

# LAS EMPLEADAS DEL HOGAR EN NAVARRA: ANÁLISIS DE SUS CONDICIONES LABORALES Y DE SU PROCESO DE REGULARIZACIÓN RESUMEN EJECUTIVO

*Begoña Elizalde, Irene Lapuerta, Magdalena Díaz Gorfinkiel y Victoria Bogino.*

## **1. Objetivos del estudio.**

Esta investigación tiene por objetivo **analizar el sector del empleo del hogar en la Comunidad Foral Navarra y su evolución dentro de la realidad estatal desde una perspectiva de género e interseccional**. En particular, el estudio plantea: (i) identificar las características sociodemográficas de las trabajadoras del hogar en Navarra; (ii) conocer las condiciones laborales en las que ejercen su actividad; y (iii) entender en qué circunstancias se ha producido la regularización del sector.

Para alcanzar estos objetivos, la investigación se ha planteado a través de dos ejes analíticos. El primero ha consistido en la revisión de los aspectos conceptuales y los procesos sociales que permiten **entender la configuración de este sector como un ámbito de trabajo feminizado, precario e invisible**. El segundo se ha fundamentado en el **análisis cuantitativo de los datos procedentes de fuentes de información oficial** -la Encuesta de Población Activa (EPA) y los datos del registro de afiliaciones de la Seguridad Social- **y de una encuesta propia**, que han posibilitado dimensionar el sector y aportar evidencias respecto a las condiciones materiales en las que se desempeña esta actividad.

La encuesta, denominada **“Encuesta sobre el empleo doméstico”**, se ha basado en un **muestreo no probabilístico de bola de nieve y ha sido suministrada de forma online**. Este diseño está siendo cada vez más utilizado en el ámbito de las ciencias sociales cuando las personas objeto de estudio en la investigación son difíciles de localizar o pertenecen a un subgrupo muy específico de la población, tal y como es el caso. **Entre las estrategias de difusión de la encuesta utilizadas destaca, por su novedad, la inserción de anuncios publicitarios en Facebook e Instagram**, segmentados para el público que compartía algún interés vinculado con esta actividad -limpieza, tareas domésticas, cuidado de criaturas o ancianos, geriatría o

pediatría- o que identificaban como sector profesional los servicios de mantenimiento y limpieza. El trabajo de campo fue desarrollado en los meses de noviembre y diciembre de 2020. El resultado ha sido una muestra de 190 personas empleadas del hogar que residen en Navarra y de 650 para el conjunto de España.

## **2. Relevancia y caracterización del sector: irregularidad, feminización y alta presencia de población extranjera.**

Los resultados de esta investigación reflejan que el sector del empleo del hogar refleja en su formación y funcionamiento muchos de los dilemas de la organización de las sociedades actuales. Los cambios sociodemográficos acaecidos -en particular, el proceso de envejecimiento y el aumento de la tasa de actividad femenina-; el escaso desarrollo de los servicios de atención y cuidado de nuestro Estado de bienestar, de corte marcadamente familiarista; y el cuestionamiento social de la división sexual del trabajo, que situaba a las mujeres en el ámbito privado y a los hombres en el público, han puesto de manifiesto las **dificultades de cada vez un mayor número de personas para cuidarse, cuidar o ser cuidadas**. De este modo, el sector del empleo del hogar ha pasado a formar parte de la agenda pública y política, poniéndose el foco de atención en las condiciones laborales de las personas en él empleadas y su equiparación a los estándares del “trabajo decente”, concepto utilizado por Naciones Unidas para definir un empleo digno. **La actual crisis sanitaria del COVID-19 ha vuelto a dejar claro que las empleadas del hogar son claves en la organización social**, especialmente quienes desempeñan labores de cuidado de personas dependientes. Prueba de ello es que **el sector fue declarado como “actividad esencial” en el Real Decreto-ley 10/2020**, de 29 de marzo, **reconociendo así la importancia de su labor para el bienestar y/o supervivencia de las personas cuidadas**.

