

# ESTRATEGIAS PARA ENTENDER Y TRANSFORMAR LAS RELACIONES ENTRE TRABAJO DOMÉSTICO Y SERVICIO DOMÉSTICO

MAGDALENA LEÓN\*

## INTRODUCCIÓN

El objetivo de este trabajo es describir y analizar las acciones llevadas a cabo en el Proyecto desarrollado con el objetivo de entender y transformar la situación socio-laboral del servicio doméstico en Colombia, dentro del marco de su relación con el trabajo doméstico.

El Proyecto «Acciones para Transformar las Condiciones Socio-Laborales del Servicio Doméstico en Colombia» se inició en marzo de 1981 en la ciudad de Bogotá (Colombia) y a finales de 1983, principios de 1984 se extendió una parte de sus acciones a las ciudades de Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga.<sup>1</sup>

En el trabajo se presenta el marco social de la relación laboral de la empleada doméstica, se hace una discusión del qué hacer como estrategias de acción, se detallan los diferentes tipos de estrategias programadas y desarrolladas y finalmente se señalan los obstáculos enfrentados y las lecciones aprendidas.

\* La autora desea agradecer los comentarios a este trabajo al equipo de trabajo de ACEP, especialmente a Ángela Melandro.

1. De esta manera se tiene una cobertura de las 5 principales ciudades del país que representaban 1983 el 51 % de la población urbana. En estas ciudades el Proyecto cumple fundamentalmente las acciones referentes al apoyo laboral de que habla este documento, a excepción de Barranquilla y Bucaramanga en donde se ha iniciado trabajo de apoyo a la identidad-autonomía y a la organización.

## 1. MARCO SOCIAL DE LA RELACIÓN LABORAL DE LA EMPLEADA DOMÉSTICA

El objetivo principal del Proyecto se dirige a entender y transformar las *relaciones laborales* del servicio doméstico. Sin embargo, las relaciones laborales en lo que se refieren a contrato de trabajo, condiciones de trabajo (jornada de trabajo, descansos remunerados y vacaciones), fijación del salario y prestaciones sociales tales como asistencia en accidentes de trabajo, por enfermedad, descanso en época de parto o en caso de aborto, o suministro de calzado y vestido de labor, y derecho a la cesantía, tienen que verse dentro de un marco más amplio que el estrictamente jurídico-laboral.

Es fundamental considerar el trabajo que presta la empleada doméstica no sólo como una relación exterior, o sea una actividad fundamental de mercado en la que se vende y compra fuerza de trabajo, sino también como un modo de vida desde el punto de vista de la empleada.<sup>2</sup>

La relación socio-ideológica entre trabajo doméstico y servicio doméstico es el marco que permite trascender formulaciones estrictamente laborales en el plano normativo.

El trabajo doméstico entendido como aquel que se realiza en el hogar para mantener y reproducir la fuerza de trabajo, es decir, para reparar la energía de los miembros de la familia que cumplen labores productivas o de los que se preparan para hacerlo, ha sido asignado culturalmente a la mujer como su papel fundamental y es por esto que a la mujer se la define socialmente como ama de casa, madre o esposa. Este trabajo dirigido a las actividades de consumo familiar implica básicamente la prestación de un servicio personal. La mujer ha internalizado la ideología de «servir a otros» como una situación natural de su rol en la sociedad. El trabajo doméstico realizado por el ama de casa para su familia, como un servicio y sin remuneración, no se considera trabajo<sup>3</sup> y de ahí la subvaloración social que lo acompaña y que ubica a la

2. Este tema ha sido señalado en varios trabajos en la región. Ver: Gálvez Thelma y Todaro Rosalba, «La especificidad del trabajo doméstico asalariado y la organización de las trabajadoras», en *La mujer en el sector popular urbano*, Naciones Unidas, Santiago de Chile, 1984; Castro Mary, «¿Qué se compra y qué se paga en el servicio doméstico?: El caso de Bogotá» en León Magdalena, *Debate sobre la mujer en América Latina y el el Caribe*, Tomo I, La Realidad Colombiana, ACEP, Bogotá, 1982, una versión revisada se publicará en AREITO, Círculo de Cultura Cubana, Junio-Julio, 1985; Figueroa Blanca, «La trabajadora doméstica» (Lima-Perú), Asociación Perú-Mujer, sin fecha (mimeo); FEM, «El servicio doméstico»: México, Vol. IV, núm. 16; León Magdalena, «La Mujer Urbana y el Servicio Doméstico en Colombia», en *La Mujer en el Sector Popular Urbano*, Naciones Unidas, Santiago de Chile, 1984.

3. La mejor expresión de este valor social es que al ama de casa se le considera como *inactiva* en los recuentos estadísticos y por lo tanto por fuera de la población económicamente activa. Sobre el tema de la subestimación estadística general del trabajo de la mujer

mujer que lo ejecuta en una situación de subordinación en las relaciones de poder dentro del núcleo familiar, comunal y social.

Cuando el ama de casa delega parte de las responsabilidades domésticas, generalmente en una mujer que busca una remuneración por su trabajo en casa ajena, haciendo las mismas labores de reproducción de la fuerza de trabajo pero para una familia diferente a la propia y dentro de la misma lógica de servir a otros, el trabajo doméstico se convierte en *trabajo asalariado*. Este puede considerarse como la versión moderna de relaciones de servidumbre, en las que sobre los sirvientes y criados, el amo tenía plena autonomía personal hasta el punto de poder imponer castigos físicos. El trabajo asalariado para los sirvientes los convierte en trabajadores domésticos remunerados y en ese momento se configura la noción legal de la empleada doméstica. Las modalidades en que se da el trabajo doméstico reenumerado en Colombia son dos:

- Empleada *interna* o residente, que vive en el hogar de los patrones; su presencia histórica se remonta a la generalización de las relaciones mercantiles.
- Empleada externa o *por días*, que vive fuera del hogar de los patrones, va sólo durante la jornada laboral y puede trabajar para varios patrones simultáneamente. Su presencia como grupo amplio es muy reciente, y tiende a incrementarse.

El trabajo de la empleada doméstica en el que media una relación laboral y se da la remuneración, hereda socialmente la subvaloración social del trabajo doméstico. En este sentido, ama de casa o patrona y empleada doméstica participan de la misma relación de identidad mediada por la subvaloración de su rol social, modelado a partir de la lógica de servir a otros como algo natural.

Por otro lado, el servicio doméstico al ser ejercido por mujeres de sectores populares y constituirse en relación de servidumbre no solamente por la naturaleza del trabajo, sino también por la relación vertical con la patrona con quien se establecen relaciones asimétricas de poder, aumenta su desvalorización social y da paso a relaciones contradictorias entre mujeres de clases sociales diferentes.

