Hidalgo, 2005; Hutchison, 2011) y el goce de festivos e igualación del salario mínimo en 2010.

Durante la década de 2000 declinó nuevamente la afiliación en las organizaciones de TCP y aflojó la comunicación entre los SINTRACAP. Con todo, se realizaron actividades consideradas exitosas, tales como la Primera Escuela de Trabajadoras de Casa Particular (2001-2005) y el Primer Congreso Nacional de Trabajadoras de Casa Particular, que convocó a políticos chilenos y a organizaciones de TCP latinoamericanas (Coordinadora Nacional de Organizaciones de Trabajadoras de Casa Particular, 2001). Una nueva instancia de federación se dio el 2011, mediante el Sindicato Único de Trabajadoras de Casa Particular.

En la última mitad de la década del 2000, el SINTRACAP RM y la ANECAP experimentaron dificultades a nivel interno. El SINTRACAP RM vivió una larga fase de declive con una aguda disminución de miembros (12 socias el 2007) y mermó su protagonismo en actividades concertadas con entidades gubernamentales. La relación entre instituciones se tensó, debilitando la fuerza negociadora del gremio (A. Moreno, comunicación personal, Marzo 15, 2007). Empero, la capacidad colaborativa tiende a resurgir, repercutiendo favorablemente en la visibilidad del gremio y en la posibilidad de mejorar su situación legal. A principios de 2010, el SINTRACAP RM reactivaba su liderazgo ante las autoridades y la opinión pública, lo cual coincidió con el arribo de una nueva directiva y el incremento de sus socias a 50 integrantes (R. Olate, comunicación personal, Enero 15, 2010).

Con altos y bajos y con momentos de tensión y cooperación, las organizaciones son espacios de participación que ofrecen a sus socias beneficios de la más variada índole. Pero, ¿han sido estas organizaciones influyentes en la forma en la que las trabajadoras enfrentan su trabajo? En otras palabras, ¿las socias del SINTRACAP RM se han empoderado en sus trabajos al participar en la organización?

### **El Fenómeno del Empoderamiento Individual: Niveles, Procesos y Resultados**

El empoderamiento psicológico o individual, que es el que aquí compete, puede definirse como un proceso o un mecanismo por el cual las personas logran o mejoran el control sobre sus vidas o sobre los asuntos que les conciernen (Rappaport, 1984). Para concretarse operan simultáneamente tres componentes (Zimmerman, 1995, 2000): (a) el intrapersonal, que incluye: locus de control, percepción de competencia y autoeficacia, y motivación por cambiar una situación; (b) el interactivo, que implica que la persona conozca su entorno sociopolítico y las opciones que tiene para actuar sobre él, y el desarrollo de capacidades, tales como la toma de decisiones, resolución de problemas, comprensión de agentes causales, conciencia crítica y movilización de recursos, y (c) el conductual, que hace referencia a las acciones dirigidas directamente a obtener resultados (Zimmerman, 1995). *Conciencia crítica* se refiere a la comprensión de los recursos que se necesitan para alcanzar las metas (implica estar al tanto de carencias o problemas), al conocimiento sobre cómo obtener esos recursos y a saber manejarlos una vez conseguidos (Zimmerman, 1995).

Si bien los procesos de empoderamiento han sido ampliamente estudiados, la relación entre participación en organizaciones sociopolíticas y empoderamiento individual ha sido menos documentada, siendo prácticamente inexistente la investigación sobre empoderamiento en el área laboral.

En términos generales, diversos autores han constatado la relación entre participación y empoderamiento individual (Kieffer, 1984; Rappaport 1987; Velásquez, Martínez & Cumsille, 2004; Zimmerman & Rappaport, 1998), afirmando que la participación ciudadana y/o comunitaria promueve el sentimiento de valía personal y de autoeficacia, desarrolla competencias y estimula conductas proactivas hacia el cambio social. No obstante, Rappaport (1984) aclara que el empoderamiento trasciende una capacidad efectiva, siendo también la disposición y confianza propia de una actitud positiva hacia la acción. Kieffer (1984), por su parte, señala que no siempre importa cuánto los sujetos puedan cambiar la realidad que los afecta, ya que puede generarse un cambio en sus vidas con la transformación ciudadana vinculada a la participación.

Esto último se ve apoyado por la investigación cualitativa realizada por Bayard de Volo (2006) con madres organizadas, producto de la pérdida de un ser querido en la guerra de Nicaragua de las décadas de los 70 y 80. Al identificar los beneficios no materiales a largo plazo de la participación, dichas mujeres reconocieron que muchas veces no logran incidir en el contexto sociopolítico, pero que la constancia de su participación se debe, entre otras cosas, al aumento de la autoestima y la auto-realización lograda con la participación.