Las estimaciones realizadas en este estudio muestran que **el empleo del hogar ocupa en Navarra a casi nueve mil personas, de las que 6.811 estaban afiliadas al “Sistema Especial de Empleo del Hogar” de la Seguridad Social** en septiembre de 2020. Esta distancia entre ambos datos permite afirmar que **la irregularidad es una característica del sector que los cambios normativos implementados en los últimos años, pese a haber conseguido reducirla, no han hecho desaparecer**. El análisis de la evolución del sector refleja su consolidación –al igual que en el resto del Estado- a partir de la década de los noventa del siglo pasado, debido a las dinámicas de transformación económica del país, la recepción de flujos migratorios y los avances en la igualdad de género. Sin embargo, se observa una reducción en sus niveles de ocupación en los últimos 10 años, debido entre otras cuestiones a la sucesión de las crisis económicas experimentadas en el país y a las propias dinámicas de reconfiguración del sector. En cambio, **los niveles de feminización (cerca del 90%), así como la alta presencia de población extranjera (superior al 40%) siguen siendo los rasgos más característicos**. Las empleadas del hogar de origen latinoamericano constituyen la mayoría de trabajadoras extranjeras en el sector, siendo la presencia de población procedente de Europa del Este (principalmente Rumanía) menos habitual en Navarra que en el conjunto de España.

## **3. La segmentación del empleo del hogar en función del país de origen.**

Los resultados de este estudio constatan, además, que **las empleadas de origen extranjero tienen un perfil sociodemográfico específico en comparación con las mujeres españolas de origen: son más jóvenes, tienen un nivel formativo superior y trabajan con más frecuencia de forma regular en los empleos del hogar y en aquellos que requieren una mayor dedicación**

**horaria.** En concreto, los datos muestran que, en Navarra, el 21% de las personas empleadas del hogar de origen extranjero encuestadas no estaban dadas de alta en la Seguridad Social, frente al 36% de las españolas, en el momento de realización de la encuesta. La brecha entre ambos colectivos se mantiene cuando se pregunta por toda su trayectoria laboral, situándose en 16 puntos el porcentaje de empleadas de origen extranjero que señalan no haber estado nunca dadas de alta en la Seguridad Social, mientras que el de las nacionales aumenta hasta el 27%.

El trabajo por horas es la modalidad de jornada predominante en el sector, englobando al 42% de las empleadas del hogar en Navarra (y situándose en el 35% para las de origen extranjero y en el 61% para las nacionales). Las mujeres extranjeras trabajan en mayor medida que las nacionales solo en este sector y para una única persona empleadora, ya que las españolas combinan en una proporción levemente mayor la realización de más de un empleo. La segmentación laboral por origen queda reflejada también en el tipo de tareas que asumen. De hecho, el 57% de las empleadas del hogar de origen extranjero se dedican a tareas combinadas de cuidado de personas mayores y mantenimiento del hogar, frente al 24% de origen español. Por el contrario, el porcentaje de empleadas del hogar que declaran realizar tareas vinculadas exclusivamente al mantenimiento del hogar alcanza al 47% de las empleadas de origen español frente al 19% de las extranjeras. Igualmente, el peso de las primeras es mayor en el cuidado de niños (20% frente al 9%). Queda patente, por lo tanto, un circuito de especialización diferenciado entre ambos colectivos en donde las modalidades de jornada se relacionan y retroalimentan con el tipo de tareas y con la formalización de la relación laboral.

Estas diferencias apuntan la existencia de razones distintas que justifican la segmentación y situación de irregularidad laboral para cada grupo de mujeres. En el caso de las mujeres de origen extranjero **la explicación parece residir en el contexto sociojurídico que condiciona su trayectoria migratoria.** Normalmente, las mujeres recién llegadas a España carecen de los permisos necesarios para formalizar su situación y, por tanto, deben incorporarse al mercado de trabajo de forma irregular hasta la obtención de los “papeles”. La acreditación de una relación laboral es uno de los requisitos necesarios para ello, por lo que **el empleo formal resulta imprescindible para regularizar su situación de extranjería.**

De este modo, estas mujeres se incorporan al empleo del hogar como una forma de integrarse en la sociedad española, que aceptan independientemente de su nivel de estudios y de su capacidad para desempeñar otros trabajos más cualificados. De hecho, los resultados de la encuesta constatan que **las personas empleadas del hogar de origen migrante tienen un nivel de estudios significativamente superior al de las mujeres españolas.** En concreto, solo el 23% de las personas de origen migrante tienen estudios primarios obligatorios, frente al 41% de las empleadas de origen nacional. En el otro extremo del nivel formativo, se observa que un 16% de las personas de origen migrante que están trabajando en el sector tienen estudios universitarios y desempeñan, por tanto, un trabajo para el que están claramente sobrecualificadas, algo que ocurre en mucha menor medida entre la población española (8%). El 79% de las personas de origen extranjero que han participado en la encuesta no había convalidado sus estudios frente al 18% que sí lo había hecho, lo que denota las dificultades que enfrentan para situarse en otros sectores profesionales.