Por lo tanto, la relación laboral de patronas y empleadas está teñida de los efectos de las contradicciones de clase y de las identidades de género que se establecen entre mujeres, que por un lado nos hablan de la

---

existe una amplia documentación en América Latina. Como referencia puede consultarse: Wainerman, H. Catalina, Recchini de Lates, Zulma, *El trabajo Femenino en el Banquillo de los Acusados*; La Medición censal en América Latina, México, Population Council, Terra Nova, 1981 y León, Magdalena, «Discusión Metodológica y Conceptual Acerca de la Medición del Trabajo de la Mujer en América Latina», en Ramos, Elsy, *Mujer y Familia*, Bogotá, Plaza y Janés, 1985.

subordinación de la mujer y de otro de la explotación entre clases. En relación con la subordinación de mujer, la presencia de la empleada en el hogar impone barreras para la liberación femenina. Si bien es cierto que facilita a la mujer salir a la esfera pública para cumplir con un trabajo remunerado,<sup>4</sup> lo hace sometida a una doble jornada de trabajo, ya que la presencia del servicio doméstico impide a la mujer resolver sus reivindicaciones de compartir las responsabilidades domésticas con otros miembros del núcleo familiar.

La relación laboral se da para la empleada como un modo de vida en varios sentidos. La regulación del salario no sigue elementos estrictamente económicos;<sup>5</sup> factores como el que la empleada denomina «buen trato», interactúan en el desarrollo de la relación. La empleada doméstica, generalmente migrante, busca en su trabajo un hogar (techo, comida, familia), una forma de socializarse con la ciudad y un ingreso para su propio sostenimiento y muchas veces para enviar remesas a su familia rural.<sup>6</sup> La empleada, especialmente la interna,<sup>7</sup> para quien la cohabitación es parte de su contrato de trabajo, establece relaciones en las que lo laboral se mezcla con lo afectivo y lo personal.

Cuando el lugar de trabajo es el mismo lugar de vida y consumo es imposible que la relación sea impersonal y por el contrario, esta parte es definitoria. El afecto para la empleada que viene de dejar su familia de origen y por lo tanto está en una situación de desarraigo cultural y afectivo se traslada a los miembros de su «hogar» sustituto. Sin embargo, el afecto se permite mientras no vaya más allá de las líneas divisorias de clase que enmarcan la relación; esto es, el afecto dentro de la di-

4. La entrada de la mujer al trabajo moderno, que implica una separación física entre su lugar de trabajo y su hogar parece que ha representado una mayor contratación de empleadas domésticas entre las mujeres ocupadas. Información para Argentina y Chile puede consultarse en: Carlos Zurita, *El Servicio Doméstico en Argentina: el caso de Santiago del Estero*, Informe de investigación del Instituto Central de Investigaciones Científicas, Universidad Católica de Santiago del Estero, 1983; Gálvez Thelma, Todaro Rosalba, Op. cit., 1984.

5. Mary Castro, ha planteado elementos que entran en la fijación del salario para los trabajadores, tales como jornada de trabajo, productividad, requerimientos de la canasta familiar para la reproducción, se relativizan cuando se trata del salario del servicio doméstico. Ver: Castro, Mary, Op. cit., 1982.

6. La categoría ocupacional de la empleada doméstica urbana rompe la dicotomía campo-ciudad que se ha señalado en América Latina, al colocar a la misma persona como el actor central de ambas realidades. La migración campo-ciudad ha sido un proceso selectivo, compuesto en su mayor parte por mujeres jóvenes. Según FAO/PRELAC para América Latina, entre 1960 y 1970 unos 3.8 millones de mujeres han migrado del sector rural a la ciudad. Esta migración de los miembros jóvenes de la familia campesina se ha entendido como estrategia de sobrevivencia familiar de esta economía, ya que las mujeres desde la ciudad crean vínculos de retorno con su familia, mediante las remesas que permanente u ocasionalmente envían al campo.

7. En otros países de América Latina a este grupo se le conoce como puertas adentro, cama adentro o residente. A la de por días se le llama puertas afuera, como afuera y externa.

ferencia, que a su vez opera dentro del sistema psicoafectivo de la empleada para interiorizar la inferioridad y por este medio impedir la formación de una conciencia de clase que le permitía ver con claridad las contradicciones laborales.

Para la empleada el lugar de trabajo es al mismo tiempo el lugar de vida aunque esté restringido a un espacio diferente al de la familia, haciéndose explícitas las diferencias de clase. Restricciones a las relaciones sociales y sexuales hacen que el proyecto de vida dependa de la relación laboral. Por otro lado, al ser el lugar de trabajo el mismo lugar de vida, la relación laboral tiene un sentido de disponibilidad de la persona, fenómeno enmarcado en la falta de delimitación legal de la jornada laboral.

Las relaciones laborales, donde podrían darse más duramente los antagonismos de clase, se entrelazan y oscurecen mediante la mutua identidad de empleada y patronas en cuanto a aceptar la adscripción sexual de la mujer a las tareas del hogar. A su vez, esta mutua identidad, pasa por relaciones afectivas en el plano personal, las cuales encuentran su límite en la asimetría de las relaciones de poder, que definen la posición de clase diferente de ambas mujeres.

## 2. ¿QUÉ HACER? ¿DESARROLLAR ACCIONES PARA EL SERVICIO DOMÉSTICO COMO GREMIO O TRABAJAR LAS RELACIONES DE CLASE-GÉNERO ENTRE MUJERES?

En un proyecto de acción, encaminado a transformar la situación existente, la pregunta que surge es cómo pasar del marco conceptual referido al diseño e implantación de *estrategias* que permitan el cambio de las relaciones antes señaladas.

La respuesta escogida por el Proyecto, se mueve dentro de una estrategia que por un lado busca cambios a largo plazo y por otro busca dar respuestas coyunturales a problemas concretos, sentidos y que hacen más agobiantes las condiciones de vida de un amplio sector de mujeres de los sectores populares urbanos.

Antes de dar respuesta al interrogante, hay que aclarar que se rechaza la postura ideológica que considera imprescindible el servicio doméstico. Esta postura plantea la necesidad de los servicios personales pagos en el hogar para la reproducción de la fuerza de trabajo y señala como estrategia para mejorar las condiciones del gremio, la profesionalización del servicio doméstico (cursos de capacitación para el oficio) no tocando la adscripción de lo doméstico a la mujer o sea la división sexual

del trabajo y las relaciones laborales dentro de las cuales se presta el servicio.<sup>8</sup>

Por otro lado, está la tesis de la desaparición del servicio doméstico como función del proceso de desarrollo y modernización de la sociedad. En este caso sería asunto de esperar que la evolución misma del empleo femenino, ponga fin a la presencia del servicio doméstico como estrategia de trabajo para la mujer.