Al ser, entonces, el empoderamiento confianza en las propias habilidades y en la capacidad de logro o un poder efectivo, la teoría enfatiza la existencia de dos perspectivas de análisis: el empoderamiento entendido como un *proceso* y el entendido como un *resultado* (Perkins & Zimmerman, 1995). Complejizando este alcance, Silva y Martínez (2004), en su revisión crítica de la teoría del empoderamiento, establecieron que definir en términos absolutos el límite entre proceso y resultados es difícil, porque el proceso puede significar una fase que va a concluir en resultados o sucesivas fases de acciones y resultados. El carácter dinámico del empoderamiento puede implicar que un resultado empoderador no sea más que el inicio de una nueva fase del proceso de empoderamiento. A modo de solución, las autoras postulan que la resolución debe quedar en manos de los sujetos involucrados en el estudio, pues conocen mejor que cualquiera los objetivos frente a los cuales deben analizarse los resultados.

Cualquiera sea la perspectiva, el empoderamiento toma múltiples formas (Foster-Fishman, Salem, Chibnall, Legler & Yapchai, 1998; Perkins & Zimmerman, 1995; Rappaport, 1987; Zimmerman, 1995). Un ejemplo de ello lo ofrecen Itzhaky y York (2000), quienes identificaron tres fases ascendentes en el proceso de empoderamiento de dirigentes de un vecindario israelita de bajos recursos: (a) participación organizacional; (b) participación en la toma de decisiones y (c) liderazgo del grupo, cuestión que implicaba un rol más político. Siendo un grupo mixto, los autores constataron que para los hombres el empoderamiento cabal era ostentar cargos de representatividad y ser reconocidos como líderes por su comunidad. Por el contrario, las mujeres ya se declaraban empoderadas al influir en las decisiones del grupo, es decir, habiendo alcanzado la segunda fase. En síntesis, se comprende que aun en el mismo contexto, las personas puedan concebir el empoderamiento de distinta forma, pues la biografía y circunstancias socioculturales son determinantes.

## Método

### Diseño

El estudio fue de tipo exploratorio con un diseño transversal. Se utilizó metodología cualitativa, basándose en su idoneidad para aproximarse a los significados que los sujetos dan a sus experiencias y a sus procesos de transformación (Flick, 2004), en este caso, su experiencia laboral y de sindicalización.

Se trata de un estudio de caso (Stake, 1998), realizado con el único sindicato de TCP capitalino, SINTRACAP RM. La elección de este sindicato, por sobre otras organizaciones de TCP de Santiago, se debió a que es un organismo independiente, creado con el exclusivo afán de reivindicación de derechos. En este sentido, la negociación para la defensa de sus derechos, idea estrechamente vinculada al concepto de empoderamiento, es inherente a la dinámica sindical y a las capacidades que se espera inculcar a las socias para su práctica laboral a nivel individual.

### Participantes

Al momento de iniciar la investigación, el SINTRACAP RM contaba con 12 socias. Se intentó acceder a todas, pero finalmente participaron 10, todas de nacionalidad chilena. Como se ve en la Tabla 1, un rasgo preponderante es que más de la mitad de las entrevistadas posee trayectoria dirigenal.

Tabla 1  
*Participantes del Estudio*

Entrevista	Años de trabajo como TCP	Modalidad: puertas adentro (PAD) o puertas afuera (PAF)	Años de sindicalización <sup>a</sup>	Experiencia dirigencial
I	más de 45	PAF	38	Sí
II	más de 35	PAD	1	Sí
III	más de 43	PAD	más de 1	No
IV	53	PAF	49	Sí
V	16	PAD	más de 1	No
VI	40	PAD	10	No
VII	más de 25	PAF	20	Sí
VIII	2	PAD	1	No
IX	más de 20	PAD	16	Sí
X	43	PAF	más de 20	Sí

<sup>a</sup> La mayoría de las socias antiguas se desafilió del sindicato en alguna época, incluso por largo tiempo. Este dato no se contempla en la suma total de años.

## Instrumento

La recolección de datos se realizó mediante entrevistas semi-estructuradas, técnica apropiada para abordar opiniones y eventos de la vida cotidiana en una situación de intimidad. Se contó con una pauta de temas predefinidos, conservándose en la práctica apertura y flexibilidad respecto del orden y la forma de abordarlos (Flick, 2004). La pauta incluyó en términos generales: experiencias y condiciones laborales, experiencia de participación sindical y efectos de esta en sus relaciones laborales.

## Procedimiento

Los primeros contactos con la organización se realizaron a principios del año 2007, a través de la presidenta de la institución. Tras las primeras conversaciones con ella y algunas socias, se envió una carta de presentación para solicitar la colaboración en el estudio. La comunicación se leyó en una asamblea, informando a las integrantes sobre el proyecto de investigación, el modo como se les pedía contribuir, cómo se utilizaría la información que aportarían y se les prometió confidencialidad y resguardo del anonimato. Luego de que las socias aceptaron participar, se invitó a una de las investigadoras a la sede para presentar el proyecto y contactar personalmente a las trabajadoras.