**Su situación familiar las ubica, además, en una posición de mayor vulnerabilidad y de menor capacidad de negociación de las condiciones laborales concretas.** Teniendo en cuenta que la principal estrategia de conciliación, tanto en Navarra como en el conjunto del país, pasa por los recursos informales –principalmente, la familia extensa- en el caso de las empleadas del hogar de origen extranjero los recursos para conciliar son menores. De hecho, el 86,6% de las mujeres

de origen extranjero encuestadas en Navarra declaran tener hijos e hijas (10 puntos porcentuales más que las nacionales), situándose en el 24,4% las que declaran tener 3 o más (frente al 9,5% de las españolas). Sólo la mitad de los hijos e hijas de las migrantes viven en España y casi una de cada tres encuestadas manifiesta que todos permanecen en sus países de origen. Esta situación familiar refleja las denominadas “cadenas globales de cuidado”, en referencia a las mujeres migrantes que se trasladan a otros países a ejercer de cuidadoras, pero que a su vez son madres e hijas cuyos familiares deben ser atendidos, tras su migración, por otras mujeres.

En cambio, **la mayor irregularidad de las empleadas domésticas de origen español parece estar relacionada con una mayor consideración de la actividad como tareas remuneradas que funcionan a modo de complemento del salario principal familiar** (el del hombre), pero que no son consideradas como un empleo en sí mismo. La concepción social generalizada del empleo del hogar como una actividad pseudo-profesional, que no conlleva obligaciones contractuales claras, contribuiría a normalizar esta percepción.

Esta concepción pseudo-profesional queda, además, patente en varios indicadores. Uno de ellos se refiere a la prevalencia de las redes informales en la conformación y funcionamiento del sector sobre cualquier mecanismo de tipo institucional. Por ejemplo, el acceso al empleo se realiza en un 70% de los casos a través de redes informales, sin que las empresas de contratación u otros recursos formales (servicios públicos de empleo, sindicatos, etc.) se hayan constituido todavía en un recurso habitual. Lo mismo sucede con el acceso a la información sobre derechos laborales, donde priman el uso de internet (26,6%) y las relaciones personales (24,5%). La habitual indefinición de tareas dentro del empleo (limpieza, cocina, cuidados directos), avalada por la propia normativa existente, también se conforma como una herencia no consciente de la tradicional asociación de estas actividades con tareas femeninas no profesionalizadas. Por último, la elevada temporalidad y consecuente rotación, contribuyen también a esta percepción. De hecho, el 25% de las personas que han respondido a esta encuesta llevan menos de 1 año en su empleo actual y el 40% entre 1 y 5 años.

#### **4. Condiciones laborales y derechos:**

**El análisis de las condiciones laborales y el respeto a los derechos vinculados al trabajo revela notables incumplimientos dentro del sector.** En este sentido, destaca, por ejemplo, que solo el 64% de las empleadas del hogar en Navarra disfrutan de vacaciones y el 57% cobran las pagas extraordinarias estipuladas en la legislación, siendo el porcentaje para las de origen extranjero ligeramente superior. Del mismo modo, la normativa relacionada con el despido presenta un elevado grado de incumplimiento en todos sus elementos, manteniendo la misma pauta favorable hacia las empleadas de origen extranjero. De hecho, solo en torno al 14% de las encuestadas indican haber recibido en todas las ocasiones la comunicación por escrito del despido exigida por la legislación, mientras que un 33% declara no haberla recibido nunca y el 12% solo algunas veces. La indemnización y el preaviso tampoco suelen respetarse: una de cada dos empleadas del hogar señala no haber recibido indemnización por despido en Navarra, proporción algo superior que las que declaran haber recibido preaviso.

El 42% de las encuestadas en Navarra realizan, además, más horas de las que les correspondería según su jornada laboral y el 44% de ellas no reciben remuneración por ello. La situación de las empleadas de origen extranjero es, en este caso, menos favorable, al respetarse en menor medida su jornada laboral. De hecho, el 17,7% de las empleadas de origen migrante declaran trabajar más de 40 horas semanales (y el 9,7% más de 61 horas), frente al 3,5% de las españolas.