Esta hipótesis no es la más acertada para sociedades en desarrollo, dada la funcionalidad que el servicio doméstico tiene para la reproducción de la fuerza de trabajo, tal como se expresa en su alta representación cuantitativa. Mary Castro expresa esta funcionalidad, así: «El servicio doméstico es una reminiscencia de relaciones precapitalistas de trabajo, conveniente al proceso de reproducción de la fuerza de trabajo en el actual estado de la economía de países capitalistas subdesarrollados. A pesar de ser una actividad que no genera valor directamente, es necesario socialmente por su contribución cotidiana a la fuerza de trabajo» (Castro: 1).<sup>9</sup>

La hipótesis de la desaparición está lejos de darse en la sociedad latinoamericana en general<sup>10</sup> y en la colombiana en particular. Aunque las estadísticas convencionales señalan disminución del servicio doméstico interno<sup>11</sup> en el país, estos datos parecen explicarse por dos factores. En primer lugar existe una subestimación estadística del servicio doméstico interno, por la confusión con el trabajo familiar no remunerado y también al no contemplarse el trabajo infantil. En segundo lugar, la falta de inclusión del servicio doméstico por días, fenómeno reciente y que tiende a incrementarse. El fenómeno, más que de desaparición o tendencia lineal a la disminución, es la transformación en la composición

8. Esta alternativa en Colombia ha sido manejada por grupos religiosos y orquestado por señoras de los estratos altos de la sociedad que dentro de la ética del servilismo desean mejorar la preparación de la mano de obra para la reproducción de sus familias y así aliviar ellas mismas las responsabilidades incuestionadas que les asigna la sociedad. Aunque se considera fundamental la preparación de la empleada, no sólo en el oficio sino también la separación de las altas tasas de analfabetismo y baja escolaridad, creemos que esta preparación debe darse considerando el marco de la relación laboral y no a espaldas del mismo.

9. Castro, Mary, «¿Qué se compra y qué se vende en el servicio doméstico?: el caso de Bogotá, Colombia», mimeo para publicarse en AREITO, Círculo de Cultura Cubana, Junio de 1985.

10. A las empleadas domésticas se les llama «el cuarto mundo» del desarrollo, en el sentido que para la sociedad latinoamericana y caribeña, este grupo ocupa proporciones mayores a la cuarta parte de la fuerza laboral femenina urbana. En Chile y Argentina llega al 21 por ciento, en República Dominicana al 27 por ciento y en Colombia en las 5 principales ciudades al 37 por ciento. Ver: León, Magdalena, «El servicio doméstico: trabajo de la mayoría de mujeres en América Latina», en el CIID Informa, vol. XII, núm. 2, Julio 1984.

11. En el censo de 1951 el porcentaje de mujeres en servicio doméstico interno sobre la población económicamente activa femenina, era del 43 por ciento y para 1973 pasa a ser del 24 por ciento.

interna del sector, o sea el paso de la empleada doméstica interna a la empleada por días. Para finales de la pasada década una encuesta realizada en las cinco principales ciudades del país, señala que el 37 por ciento de la fuerza laboral femenina se ocupa como servicio doméstico en sus modalidades de internas y por días.<sup>12</sup> Por lo tanto como representación cuantitativa del empleo femenino, es un fenómeno que no admite duda.

Por otro lado, para que el servicio doméstico desaparezca se tendrían que registrar otros cambios estructurales, los cuales no se han dado en la estructura socioocupacional del país. Subsiste el subempleo, la falta de trabajos para mujeres con niveles bajos de calificación, así como también la falta de servicios colectivos que reemplacen los personales. Además, la división sexual del trabajo doméstico y las relaciones de poder que ella conlleva están lejos de desaparecer.

¿Quiénes son las empleadas domésticas? Entre las empleadas domésticas predominan las migrantes, provenientes de áreas rurales de origen familiar campesino y/o proletario-agricola. Se concentran en los grupos de edades jóvenes. Una parte se retira del mercado laboral cuando inicia su ciclo reproductivo, para constituir su propio hogar y/o fundamentalmente para poder criar a sus hijos. Algunas reingresan una vez cumplidos estos ciclos vitales, y la mayor parte de ellas engrosan las filas de las empleadas de por días.

Una alta proporción son solteras y entre ellas es muy importante el grupo de las madres solteras. Este dato se asocia con la edad joven y con el hecho que para la empleada interna es imposible hacer coexistir su trabajo con el matrimonio o con cualquier unión estable. Entre las casadas la mayoría han sido abandonadas por sus maridos, fenómeno que también es frecuente entre las que registran algún tipo de unión libre.

Para la mayoría de estas trabajadoras, los niveles de educación son sumamente bajos, con alta representación del grupo de analfabetas o del grupo de primaria incompleta, especialmente en las de edad más avanzada. Además, como ya se anotó, quienes logran niveles más altos de educación difícilmente pueden optar por una situación ocupacional diferente.

Una vez establecida la incuestionable presencia cuantitativa del gremio, brevemente reseñadas algunas de sus condiciones sociodemográficas y las relaciones de subordinación y explotación que se establecen a partir de la relación laboral, la pregunta del qué hacer en un proyecto de acción, subsiste y conduce a la búsqueda de estrategias que permitan:

12. Rey de Marulanda, Nohra, «El trabajo de la mujer», CEDE-UNIANDES, Documento núm. 063, Bogotá, 1981.

1. Ante la presencia numerosa del gremio de empleadas domésticas con condiciones de vida y de trabajo discriminatorias, crear estrategias a corto plazo que conduzcan a la transformación de sus relaciones laborales y a la organización del gremio para la defensa de sus derechos.
2. Ante la persistencia de la ideología de género que ata a empleadas y patronas a lo doméstico, crear estrategias que impulsen el proceso de conciencia, respecto de la identidad-autonomía personal.

La respuesta de trabajo del proyecto se enmarca en la necesidad de reunir estrategias que impulsen una conciencia de género y una conciencia de clase. La primera se busca al tratar de dismitificar la adscripción del trabajo doméstico a la mujer tanto patrona como empleada, y la segunda al buscar que las empleadas identifiquen y asuman las contradicciones existentes en la relación laboral. Se consideró, era necesario trabajar ambos aspectos en busca de una transformación que llevara a cambios estructurales, donde lo laboral es sólo una parte.

### 3.. ESTRATEGIAS DEL PROYECTO

El Proyecto ha desarrollado una serie de acciones buscando cumplir los objetivos propuestos. Las acciones se dividen en dos grandes grupos: Acciones directas con empleadas y patronas y acciones multiplicadoras.