Las entrevistas semi-estructuradas, realizadas por una de las investigadoras, transcurrieron entre los años 2007 y 2008, la mayoría de ellas en la sede sindical. Antes de cada entrevista se recordó a las entrevistadas en qué consistiría la conversación, el carácter anónimo de esta y la posibilidad de finalizar el encuentro si ellas así lo deseaban. En promedio, las entrevistas tuvieron una duración de una hora y media y fueron grabadas para su posterior transcripción literal.

Durante el año 2009 el contacto permaneció con la nueva presidenta de la institución, quien asumió en Octubre de 2008. Lo mismo ocurrió con varias de las entrevistadas. Los diálogos posteriores brindaron información útil para comprender mejor lo recogido en las entrevistas. SINTRACAP RM consintió oralmente revelar su identidad para esta publicación.

## Análisis de Datos

El material recolectado fue analizado por las investigadoras mediante el método de codificación abierta propuesto por la *grounded theory* (Strauss & Corbin, 2002). Esto es, cada una de las entrevistas transcritas se disgregó analíticamente, generándose conceptos de manera inductiva. Dichos conceptos fueron siendo agrupados en categorías más inclusivas, en la medida que se analizaban nuevas entrevistas y se aplicaba la estrategia de *comparación permanente*. Finalmente, se obtuvo un modelo descriptivo de los contenidos predominantes. Toda la información fue analizada por las dos investigadoras para triangular el análisis (Marshall, 1990).

Cada entrevista fue tipificada con un número romano y los códigos identificados en ellas se distinguieron con un número arábigo. Las citas que se presentan reproducen esa información.

## Resultados

Se presentará una breve descripción del empleo, vertida por las entrevistadas. Luego se revisarán los recursos que la sindicalización otorga y su incidencia en el mejoramiento de las relaciones laborales descritas.

### Características del Empleo de las Trabajadoras de Casa Particular

Las entrevistadas señalaron que recurren al empleo a sabiendas de su débil valoración social, porque se manejan en él con relativa facilidad al “hacer lo que toda mujer sabe hacer, aseo, cocinar” y por la escasez de oferta laboral. Agregaron que la minusvaloración alcanza a tal punto que algunas TCP esconden su ocupación por vergüenza.

Coincidieron en opinar que el oficio es complejo, porque desarrollan varias labores simultáneamente y asumen grandes responsabilidades. Desde ese punto de vista, expresan admiración por su quehacer:

La trabajadora tiene que ver [que] la casa funcione, la limpieza. Si hay niños, preocuparse de darles la comida a los niños; ir a los supermercados (...); ir a dejar los niños al colegio; hacerle la comida a los perros donde hay perros; el jardín, regarlo; (...) ver que ande bien cuando viene el jardinero (...), que todo sea perfecto. Igual acá, los patrones salen [de vacaciones] y dejan a la empleada a cargo de una tremenda casa, tiene que estar ahí [para] que no suceda nada. (IV, 18)

El valor que las entrevistadas otorgan a su empleo también se manifiesta en declaraciones en las que realzan los logros materiales alcanzados o la educación que gracias a él han prodigado a sus hijos. Sus testimonios evidencian respeto y orgullo por lo que consiguieron a costa de su esfuerzo. Sin embargo, esta perspectiva la conjugan con la idea de que realizan este oficio porque poseen una educación insuficiente y no podrían encontrar otro. Además, según ellas, a mayor edad existen menos posibilidades de emplearse en algo diferente o de ser contratadas como TCP en otros hogares, lo cual fomenta su temor a perder el empleo. Por el contrario, piensan que las TCP jóvenes tienen proyecciones de hallar trabajos de mayor estatus, aspiración que se explicaría tanto por la actual oferta laboral más amplia y variada como porque están mejor preparadas.

Congruentemente con la literatura revisada, las entrevistadas sostuvieron que las TCP puertas adentro sacrifican su vida personal y familiar al dormir en el espacio laboral y someterse a la restricción de salidas. Con todo, muchas TCP prefieren esta opción porque les permite ahorrar dinero. Una socia de larga trayectoria calificó el régimen como “esclavitud”, aunque reconoció la gran transformación del trabajo en relación a antaño. Todas las entrevistadas compartieron esa apreciación de cambio.

Asimismo, aludieron al “abuso” del empleador, categoría que incluyó la indefinición de la jornada laboral, negación a establecer contrato, eludir el pago de imposiciones previsionales, disposición de horas extras sin remuneración y aumento de la carga laboral bajo las mismas condiciones salariales. También fueron mencionadas situaciones de maltrato psicológico y físico, tales como acoso sexual, golpes, malos tratos verbales y encierro en el lugar de trabajo. Según las entrevistadas, el régimen puertas adentro en el cual se empleaban las hizo más susceptibles de pasar por estas experiencias. Los relatos de fuertes maltratos solo provinieron de socias de mayor edad o con larga trayectoria de trabajo como TCP, cuyas traumáticas experiencias habían acontecido en su juventud y primeros empleos.