Lo mismo sucede con las distintas formas de acoso y violencia, que son sufridas de manera más intensa por el colectivo de mujeres extranjeras, especialmente en el caso de la violencia verbal y económica (utilizando como indicador de esta última el impago de los salarios). En torno al 9% de las trabajadoras encuestadas en Navarra manifiesta haber experimentado acoso sexual a lo largo de su trayectoria laboral, cifra que se sitúa en el 5% en el caso de la violencia física. La violencia verbal y la económica se presentan, no obstante, como realidades mucho más frecuentes, señalando el 38% de las encuestadas de Navarra haber sufrido en alguna ocasión o con frecuencia la primera y el 27% la segunda. Se podría afirmar, por tanto, que la violencia como forma de relación, especialmente en sus expresiones que generan menor rechazo social, se encuentran muy presentes en el sector.

Los resultados de este estudio apuntan, en consecuencia, **que la mayor presencia de la población de origen migrante dentro de la economía formal explica el mayor grado de respeto de los derechos laborales generales en este colectivo** (como, por ejemplo, el disfrute de vacaciones o el cumplimiento de la legislación en caso de despido), **pero el cumplimiento de las cuestiones más cotidianas que dependen en mayor medida de la negociación individual con la persona empleadora** (como la duración de la jornada y los impagos de horas extraordinarias y/o salariales) **es mayor entre las empleadas de origen español**. Sin embargo, la precariedad y vulneración de derechos caracteriza especialmente al empleo de este sector, que retroalimenta la elevada vulnerabilidad de las mujeres que ejercer esta actividad. Muestra de ello son los bajos ingresos generados por las empleadas del hogar. Si se tienen en cuenta los ingresos totales percibidos, los resultados de este estudio indican que el 22% de las encuestadas ingresa menos de 375 euros al mes, el 37% está en la horquilla 375-780, el 27% entre 780-1050, y sólo el 13% ingresa más de 1050 euros. Estos números, independientemente del salario concreto de una relación laboral específica, son indicativos de que **el empleo del hogar**, por sus distintas peculiaridades, **no evita el riesgo de pobreza de las personas que se dedican a él**.

De hecho, las personas que han respondido a la encuesta manifiestan una **elevada preocupación por no poder hacer frente a los gastos cotidianos**. Una preocupación que no es exclusiva del sector, pero que en este caso es coherente con las condiciones laborales precarias que caracterizan la cotidianidad de estas empleadas. En Navarra, el 63% de las encuestadas declaran estar muy preocupadas por esta cuestión, un porcentaje algo inferior al del conjunto del país (70%) pero, en todo caso, muy significativo y que se encuentra (nuevamente) más presente entre la población de origen extranjero, mostrando una vez más que el proceso migratorio reduce la capacidad de acceder a recursos de apoyo – tanto formales como informales- y provoca mayores dificultades en la gestión de la vida cotidiana.

##### ***5. Desempleo, formación y acceso normalizado a la protección social: cuestiones pendientes, pese a los avances legislativos.***

En el año 2011 se produjeron dos cambios normativos enormemente relevantes: el RD 1620/2011 y la Ley 27/2011. Ambos intentaron modificar las condiciones laborales y de protección social existentes en este sector económico, así como reducir los altos niveles de irregularidad y economía sumergida en el desarrollo de esta actividad.

A pesar de sus limitaciones, estos avances legislativos tuvieron un elevado impacto como herramientas para sacar de la irregularidad un porcentaje importante de empleos, aumentando el número de contratos en el sector de 295.000 en el año 2011 a 421.000 en el año 2013 en el conjunto de Estado y demostrando que los avances normativos tienen capacidad de mejora en

las realidades que regulan. No obstante, los poderes públicos deben seguir trabajando con el objetivo de cubrir las lagunas que tiene la legislación actual, especialmente en lo relativo a la prestación por desempleo y las formas de cotización, y asegurar el cumplimiento de las condiciones laborales ya reguladas pero que presentan altos márgenes de incumplimiento, tal y como queda patente en los resultados que hemos mostrado previamente.