Las acciones directas se clasifican a su vez en tres grupos, así:

1. Apoyo laboral a la empleada.
2. Apoyo para el desarrollo de la identidad-autonomía de la empleada.
3. Reflexión socio-laboral con la patrona.

Las acciones multiplicadoras se subdividen a su vez en cuatro grupos, así:

1. Acompañar e impulsar el proceso de organización del gremio.
2. Difundir a nivel ideológico la relación patrona-empleada, buscando cambiar el contenido de subordinación-explotación de la misma.
3. Impulsar la correcta interpretación y aplicación de la norma a nivel de los profesionales del derecho.
4. Impulsar cambios en beneficio del gremio en las instancias estatales.



Las acciones directas y de multiplicación que se detallarán más adelante, se resumen en el gráfico núm. 1 de página siguiente. El mismo nos sirve para visualizar los flujos entre los diferentes tipos de acciones directas y de acciones multiplicadoras y las relaciones de unas con otras. Los flujos de relaciones se señalan con flechas; las más gruesas sirven como hilo conductor de la acumulación de acciones, tal como paso a explicar.

Aunque el objetivo del Proyecto es transformar las condiciones laborales del servicio doméstico, para lo cual se ejecutan acciones que tiene que ver con aspectos jurídico-laborales, estas acciones están enmarcadas en un trabajo de capacitación, concientización y organización, que aporta el trabajo jurídico de una práctica asistencialista y lo coloca, junto con otras acciones, como herramienta de transformación ideológica individual y colectiva de un gremio y de la sociedad.

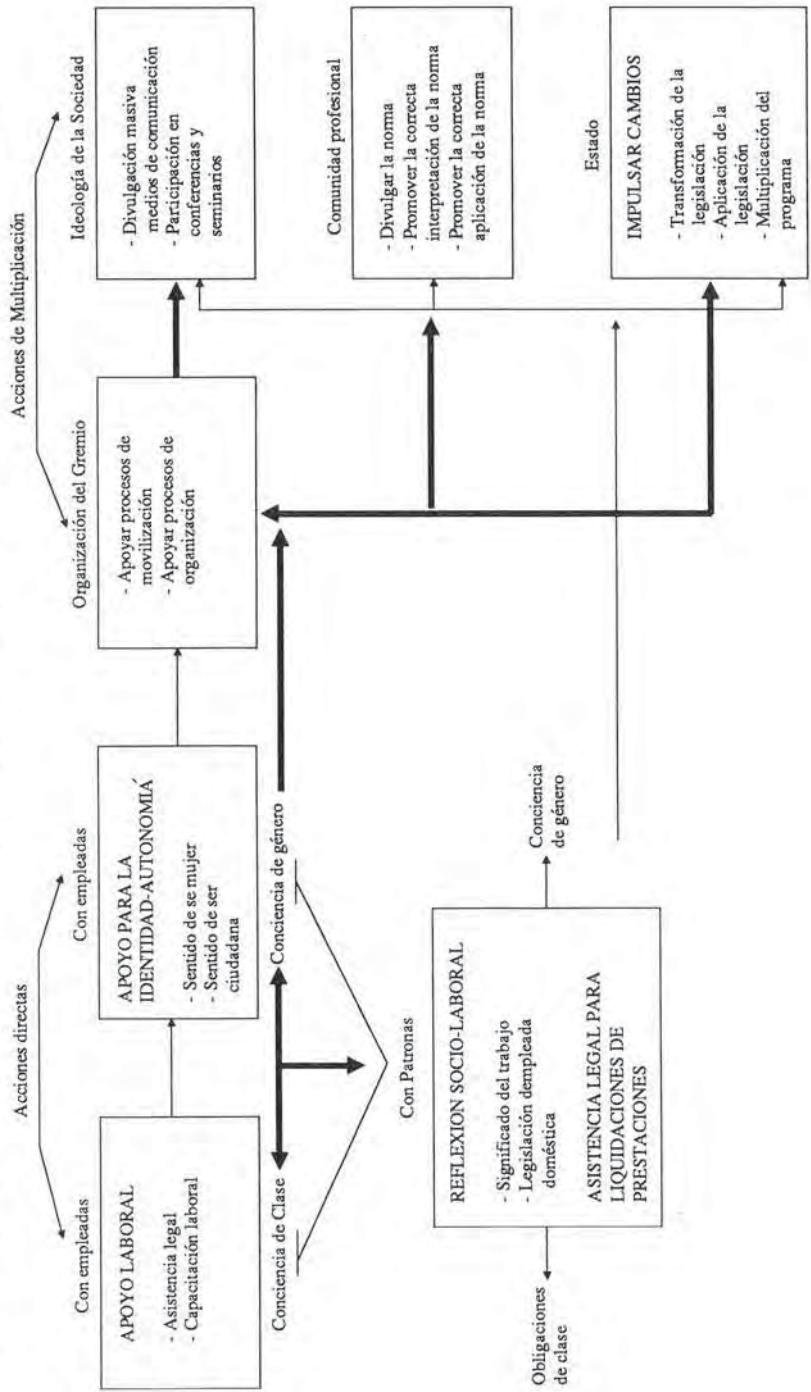
En las acciones directas el apoyo laboral a la empleada doméstica busca despertar la conciencia de clase y el apoyo para la identidad de la conciencia de género. Estos trabajos mutuamente reforzados, se orientan a movilizar las bases del gremio hacia la organización. Por otro lado, el apoyo con acciones de multiplicación a sectores ya organizados del gremio (sindicato), busca impulsar su organización mejorando la capacidad de la dirigencia para captar la presión de las bases movilizadas y hacer más expedito el diálogo dirigencia-bases.

Las acciones directas también se llevan a cabo con las patronas, ya que a nivel socio-laboral es imprescindible tener en cuenta los determinantes tanto ideológicos como laborales del extremo patronal de la relación laboral. Con la patrona se trabaja con el objetivo de despertar su conciencia de género y establecer y hacer cumplir las obligaciones laborales que tiene con su empleada. Se busca por tanto que la identidad de género que se da entre ambas mujeres por su adscripción al trabajo doméstico, empiece a desmitificarse y por esta vía la relación laboral toma su cabal significado.

La empleada doméstica que recibe apoyo en lo laboral y para su identidad, tiene mayor posibilidad de establecer con su patrona una nueva relación, donde el contrato laboral no se puede manejar con base en relaciones paternalistas. La empleada asimila el sentido que su palabra vale tanto como la de la patrona. De esta manera su silencio social empieza a resquebrajarse. A su vez las patronas, «aceptan» los límites que les impone la relación laboral ya sea por temor a estar fuera de la Ley, por impulsos cristianos de justicia social o, las menos, porque ideológicamente empiezan a sensibilizarse a las contradicciones que encierra la relación y a salir de la apreciación romántica de sentirse protectoras «de estas pobres mujeres que tienen tantas necesidades económicas y carecen de capacitación para trabajar».