### **Configuración del Espacio Sindical: lo Público y lo Privado**

Según las entrevistadas, el SINTRACAP RM tiene por misión abogar por mejores condiciones laborales y difundir los derechos de las trabajadoras. La principal forma en que las socias de la organización se instruyen sobre las leyes que les atañen es a través de conversaciones informales en la sede. Además, con frecuencia reciben charlas de capacitación ofrecidas por la Inspección del Trabajo, el Instituto Nacional de Previsión (ahora denominado Instituto de Previsión Social) o el Instituto de Seguridad del Trabajo. Además, toda modificación legal es informada en la asamblea general que se realiza cada mes.

Trabajar bajo contrato es la norma que más se reitera en la organización. Se insiste en que es el instrumento protector más importante frente a la transgresión de la ley, porque prueba la existencia de la relación laboral ante la Inspección del Trabajo. Las historias que se comparten en la sede, propias o ajenas, demuestran lo imperioso de este documento frente a la renuencia del empleador a pagar el salario estipulado o a pagar la indemnización por años de servicio, entre otros problemas.

La segunda normativa más recalcada es el derecho a seguro de salud y de pensión. Las socias con mayor trayectoria suelen instar a la preocupación por estos asuntos, como muestra este testimonio:

Yo siempre les digo a las chiquillas: “cuando tengan tiempo, háganse de ir a estar toda una tarde sentada, por ejemplo, ahí a la AFP (...), a ver si les pagaron sus cotizaciones. Vayan y saquen un bono, a ver si Fonasa está pagado”. Tener al día las cosas. Porque aquí hay chiquillas que están [empleadas] cuatro años, tres años y cuando se van [del empleo], (...) no tienen ninguna cosa. (IX, 58)

Así también, las participantes se han interiorizado de la reforma previsional, el goce de feriados y el bono maternal, leyes relativamente recientes. Además de estas reformas, todas las entrevistadas reconocieron haberse instruido acerca del régimen de vacaciones y la indemnización a todo evento que les corresponde. Inclusive, quienes afirmaron haber velado por sus derechos antes de convertirse en socias, aclararon que había ciertas regulaciones que desconocían hasta su ingreso.

No obstante la importancia de los aspectos legales, las socias declaran que la particularidad de este sindicato es brindar una instancia de esparcimiento, que es tan importante como sus tareas de difusión y reivindicación. Cada domingo, día de descanso para la mayor parte de las TCP, la sede sindical las recibe y les otorga un espacio para socializar y permanecer durante el día. De hecho, las entrevistadas reconocen haber encontrado amistades y arraigo, dotando al sindicato de un sentido de hogar. Proviendo casi todas del sur del país, este sentido se refuerza. Los talleres que se han realizado en el sindicato, por ejemplo, de costura, cocina, computación, baile o primeros auxilios, son actividades que estimulan la concurrencia y promueven la sociabilidad. Sin embargo, compartir el té, a eso de las seis de la tarde, es el rito de sociabilidad sindical por excelencia. En esa instancia, las socias conversan de su vida privada, relatan sus experiencias y se prestan consejos. A pesar de su informalidad, el “tecito” es una instancia fundamental de transmisión de los derechos de la TCP en el sindicato.

La mayoría de las socias valoró estas cualidades ligadas a la sociabilidad al momento de ingresar a la organización; en ese entonces todas trabajaban puertas adentro. Sin embargo, algunas formaron familia, obtuvieron casa propia y comenzaron a trabajar puertas afuera, decayendo su apego a esta dinámica dominical. Una parte de las participantes es cautelosa con el carácter hogareño del sindicato. En su opinión, es necesario y noble, pero resalta más de lo pertinente en una organización que debe orientarse a causar impacto social y construir alianzas. Algunas ex dirigentes se refirieron a la existencia de socias “pasivas” que centraban su participación en quehaceres sindicales internos y en compartir con amistades, en vez de promocionar la organización. Debido a ellas, el sindicato parecía un “club de amigas”. No obstante, huelga decir que las acusadas asisten asiduamente al sindicato, expresión de la relevancia que la institución tiene en sus vidas.

La dirigencia, como se verá, constituye otra área que atrae a nuevas socias y fomenta su permanencia en la organización.

### **Participación, Desarrollo de Competencias y Empoderamiento Laboral**

**Desarrollo de competencias a través de la participación.** Todas las entrevistadas sostuvieron que la difusión de los derechos de las TCP es la principal función del sindicato. En la institución las socias incorporan información que les da certeza de ser depositarias de derechos y que les permite identificar en su historia situaciones de vulneración de los mismos, facilitadas, según ellas, por su ignorancia:

No sabía que tenía que tener contrato. (...) no sabía cuáles eran mis derechos, que tenía derechos a las vacaciones (...), a un horario, ninguna de esas cosas, porque vengo de una familia de una condición humilde donde no se leía mucho, donde no teníamos mucha capacidad de poder conocer la ley, nada. Claro, con una educación baja, entonces era difícil, o sea, de dónde podía haberlo sabido. (VII, 20)

Mediante actividades sindicales externas e internas, en las que comparten y comparan sus experiencias con otras TCP, algunas socias han podido reelaborar sus experiencias negativas, reflexionando acerca de los determinantes sociales que explican los abusos vividos. De este modo, han desarrollado conciencia crítica, es decir, una mayor comprensión del medio que han podido relacionar con su propia historia. Cabe destacar que en las dirigentes la presencia de conciencia crítica prepondera con respecto a otras socias y la aplican para comprender las relaciones institucionales en las cuales deben desenvolverse.