En cuanto a situaciones concretas de discriminación explícita en el sector se debe señalar, por ser la más evidente, la relacionada con el desempleo. En primer lugar, tal y como hemos reflejado, existe un incumplimiento manifiesto de la normativa relativa al despido ya que los elementos estipulados de preaviso o indemnización no suelen aplicarse. Esto conlleva una indefensión en la relación laboral y una clara asimetría en el poder entre las partes de la misma, persona empleadora y empleada, que se ve acrecentada por la inexistencia de una **prestación por desempleo** para el sector. La incapacidad de las trabajadoras del sector para cotizar por el desempleo, que no se encuentra contemplado en la normativa, constituye una deficiencia señalada desde hace ya décadas, que aún no ha sido solventada, a pesar de las modificaciones normativas y de la presión de asociaciones y entidades afines a la lucha por la dignificación del sector. Los resultados de este estudio revelan, además, que esta situación **constituye la preocupación principal de las empleadas en relación a los derechos necesarios en el sector y que existe un apoyo mayoritario para su inclusión en la normativa con todas sus implicaciones (fundamentalmente la necesidad de incluir las cotizaciones para cubrir esta prestación)**. **Las empleadas de origen extranjero se presentan más favorables que las de origen nacional a la introducción de la prestación por desempleo** (el 50% de las encuestadas de origen extranjero la posiciona como la cuestión más urgente para mejorar el sector, frente al 31% de las originarias españolas), **así como a la obligación de cotizar para acceder a ella** (el 50% se muestra de acuerdo con la posibilidad de cotizar frente al 34% de las españolas).

El grado de apoyo al resto de las cuestiones que se podrían mejorar varía ligeramente en función del origen de las empleadas. Las empleadas del origen extranjero plantean como segunda medida prioritaria el acceso a la formación específica (apoyado por el 20,8% en el caso de Navarra), seguida del reconocimiento de las enfermedades profesionales, la mejora del sistema de cotización y la simplificación de los trámites administrativos; medidas todas ellas que reciben un apoyo similar de en torno al 8,3%. En el caso de las trabajadoras de origen español, la segunda medida sería el reconocimiento de las enfermedades profesionales, seguido del acceso a la formación específica y la mejora del sistema de cotización.

**La situación del Covid-19 ha demostrado, de manera explícita, que el empleo del hogar no solo presenta lagunas en el sistema de protección general, sino que estas se extienden a las medidas de urgencia articuladas para responder a la actual pandemia.** De hecho, las medidas específicas diseñadas para el sector han sido especialmente ineficaces por su incapacidad para acercarse a un colectivo que ha sufrido de manera particular las consecuencias de esta crisis. En concreto, la mayoría de las personas encuestadas (el 60%) indican que su situación se ha visto afectada de una u otra manera a partir de marzo de 2019. Entre las afectadas, las consecuencias más señaladas en Navarra encontramos la reducción de horas de trabajo, el despido definitivo (que afectan a un 22% en ambos casos) y el despido temporal (15%). La aprobación del subsidio extraordinario, si bien supuso el reconocimiento del sector, ignoró las especificidades del mismo, por lo que se debe incidir en que cualquier medida que se apruebe debe tener en cuenta la feminización del sector, su irregularidad y el origen de las personas trabajadoras. Ello, junto a una simplificación de los trámites administrativos exigidos, pueden constituir mecanismos que contribuyan realmente a garantizar esos derechos del sector y sus empleadas.

## 6. *Propuestas de mejora del sector.*

Pese a que, en términos generales, Navarra presenta unos datos ligeramente mejores que el conjunto de España en indicadores relativos a la regularización del sector y la garantía de los derechos laborales de sus trabajadoras, cabe señalar numerosas propuestas de mejora.

Entre ellas, destaca la necesidad de **ratificar el Convenio 189 de la OIT** que constituye, de facto, la principal demanda de las asociaciones, puesto que supone el reconocimiento definitivo de este sector como un sector profesional que ejerce sus actividades en igualdad de derechos al resto de las personas trabajadoras. En todo caso, desde los poderes públicos se debería plantear **la eliminación de las especificidades del sistema especial de empleadas del hogar y su adscripción al régimen general**, en aras a garantizar que las empleadas del hogar disfruten de condiciones no menos favorables que el resto de personas trabajadoras. El acceso a la prestación por desempleo y al resto de las prestaciones (ya sean estas generales o diseñadas de forma específica para atender a situaciones excepcionales, como la actual pandemia sanitaria) en condiciones de igualdad debe ser también una prioridad.