En las acciones de multiplicación se trabaja para cambiar la ideología de servidumbre que se tiene en la sociedad en relación con las em-

GRÁFICO N° 1. Acciones para despertar conciencia de clase en las empleadas y de género en empleadas y patronas



pleadas. También con acciones de multiplicación se trabaja con la comunidad profesional de abogados donde ésta ideología tiene presencia muy definida. A nivel del Estado se busca implantar cambios. En los tres niveles se busca divulgar y promover la correcta interpretación y cumplimiento de la norma, así como buscar su transformación. Estas acciones jurídicas se enmarcan dentro del sentido social del trabajo doméstico o sea dentro de la situación de subordinación de la mujer que para el caso del Proyecto envuelve a sectores de amas de casa y empleadas.

A continuación se detalla cada una de las acciones tanto directas como de multiplicación.

#### 4. ACCIONES DIRECTAS

Se consideran acciones directas aquellas en que la usuaria es una empleada o patrona, con quien se tiene contacto personal. Los niveles de cobertura de estas acciones están programados y lograrlos depende de la aplicación eficiente de las metodologías diseñadas.

Dos de las acciones directas van dirigidas a las empleadas y una a las patronas. Para las empleadas se apoya la divulgación, entendimiento y cumplimiento de las normas laborales, y el desarrollo del sentido de identidad-autonomía como mujeres y como ciudadanas. Se relacionan estos dos niveles, o sea los problemas personales de lo cotidiano con los problemas laborales propios del gremio, para desentrañar las causas que determinan tanto las situaciones personales como las colectivas y por este camino movilizar a la organización.

Para las patronas se dictan cursos en los que se busca desmitificar los valores ideológicos de su adscripción al trabajo doméstico y dentro de este marco difundir la legislación laboral que deben cumplir en los contratos con las empleadas domésticas.

Estos tres tipos de acciones se analizan a continuación.

##### A. *Apoyo laboral a la empleada*

El principio guía de esta acción se dirige a que las empleadas domésticas hagan de la Ley una herramienta útil para mejorar sus condiciones de trabajo y de vida en forma individual y colectiva. El apoyo legal está dividido en trabajo de Asistencia Legal y de Capacitación en los derechos y obligaciones laborales como empleadas.

## 1. Asistencia legal

En cuanto apoyo individual a cada usuaria se pasa por cuatro instancias: Liquidación de Prestaciones Sociales, Asesoría Legal con transacción, Asesoría Legal con conciliación, y Procesos Legales. El gráfico núm. 2 (véase pág. sig.) visualiza la prestación de este servicio.

La Asistencia Legal se toma como una *puerta de entrada*, o como elemento disparador, tal como se aprecia en el gráfico núm. 1. Aunque en sí misma tiene sentido de reivindicación material y como tal se le da un peso específico en el Proyecto, su mayor alcance es posibilitar la entrada de la empleada a niveles de capacitación, conciencia y organización.

La asistencia legal es una necesidad sentida por las empleadas ante la desprotección en que siempre han estado y el desconocimiento de los derechos que la Ley ha consagrado. La subvaloración de su trabajo y la relación asimétrica de poder con sus patronas, además de factores psicoemocionales de interiorización de la inferioridad, han desarrollado una conducta fatalista en la que los cambios vienen por suerte y no por conductas fatalista en la que los cambios vienen por suerte y no por conductas específicas. La palabra del patrón era la única que tenía validez al no existir un apoyo legal a sus reclamos. Al divulgarse la existencia de la norma y señalarse el propósito de salvaguardar su cumplimiento mediante la Asistencia Legal, se llena un vacío en la práctica jurídica.

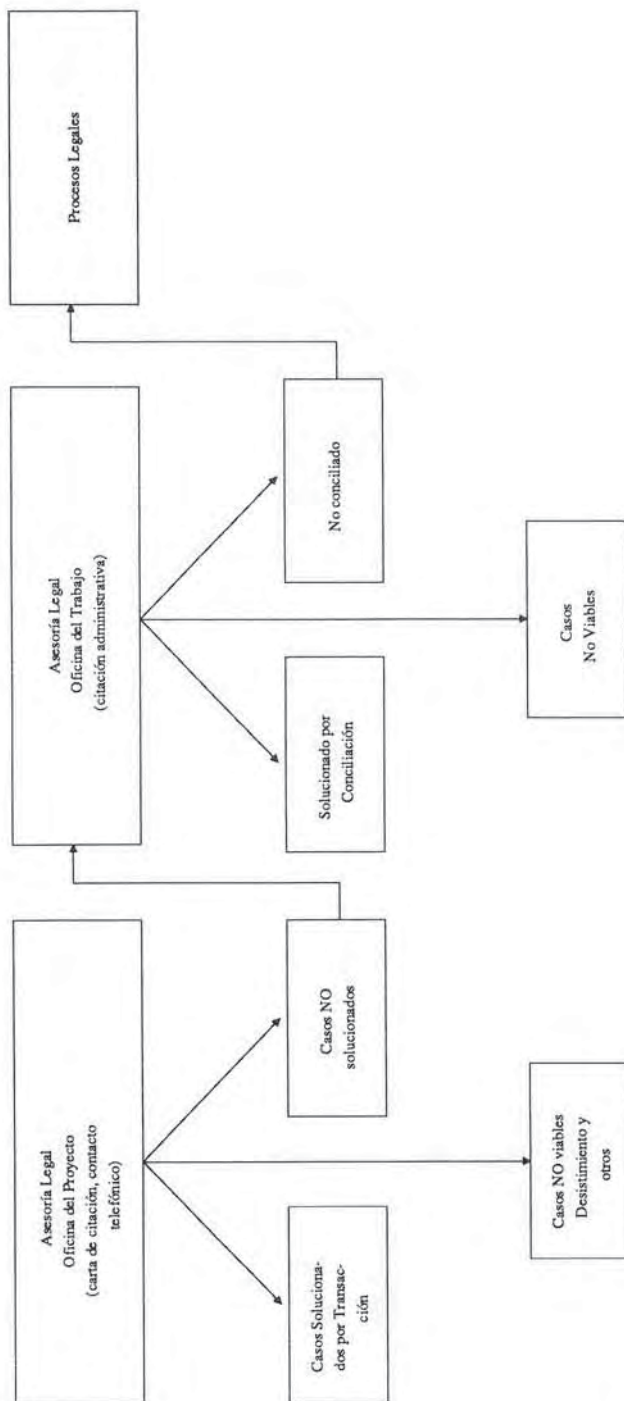
Las normas que rigen para las empleadas domésticas datan de hace más de 25 años y cuando se expidieron la modalidad de trabajo generalizado era la empleada interna. El servicio doméstico por días es una modalidad que surge en la década de los setenta y que toma impulso o auge en la de los ochenta. Las normas laborales no mencionan expresamente a esta última trabajadora, lo cual no significa que no estén cobijadas por la Ley, como pretenden algunos patrones y profesionales del derecho.