Otros aprendizajes mencionados derivados de la participación son la mejora de la expresión oral, saber cómo y dónde informarse y la capacidad de opinar sobre el acontecer social. Al respecto, algunas socias afirmaron que el SINTRACAP RM las ayudó a vencer su timidez; que, habiendo ingresado “como un pollito en corral ajeno”, con el tiempo actuaron con más “personalidad” (IV, 34) o se volvieron “más buenas para hablar” (III, 61; VIII, 55). Como se ve, la sociabilidad y conversaciones informales han constituido un medio de aprendizaje para muchas de ellas.

Todas las socias que han sido dirigentes destacan el desarrollo de competencias y habilidades vinculadas al liderazgo organizacional. Las tareas administrativas y el hecho de representar al sindicato ante autoridades, otras organizaciones y la prensa han implicado ir sumando nociones de contabilidad, interlocución con redes gubernamentales, habilidades comunicacionales y manejo de la legislación que les concierne. Por cierto, el conocimiento de aquellas leyes es clave para cumplir uno de sus papeles más importantes: asesorar a las TCP que recurren al sindicato para informarse.

Según los testimonios, ex presidentas preparan y alientan a potenciales líderes a postular al cargo de presidenta. Aun así, las entrevistadas recalcaron que se capacitaron sobre la marcha y que llegaron a la dirigencia gracias a su propia iniciativa, confianza en sí mismas y perseverancia, como explica una ex presidenta:

A uno le dan el paso para eso, o sea, le dicen: “mira, por ejemplo, vamos a tener esto tal fecha y tú tienes que decir esto (...). ¿Tú quieres ser dirigente?, ya, así te vas a formar (...)”. Muchas veces uno va sin conocer a nadie, entonces la fuerza la tienes que sacar tú (...) ir en la micro aprendiéndote lo que tienes que decir y ahí sale uno adelante. (X, 84)

La formación especial que reciben y la representación del gremio les han abierto oportunidades para adquirir conocimientos, habilidades y contactos de los cuales difícilmente gozarían de otro modo. Para ellas el resultado de estas experiencias se expresa en frases como “despertar en la vida” (I, 20), “salir de la ignorancia” o “abrirse al mundo”. La representatividad les brinda mayor propiedad para afirmar que su participación las llevó a “sentir que soy capaz de hacer más cosas que lavar los platos” (VII, 60).

Al recordar las acciones que realizaron como dirigentes, sus relatos se impregnan de orgullo personal. Los momentos que más valoran de su trayectoria son aquellos en que como representantes del sindicato se expusieron ante un público, ofreciendo entrevistas a los medios, charlas, discursos y conducción de eventos. En común, todas estas actividades les procuraron bienestar y sentido de realización personal, por darse a conocer y sentirse reconocidas por su aporte y saber.

**Interacción con el empleador y cumplimiento de derechos.** Los aprendizajes otorgados por el sindicato se ponen a prueba en el empleo. La mayoría de las sindicalizadas, independientemente de si su régimen de trabajo es puertas adentro o afuera, exige a sus empleadores contrato y el pago mensual destinado a pensión y seguro de salud. Entre las entrevistadas no figura complacencia con las trabajadoras que descuidan el estado al día de ellos. En otras palabras, opinan que una vez que la TCP conoce sus derechos, debe convertirse en su principal garante, solicitando, defendiendo y supervisando su cumplimiento. Sin embargo, según los testimonios, algunas socias informadas mantienen “lagunas” en sus ahorros previsionales o han transado trabajar sin contrato.

Un factor que influye en la transgresión patronal, según las entrevistadas, es la inseguridad de las TCP para solicitar lo que les corresponde: “no tienen la personalidad para hacer las cosas”, dice una ellas (VI, 98). Para esta TCP puertas adentro, este atributo es el que determina la actitud abusiva del empleador, no la modalidad en que se emplee la trabajadora.

Las entrevistadas resaltan que ser activas en la supervisión de sus derechos es imprescindible para mejorar sus condiciones laborales. Es su deber informarse, revisar sus registros y exigir el cumplimiento de derechos. En este sentido, las herramientas entregadas por el sindicato son útiles solo si se acompañan de esta conducta.

Con respecto a la regulación del horario, las entrevistadas expresan que la jornada es demasiado extensa y que sienten encierro, acusando a los empleadores de no tener consideración. Mas, a diferencia de lo que sucede en el caso del contrato y la previsión, no invocan el discurso de la responsabilidad individual ni manifiestan la misma capacidad de resolución. Esta diferencia de comportamiento reside en tres razones: la falta de regulación del horario de trabajo, temor a perder el empleo —en especial las socias de mediana edad— y la intervención de los afectos en la relación contractual. Algunas socias, inclusive ex presidentas, se han visto involucradas en estas situaciones. Ni los derechos más asentados se libraron de ser transgredidos en ciertas ocasiones.