Igualmente importante resulta la **necesidad de trabajar con los hogares empleadores con el fin de concienciar sobre la obligatoriedad del cumplimiento de la relación laboral, así como de la existencia de sanciones en caso de no cumplirlo**. Investigaciones previas ya han señalado que la aplicación de la legislación se consigue a través de la edificación de un sistema normativo con un doble foco. Por un lado, **un sistema de inspección y control sólido para la detección de situaciones de cobertura no reales e incumplimientos legislativos**. El cumplimiento de la legislación se consigue, entre otras cosas, mediante un sistema de inspección claro y sistemático que establezca sanciones al incumplimiento de la normativa. Debe existir una clara sensación de que esta normativa se considera de obligado cumplimiento y de que el hecho de referirse a un ámbito privado de las relaciones laborales y sociales no es óbice para su fiscalización. Por otro lado, **un sistema que ofrezca incentivos para su cumplimiento** (reducciones en el pago de la cuota a la Seguridad Social y desgravaciones fiscales en las cuotas de afiliación, por ejemplo). Todo ello **acompañado de campañas de sensibilización que permitan el cambio simbólico en la consideración del sector**, teniendo en cuenta que el objetivo último es la plena equiparación de los derechos laborales de este colectivo respecto al resto de personas trabajadoras.

En relación a la profesionalización de las tareas, los resultados de este estudio muestran que el ámbito que presenta una mayor demanda de profesionalización dentro del sector es aquel relacionado con el cuidado de personas mayores, que a su vez se conforma como el sector de dedicación mayoritario (considerando el cuidado tanto directo como indirecto). Esta situación debería ser utilizada para diseñar medidas específicas que contribuyan a **diferenciar las actividades dentro de la amplia consideración de empleo del hogar y a proveer de programas de cualificaciones específicas a cada uno de los vértices de los cuidados**. La situación actual de pandemia, con la consecuente existencia de un clima generalizado de identificación de los cuidados como una actividad esencial, puede constituir un momento propicio para impulsar este tipo de medidas.

En este sentido, una de las formas alternativas de afiliación que es todavía emergente pero que resulta especialmente interesante es **la creación de cooperativas de empleadas de hogar**, que hasta el momento han permitido la integración en el Régimen General, además de generar una despersonalización de la relación laboral. Esta iniciativa, a pesar de las dificultades de gestión colectiva y de administración de la cooperativa que conlleva, se ha erigido en una alternativa económica, política y social para la gestión de los cuidados directos e indirectos. Por lo tanto, la formación no debería vincularse exclusivamente a la adquisición de competencias para el ejercicio profesional, sino también al diseño de nuevas formas de gestión que pongan en el centro la autonomía y la garantía de derechos de las empleadas del hogar, así como su protección.

Se debe señalar también que el movimiento asociativo ha sido fundamental para visibilizar las demandas de este colectivo y la conformación del sector como un ámbito plenamente laboral. La baja tasa de asociacionismo manifestada por las personas que han respondido a este estudio es similar a las de otros sectores laborales y se explica, además de por la dinámica de las demandas colectivas en la actualidad, por la consideración del sector como una actividad semiprofesional. Esto no es óbice para que su presencia haya sido esencial en el apoyo y denuncia de las situaciones de vulnerabilidad concreta de las empleadas en el sector, así como en el mantenimiento de su presencia en la agenda pública y, por tanto, la presión constante respecto al desarrollo de políticas públicas apropiadas. Por lo tanto, resulta imprescindible **el apoyo a las asociaciones de empleadas del hogar y a sus actividades**, como garantía de avance en la consecución de los derechos.

El estudio concluye que, en efecto, las situaciones de **acoso y violencia** están presentes en un porcentaje significativo de casos, fundamentalmente en su expresión de violencia verbal y económica, y así viene siendo denunciado desde hace algunos años por distintos estudios y entidades. **La visibilización de esta problemática, así como la puesta en marcha de herramientas e instrumentos que faciliten las posibles denuncias** (atención telefónica y asesoramiento jurídico gratuito, por ejemplo) deberían constituir un objetivo claro de las políticas de dignificación del sector. Los datos apuntan, también, la necesidad de seguir profundizando en las investigaciones recientes que intentan visibilizar estas cuestiones como forma de señalar aquello que ocurre ‘puertas adentro’ y de incluir todos los tipos de violencia en la agenda pública, en aras a garantizar su erradicación. Por último, la constatación del uso de Internet como fuente significativa de acceso a información permite identificar este mecanismo como un medio apropiado para realizar campañas de información o de sensibilización respecto al sector y sus derechos, por encima de las estrategias más tradicionales de comunicación como puede ser la prensa o las charlas informativas difundidas a través de cartelería.