Dado que el Código Sustantivo del Trabajo, no tiene un capítulo unificado sobre el tema y la norma se encuentra dispersa y su aplicación en parte se hace por extensión de principios generales del derecho, ha sido necesario durante todo el desarrollo del Proyecto hacer discusiones jurídicas acerca del contenido de la norma para la empleada interna y su aplicación extensiva para la de por días. El tener el marco general de la Ley, fue objeto de una investigación bibliográfica y de elaboración de monografías por parte del Proyecto.<sup>13</sup> Posteriormente se ha seguido discutiendo su contenido y principalmente su traducción operativa a for-

13. Ver: Vallejo, Nancy, *Situación sociojurídica del servicio doméstico en Colombia*, Tesis para obtener el título de Abogado, UNIANDES, 1982 (mimeo). La autora de esta tesis, trabajó como Asesora Jurídica del Proyecto y de esta experiencia derivó la información para su trabajo. Por primera vez el régimen laboral de la empleada doméstica era sometido a un análisis jurídico sistemático y presentado como argumentación a la comunidad profesional. Para el Proyecto este insumo ha sido muy importante.

GRAFICO Nº 2. Asistencia legal

Liquidación de Prestaciones  
(carta de liquidación)



mulaciones matemáticas que den cuenta de los derechos consagrados, especialmente en materia prestacional.

Del análisis de la norma se señalarán primero algunos puntos generales, y luego un resumen de los derechos que consagra. En cuanto a los puntos generales tenemos:

- Se legisló considerando que la empleada era una parte integrante de la familia, y que ésta a su vez no era una unidad de producción. Ambos supuestos no operan como tales en la realidad social y sí sirvieron para establecer un ordenamiento jurídico discriminatorio.
- En algunos aspectos que se señalarán adelante, la norma es restringida y no consagra los mismos derechos que para los trabajadores ordinarios.
- Tiene vacíos. El derecho colombiano se caracteriza por ser un derecho positivo y extremadamente formal. La formación misma del abogado elimina la cosmovisión del derecho y si no se encuentra la norma exacta que regule el caso, se tiende a desconocer la existencia del derecho.

Para la empleada doméstica por días, no existe una legislación especial, entre otras razones porque esta modalidad no había surgido en el momento de elaboración de la Ley, lo que implica que se debe acudir a un gran trabajo de analogía y a los principios generales del derecho.

- Al ser limitado en su contenido, en algunos aspectos es carente de justicia social. Por ejemplo los aspectos de salud, la no limitación de jornada para la interna y el cálculo proteccional sobre el salario en dinero, desconociendo el salario en especie.

En forma resumida los derechos que consagra la Ley pueden enunciarse así:<sup>14</sup>

- «Se presume que el período de prueba son los quince primeros días del contrato generalmente verbal, tanto para trabajadoras internas como por días, sin que sea necesario entonces que éste se pactado por escrito.
- La jornada máxima de trabajo de 8 horas diarias no cobija a las trabajadoras internas por residir en el lugar de trabajo; no ocurre lo mismo con las trabajadoras por días a las cuales si se aplica la jornada máxima legal.
- El descanso dominical y festivo remunerado tanto para la traba-

14. El resumen de estos derechos se toma textualmente de Vallejo Serna, Nancy, «Mujer y Servicio Doméstico» en *Mujer y Sociedad*, material de trabajo núm. 4, Servicio Colombiano de Comunicación Social, Bogotá, 1984, págs. 25-26.

jadora interna como para la que labora por días, siempre que ésta última labore 6 días a la semana para el mismo patrono. Se les deberá remunerar doble o darles un día compensatorio, en caso de trabajar un día de descanso obligatorio.

Si la jornada de trabajo por días es menor de 5 días, no tendrá derecho al descanso dominical, pero en caso de trabajar un día domingo o festivo, se pagará doble por este solo hecho.

- Las vacaciones anuales remuneradas se aplican para este sector de igual forma que para los demás trabajadores o sea, 15 días por año. Tratándose de una trabajadora por días el derecho será proporcional a los días efectivamente laborados para cada patrono.
- »El salario mínimo en Dinero se paga para las trabajadoras por días pero no para las internas ya que éstas reciben parte de su salario en especie (alojamiento y alimentación).
- »El auxilio de cesantía,<sup>15</sup> como lo denomina el Código, es restringido, o sea 15 días de salario por año de trabajo. Este derecho se liquida proporcionalmente a la trabajadora por días de acuerdo a su trabajo efectivo.
- Los intereses sobre la cesantía<sup>16</sup> se cancelarán a razón del 12 % anual sobre el saldo que a la fecha tenga la cesantía. Este porcentaje se dobla automáticamente si no se ha cancelado al 31 de enero del año siguiente.
- En caso de accidente de trabajo, el patrono está obligado a suministrar los primeros auxilios y proveer el trabamiento y medicinas de urgencia. Si se trata de un ataque de enfermedad no profesional se deberá suministrar el tratamiento médico, farmacéutico y el pago hasta de un mes de salario en caso de incapacidad.
- Las normas generales del descanso remunerado de 56 días durante la época de parto, se aplican a este sector. Así también rige la prohibición legal de despido en caso de embarazo o durante la

15. Es una prestación que se debe cancelar al trabajador en el momento de la terminación del contrato. Es un reconocimiento por el servicio prestado durante un laps, pero ante todo un recurso de reserva para el trabajador vacante o medio de sustento durante el período «transitorio» de desempleo. En general, la cesantía se liquida con base en el último salario «en especial y en dinero» devengado por el trabajador y equivale a un mes de salario por cada año trabajando y proporcionalmente por fracción. Para la empleada del servicio doméstico se presenta una doble restricción. En efecto, la cesantía se calcula con base en el último salario en dinero aunque el salario en especie representa una parte importante de su remuneración y equivale a 15 días de salario por cada año trabajado y proporcionalmente por fracción.