Tanto el temor al desempleo como el compromiso afectivo repercuten directamente en las decisiones de la TCP para exigir o solicitar mejoras laborales o retirarse del empleo. En general, las entrevistadas muestran disposición a los ajustes del horario y señalan comprender las necesidades de la familia. Si bien consideran negativo este aspecto, prefieren transarlo cuando creen que los beneficios que les otorga ese trabajo ponderan más.

Sin embargo, cabe enfatizar que respecto al derecho a contrato y previsión, las entrevistadas asumen otra actitud. Consideran que la trabajadora que tolera el abuso actúa con desidia

o irresponsabilidad, promoviendo la transgresión del empleador. Frente a estos derechos, las entrevistadas testimoniaron su convicción de que la Inspección del Trabajo ampara a las trabajadoras.

### Discusión

Vale recordar que este es un estudio de caso realizado solo con uno de los sindicatos que existen en el país. A pesar de que la estructura, propósitos y actividades de los SINTRACAP son similares entre sí, generalizar los resultados de la investigación puede ser aventurado, pues SINTRACAP RM guarda características particulares como, por ejemplo, su liderazgo ante los medios sociales y autoridades.

Los resultados indican que, en mayor o menor medida, todas las socias de SINTRACAP RM han experimentado un proceso de empoderamiento gracias a su participación. La organización les otorga herramientas críticas y legales y facilita procesos de reelaboración de experiencias dolorosas, permitiendo que sus socias se perciban con más elementos para comprender el medio, entereza para afrontar a sus empleadores en relación a los derechos que les corresponden o para negociar beneficios y modificaciones laborales a su favor.

Asimismo, todas las socias se instruyen sobre sus derechos y deberes laborales y, como algunas constataron, esa información es relevante para sentirse menos vulnerables al engaño y demandar con certeza algunos derechos. Según ellas, al inculcarles sus derechos y una mayor valoración de su empleo, la institución propicia una actitud de menor sumisión frente a los empleadores.

Al cotejar estos resultados con la teoría del empoderamiento individual, se aprecia que existe, desde la perspectiva de las entrevistadas, una relación entre el sindicato y el sentido de mayor capacidad para lograr objetivos o influir sobre un medio adverso. Igualmente, se desprende que las socias desarrollaron componentes intrapersonales e interpersonales del empoderamiento individual (Zimmerman, 1995), tales como percepción de control, sentido de autoeficacia, desarrollo de habilidades y conciencia crítica. También debe notarse el apuntalamiento que hace SINTRACAP RM a la autoestima laboral de las socias, al recalcar la dignidad y valor social del empleo.

Las instancias que las socias reconocen como favorables para el desarrollo de estos elementos empoderadores son: las conversaciones informales, capacitaciones, participación en actividades de otras organizaciones de trabajadores y el ejercicio de la dirigencia que supone un aprendizaje intensivo y más complejo que el de las demás socias.

Las entrevistadas valoraron la ayuda del sindicato, pero, al recordar eventos de negociación y conflictos con empleadores, también distinguieron ciertas capacidades que poseían anteriormente a su ingreso. Sin embargo, esta investigación no indagó en el origen de esos recursos previos a la sindicalización. Una metodología pertinente para abordar este tema serían las historias de vida.

En cuanto a los horarios extensos, las entrevistadas prefieren adaptarse a la situación en vez de negociarlos con el empleador. Aun así, ellas expresaron un sentir, una convicción de saber cómo reaccionar, un cambio de actitud interna, reconociendo las herramientas otorgadas por el sindicato. Este fenómeno recuerda a Zimmerman (1995), quien afirma que para obtener resultados producto del empoderamiento, debe estar presente en el proceso el componente comportamental, es decir, la acción. En consecuencia, los casos revisados se adecuan a una definición de empoderamiento próxima a la disposición y no a aquella centrada en la capacidad para lograr objetivos (resultados).

Un resultado importante de esta investigación es la identificación de los elementos que inciden en la manifestación de una actitud empoderada en el empleo, entre ellos, la capacidad

de la TCP para exigir, solicitar y negociar con el empleador, la disposición o posibilidad de la trabajadora para renunciar si fracasan sus demandas y los requerimientos particulares del empleo. Además, contribuye a una actitud empoderada el arraigo de la normativa laboral en la sociedad. En este contexto de elementos dados, el papel del sindicato es influir en la decisión individual de la TCP por medio de la educación de la normativa y la autoestima laboral.

En relación con el vínculo existente entre legalidad y responsabilidad individual, las entrevistadas consideran que depende de su responsabilidad el cumplimiento del derecho a contrato y previsión, y están ciertas de que pueden intervenir para que el empleador sea multado por su falta. En otras palabras, manifiestan una actitud empoderada. Sin embargo, esta actitud no es la misma respecto del cumplimiento del horario de descanso que, según las entrevistadas, no recae tanto en su responsabilidad como en la de los empleadores. En consecuencia, la trabajadora da el primer paso al exponer sus intereses, pero la decisión está en manos del empleador. En este aspecto su empoderamiento puede ser infructuoso.