16. En esta preparación se presenta una restricción indirecta ya que se calcula sobre el auxilio de cesantía que como se vio es doblemente restringida. Los intereses se calculan sobre la cesantía que el trabajador tengo acumulada a 31 de diciembre de cada año. El pago se debe hacer anualmente y en el mes de enero, a razón del 1 por ciento mensual (12 por ciento anual). Si se incurre en mora, esto es si no se efectúa el pago en enero de cada año, el interés será del 2 por ciento mensual (24 por ciento anual).

lactancia, sin que medie autorización por parte del Ministerio de Trabajo. Quien despide sin autorización deberá cancelar además del descanso, 45 días de salario a título de indemnización por terminación unilateral y sin justa causa del contrato de trabajo y 50 días como indemnización especial por despido en estado de embarazo o durante la lactancia.»

Una vez el Proyecto tenía conocida y comprendida la norma, ésta se trasladó a folletos de divulgación (ver anexo núm. 1). Estos folletos están dirigidos al sector patronal<sup>17</sup> y en ellos se usa un lenguaje sencillo. El folleto se envía a la patrona con toda reclamación laboral que inicia una empleada a manera de sustentación del reclamo, se entrega a las patronas en los cursos dirigidos a ellas, se facilita a las patronas que por su propia iniciativa solicitan información o servicios, y se ha divulgado ampliamente en la prensa escrita.

El Programa se planteó la pregunta de cómo informar a la empleada doméstica de la existencia de la Asesoría Legal, si las características mismas de vida y trabajo son aislantes y no existía una organización con poder de convocatoria amplia, el ofrecimiento del servicio se divulgó a través de medios masivos de comunicación, radio, prensa y TV. También se realizaron contactos personales con empleadas en sus sitios de diversión, capacitación, así como con organizaciones de mujeres, y bolsas de empleo que sirvieron para divulgar la existencia del servicio.

Los servicios específicos del Programa de Asistencia Legal y siguiendo la diagramación del Gráfico núm. 2, se señalan a continuación.

El servicio de liquidación de prestaciones sociales es aquel que se ofrece a la empleada que ha terminado su contrato de trabajo o tiene intención cierta de hacerlo. Se calculan las prestaciones referentes a cesantía, vacaciones, e intereses a la cesantía. También se incluyen salarios no cancelados o indemnizaciones por terminación injusta del contrato por parte de la patrona, por despido en estado de embarazo o por terminación unilateral de la empleada con justa causa. Dado que la prestación del servicio es masivo<sup>18</sup> y que se hace en horario especial, los domingos en la tarde<sup>19</sup> se preparó un equipo especial de liquidadores<sup>20</sup> que con unas metodologías sistematizadas presta el servicio.

17. Para las empleadas se trabaja con cartillas las cuales tienen una presentación didáctica diferente.

18. El equipo humano del Proyecto es bastante pequeño para las coberturas que han alcanzado. Lo integran: una directora del proyecto, una secretaria general, dos abogadas a tiempo completo, una trabajadora social a medio tiempo, un estudiante de derecho a un cuarto de tiempo, y un equipo de liquidadores que trabajan los domingos en la tarde. En las ciudades diferentes a Bogotá, se cuenta con una abogada y el equipo de liquidación.

19. Este horario se debe a que es el único tiempo disponible que tienen las empleadas, cuando se cumple la norma laboral del descanso dominical remunerado.

20. El equipo está formado por estudiantes universitarios hombres y mujeres de diferentes disciplinas (contaduría, ingeniería, derecho, medicina, ciencias sociales). También



A mayo 30 de 1985 se habían realizado 6.665 liquidaciones en Bogotá. Hasta diciembre 30 de 1984, se habían hecho 1.183 liquidaciones en Medellín, Cali, Barranquilla y Bacaramanga. La prestación masiva del servicio se hace siguiendo el planteamiento que «una golondrina no hace verano». Para que el Programa tenga el impacto esperando se tiene que lanzar a coberturas altas. Estas son posibles de alcanzar si se sistematiza la metodología del servicio y se trabaja con motivación y compromiso.

Para las prestaciones del servicio de liquidaciones se utiliza un formulario que recoge datos sociodemográficos básicos de la empleada y que también permite agilizar los cálculos matemáticos de la liquidación. El formulario es precodificado con miras a la sistematización y análisis futuro de los datos, que por su volumen se salen de las posibilidades del trabajo manual. La versión actual del formulario ha sido elaborada con la experiencia del trabajo directo con las empleadas en cuanto a:

- Tipo de dato sociodemográfico necesario para hacer análisis que permiten llenar vacíos que deja la información convencional existente. Por ejemplo el comportamiento de diferentes variables según las modalidades del gremio.
- Tipo de dato necesario para elaborar en forma rápida y correcta los datos de liquidación.
- Tipo de dato necesario para adelantar el trámite de Asesoría Legal, cuando es el caso.
- Tipo de dato necesario para evaluar la prestación del servicio y adelantar procesos de seguimiento de las usuarias.
- Tipo de formato que facilita el entrenamiento de liquidadores y coordinadores regionales y que permite la coordinación del trabajo de las regionales desde Bogotá como sede central.

La Asesoría Legal, con apoyo directo de abogados, se inicia una vez que la parte patronal no acepta en todo o en parte la reclamación legal que se envía (carta de liquidación),<sup>21</sup> posterior al cálculo de la liquidación. Esta etapa se puede iniciar con el envío de una carta de citación a la patrona en la que se aclara la reclamación o directamente con un contacto telefónico. Con el sector patronal se busca no polarizar la relación y lograr una entrevista personal, ya que el contacto directo ha probado ser el arma más poderosa para lograr soluciones positivas, dado el

---

han participado empleadas domésticas con niveles altos de escolaridad o empleadas que han pasado a otras ocupaciones.

21. Esta carta es muy cordial y en ella se explica que se parte para la reclamación de los datos suministrados por la empleada. Se pide hacer contacto con el Programa si hay alguna observación acerca de tales datos. La empleada es la encargada de entregar la carta.

contenido educativo que se puede adelantar. El volumen de Asesoría Legal en 1984 y hasta mayo 30 de 1985 fue de 3.287 casos, entendido éstas como consultas efectuadas y no como personas.

La Asesoría Legal se cumple con trabajo directo con la patrona y la empleada (citaciones escritas, entrevistas personales, contactos telefónicos, careos), buscando niveles de persuasión que lleven a la transacción. A lo largo de todo el proceso de Asesoría se difunde el contenido de la norma. Con la empleada se busca que entienda los derechos que está reclamando, aspecto que se refuerza en el curso laboral como se indicará a continuación. A la patrona, que generalmente se sorprende ante la reclamación y algunas de ellas envían un representante legal para impugnarla, se le explica la vigencia de la norma y la obligación de cumplirla:

Cuando el nivel de transacción entre empleada y patrona, no se logra un arreglo, el caso es llevado a las oficinas de trabajo, instancia administrativa y no judicial en el país. Esto quiere decir, que la no concurrencia, fuera de la imposición de una multa que nunca se cobra y por lo tanto no es real, no acarrea ninguna otra sanción. La abogada del programa asiste a la empleada en la audiencia buscando la conciliación. Dado que este nivel es administrativo, la no concurrencia del patrón o su negativa a acatar el reclamo, deja como única vía de acción la iniciación del proceso.