Si el comportamiento social y, por ende, el de los empleadores, se rige en gran parte por la legislación laboral, la ley es esencial para el empoderamiento de las TCP. Como se ha mostrado, ellas presentan una actitud fuertemente orientada a lograr resultados cuando existe una ley que no se presta al arbitrio del empleador y que, además, la sociedad no cuestiona en ningún caso. En síntesis, cuando la normativa es clara y a la vez legitimada por la sociedad, es un mecanismo que contribuye al empoderamiento.

Pese a lo anterior, sin la disposición de las TCP a enfrentar a sus empleadores para supervisar el cumplimiento de derechos o exigir reparaciones, resulta en vano la participación sindical o la fuerza de la ley. En este sentido, la responsabilidad individual debe conjugarse con los demás factores para que se produzca una situación conveniente o justa para la TCP. Es decir, sin la resolución de la trabajadora a enfrentar al empleador, la ley se torna inoperante. Probablemente sea la capacidad de la TCP para enfrentar al empleador la clave para negociar con él. Este factor se interpondría entre la conciencia de derechos y la actitud empoderada y, finalmente, la acción empoderada.

En un plano de empoderamiento más político y colectivo, la mayoría de quienes han sido dirigentes se pronunció acerca de la necesidad de asociarse a otras organizaciones de trabajadores y de incrementar el activismo para visibilizarse en la sociedad y ante las autoridades. Coincide que las socias en quienes mejor se personifica este sentido de la participación se alejan de concebir al sindicato como un hogar. A la inversa, a mayor relevancia del sentido de hogar en la participación sindical, existe más distancia frente al activismo.

En otro ámbito, todas quienes han encabezado la organización consideran que la dirigencia se logra si se trabaja para conseguirla y comprenden a SINTRACAP RM como un espacio donde se puede ascender en estatus y ejercer poder. Estas socias, que constituyeron más de la mitad de la muestra, otorgaron a su participación un significado parecido al que observaron Itzhaky y York (2000) en los hombres de la comunidad que estudiaron, donde el empoderamiento no se concretaba sin alcanzar la representación del grupo. El empoderamiento individual en el contexto sindical es un tema que solo se esboza en este artículo. No obstante, se avizora como un apasionante foco de estudio para una próxima investigación. Para profundizar en las dinámicas de poder al interior del sindicato, sería provechoso incorporar la perspectiva de género al análisis.

Para concluir, conviene recordar que, según la teoría del empoderamiento, una persona puede sentirse y manifestarse empoderada solo en ciertos espacios y con ciertas personas. Es pertinente subrayarlo, pues no necesariamente existe correspondencia entre el empoderamiento que las socias han experimentado en la organización y su forma de relacionarse con los empleadores. Como sostiene la literatura teórica y empírica, la sensación y actitud del empoderamiento individual son compartidas, pero el significado, la forma en que se alcanza y el contexto en que se desarrolla es un fenómeno bastante único.

## Referencias

- Aróstica, P. (1997). *Sindicato de empleadas de casa particular: 1930-1960* (Tesis de Grado no publicada), Facultad de Filosofía y Humanidades, Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Bayard de Volo, L. (2006). The nonmaterial long-term benefits of collective action: Empowerment and social capital in a Nicaraguan women's organization. *Comparative Politics*, 38, 149-167. doi:10.1086/663571
- Centro de Estudios de la Mujer (1998). Un trabajo como otros: las trabajadoras de casa particular *Argumentos Para el Cambio*, 25. Extraído de <http://www.cem.cl/argumentos/ediciones/argu25.htm>
- Confederación Latinoamericana y del Caribe de Trabajadoras del Hogar y el Grupo de Trabajadora del Hogar La Esperanza (2004). *Humanizando el trabajo doméstico: hacer visible lo invisible*. México, DF, México: Fundación Ford.
- Coordinadora Nacional de Organizaciones de Trabajadoras de Casa Particular (2001, Abril). *Boletín*. Santiago, Chile: Autor.
- Fariás, A. & Hidalgo, P. (2005). *Trabajadora de casa particular: evolución legal en Chile y análisis actual en el derecho comparado sudamericano* (Tesis de Grado no publicada), Facultad de Derecho, Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid, España: Morata.
- Foster-Fishman, P. G., Salem, D. A., Chibnall, S., Legler, R. & Yapchai, C. (1998). Empirical support for the critical assumptions of empowerment theory. *American Journal of Community Psychology*, 26, 507-536. doi:10.1023/A:1022188805083
- Gálvez, T. & Todaro, R. (1987). *Trabajo doméstico remunerado: conceptos, hechos, datos*. Santiago, Chile: Centro de Estudios de la Mujer.
- Gálvez, T. & Todaro, R. (1993). Trabajo doméstico asalariado en Chile: no es un trabajo como los otros. En E. M. Chaney & M. García (Eds.), *Muchacha/cachifa/criada/empleada/empregadinha/sirvienta y... más nada: trabajadoras del hogar en América Latina y el Caribe* (pp. 269-344). Caracas, Venezuela: Nueva Sociedad.
- Hutchison, E. Q. (2011). Shifting solidarities: The politics of household workers in Cold War Chile. *Hispanic American Historical Review*, 91, 129-162. doi:10.1215/00182168-2010-089
- Itzhaky, H. & York, A. (2000). Empowerment and community participation: Does gender make a difference? *Social Work Research*, 24, 225-234. doi:10.1093/swr/24.4.225
- Kieffer, C. H. (1984). Citizen empowerment: A developmental perspective. *Prevention in Human Services*, 3(2/3), 9-36. doi:10.1300/J293v03n02\_03
- Marshall, C. (1990). Goodness criteria: Are they objective or judgment calls? En E. G. Guba (Ed.), *The paradigm dialog* (pp. 188-197). Newbury Park, CA: Sage.
- Ministra Matthei apoyará proyecto de ley que prohíbe uso de uniformes a trabajadoras de casa particular en lugares públicos (2011, Junio 3). *diariopyme.com*, Actualidad-Mujer. Extraído de <http://www.diariopyme.com/2011/06/ministra-matthei-apoyara-proyecto-de-ley-que-prohibe-uso-de-uniformes-a-trabajadoras-de-casa-particular-en-lugares-publicos>
- Moreno, A. (1993). Historia del movimiento de trabajadoras de casa particular. En E. M. Chaney & M. García (Eds.), *Muchacha/cachifa/criada/empleada/empregadinha/sirvienta y... más nada: trabajadoras del hogar en América Latina y el Caribe* (pp. 345-351). Caracas, Venezuela: Nueva Sociedad.
- Ortiz, J. (2007, Abril 25). La nana es una trabajadora. *Feministas Tramando*, Entrevistas y Reportajes. Extraído de [www.feministastramando.cl/index.php?option=com\\_content&task=view&id=540](http://www.feministastramando.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=540)
- Perkins, D. D. & Zimmerman, M. A. (1995). Empowerment theory, research, and application. *American Journal of Community Psychology*, 23, 569-579. doi:10.1007/BF02506982
- Rappaport, J. (1984). Studies in empowerment: Introduction to the issue. En J. Rappaport, C. Swift & R. Hess (Eds.), *Studies in empowerment: Steps toward understanding and action* (pp. 1-7). New York, NY: Haworth Press.
- Rappaport, J. (1987). Terms of empowerment/exemplars of prevention: Toward a theory for community psychology. *American Journal of Community Psychology*, 15, 121-148. doi:10.1007/BF00919275
- Silva, C. & Martínez, M. L. (2004). Empoderamiento: proceso, nivel y contexto. *Psykhé*, 13(2), 29-39. doi:10.4067/S0718-22282004000200003
- Stake, R. E. (1998). *Investigación con estudio de casos* (3ª ed.). Madrid, España: Morata.
- Stefoni, C. (2009). Migración, género y servicio doméstico: mujeres peruanas en Chile. En M. E. Valenzuela & C. Mora (Eds.), *Trabajo doméstico: un largo camino hacia el trabajo decente* (pp. 191-232). Santiago, Chile: Oficina Internacional del Trabajo.
- Strauss, A. & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada* (E. Zimmerman, Trad.; Título original: Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory). Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.
- Valenzuela, M. E. & Mora, C. (Eds.) (2009). *Trabajo doméstico: un largo camino hacia el trabajo decente*. Santiago, Chile: Oficina Internacional del Trabajo.
- Velásquez, E., Martínez, M. L. & Cumsille, P. (2004). Expectativas de autoeficacia y actitud prosocial asociadas a participación ciudadana en jóvenes. *Psykhé*, 13(2), 85-98. doi:10.4067/S0718-22282004000200007
- Williams, J. (2003). *Mujeres detrás de puertas cerradas: una investigación del contexto y los desafíos de la sindicalización de las trabajadoras de casa particular en Santiago de Chile*. Manuscrito no publicado, Programa Fulbright y Fundación Instituto de la Mujer, Santiago, Chile.
- Zimmerman, M. A. (1995). Psychological empowerment: Issues and illustrations. *American Journal of Community Psychology*, 23, 581-599. doi:10.1007/BF02506983

- Zimmerman, M. A. (2000). Empowerment theory: Psychological, organizational and community levels of analysis. En J. Rappaport & E. Seidman (Eds.), *Handbook of community psychology* (pp. 43-63). New York, NY: Kluwer.
- Zimmerman, M. A. & Rappaport, J. (1998). Citizen participation, perceived control, and psychological empowerment. *American Journal of Community Psychology, 16*, 725-750. doi:10.1007/BF00930023

Fecha de recepción: Octubre de 2011.

Fecha de aceptación: Septiembre de 2012.