El Proyecto busca solucionar la mayor parte de los casos en la instancia de transacción. Cuando ésto no es posible se va a la conciliación en la oficina de trabajo.

Todos los casos que entran a liquidación y Asesoría Legal, se someten a un proceso de seguimiento. Esta acción se inició cuando se tuvo un número amplio de casos acumulados. Sus objetivos fueron:

- Revisar todos los casos vigentes y determinar su situación.
- Formular criterios para archivar los casos cuya solución no era viable.
- Reducir el archivo de casos vigentes a un número manejable que pudiera ser sometido a seguimiento permanente mes a mes.
- Con el seguimiento mes por mes lograr resolver los casos en forma positiva en un tiempo relativamente corto.
- Hacer el paso de los casos en estado de liquidación a consulta jurídica más rápido.
- Agilizar la resolución de los casos de consulta jurídica.
- Conformar grupos de empleadas con presencia más regular en ACEP, que se motiven con el programa de capacitación y concientización.

Este seguimiento se hace con metodologías especiales y diferenciadas para la liquidación y la Asesoría Legal y sus resultados son altamente positivos.

Los procesos representan la etapa más reciente a que se ha entrado en el Proyecto y sólo se plantea en casos prioritarios seleccionados, con el objetivo de impulsar la creación de jurisprudencia. Los vacíos que existen en la Ley se pueden subsanar con sentencias que constituyen jurisprudencia. Éste es el sentido que tienen los procesos y el probar por las vías judiciales que la palabra de la empleada vale.

Para todas las acciones de Asistencia Legal, se han diseñado formatos para guardar el récord estadístico de la prestación de los servicios. Este sistema sirve para la autoelevación del trabajo en equipo que se hace cada mes y para coordinar el desarrollo del Programa en las otras ciudades.

En la Asesoría Legal también se presta el servicio de remisión a otras instituciones. Se organizó un fichero de remisiones que está dividido en 7 temas. Con algunas de las instituciones listadas se ha tenido contacto directo y con otras se la da información general. Las remisiones están organizadas así: aspectos jurídicos diferentes de los laborales, aspectos geriátrico, aspectos de la adolescencia, aspectos de adopciones, aspectos de empleo, aspectos de madres solteras, aspectos de menores y aspectos de salud femenina y violencia.

Las altas coberturas logradas en el servicio de liquidación y de Asesoría Legal, más el volumen de participantes en los cursos de derecho laboral ha hecho conocer el Programa, especialmente en Bogotá, dentro del gremio del servicio doméstico. Este hecho se evidencia en el alto volumen de personas que llegan remitidas por sus compañeras de gremio.

En todo el proceso de Asistencia Legal hasta aquí resumido, se busca que la presencia de la empleada sea participativa y sirva de motivación para ingresar al programa de capacitación que se inicia con el curso de derecho laboral. La empleada interviene como contacto con las patronas en la remisión de correspondencia y mediante un trabajo de seguimiento de su caso, visita permanentemente el Programa para adelantar su reclamación. Aunque la prestación del servicio es gratuito, la participación de la empleada se hace buscando trascender los esquemas asistencialistas mediante la apropiación y entendimiento de la problemática como se ha señalado reiteradamente.

## *2. La Capacitación Laboral*

Como primer paso, para la capacitación y concientización a empleadas se ofrecen cursos de derecho laboral.

A toda empleada que asiste por primera vez al Programa y a aquellas que están en las etapas de liquidación y asistencia legal, se les motiva para que asistan a los cursos. La motivación que es oral se centra en interesar a la empleada en el conocimiento de la norma el cual le sirve para el manejo y comprensión de su caso personal, aspecto fundamental

para que ella pueda visualizar conflictos diferentes sin la angustia, ansiedad e inmediatas que representa la resolución de un caso laboral.

En segundo lugar se interesa a la empleada para entender la problemática colectiva del gremio. Todos los domingos se reúne a las personas que se encuentran esperando la prestación de algún servicio, generalmente 60, y se hace la sesión de motivación (30 minutos) para el curso laboral y para los talleres. En esta sesión se explica brevemente el contenido del curso y de los talleres y se señala la importancia en cuanto a:

- Capacitación acerca de los derechos laborales.
- Espacio para conocer a otras empleadas con problemas similares.
- Posibilidad de desarrollar solidaridad con otras compañeras.

Mensualmente se dicta un curso los domingos en la tarde. La asistencia ha aumentado progresivamente y la mortalidad se ha reducido. La empleada que se matricula lo hace con un interés definido y no por simple casualidad. Los promedios de asistencia en los meses de febrero, marzo, abril y mayo de 1985 son respectivamente 40, 44, 60 y 38 personas por sesión.

También se dictan cursos en instituciones que aglutinan al servicio doméstico en alguna actividad especial. Por ejemplo centros para madres solteras de sectores populares, entidades de adopción, bolsas de empleo, o instituciones de capacitación.

La metodología del curso busca que sea participativa y que los temas se desarrollen a partir de la realidad de las participantes. Así, el monitor-orientador induce al diálogo y de los comentarios que resulten recoge la experiencia para señalar la norma que rige en cada tema. La metodología también busca transmitir en forma sencilla, el complejo contenido de la norma a personas con niveles de escolarización muy bajos. Para ello se apoya en una serie de ayudas didácticas que se fueron desarrollando con base en la información cualitativa que tiene el Programa, producto de la asistencia legal con empleadas y patronas. El convertir la información que se adquiere en la práctica jurídica, en material didáctico, es una de las maneras como el Programa devuelve a las usuarias las experiencias adquiridas.<sup>22</sup>

Se han desarrollado ayudas didácticas de tres tipos:

22. El Proyecto se enmarca dentro de una concepción de la investigación como un proyecto social. Así como tiene estrategias de servicio, a las que fundamentalmente se refiere este documento también tiene estrategias sistemáticas de investigación que no es del caso analizar ahora. La iniciación de esta discusión, puede consultarse en: León, Magdalena, «La Mujer urbana y el Servicio Doméstico en Colombia», en *La Mujer en el Sector Popular Urbano*, Santiago de Chile, Naciones Unidas, 1984.

- *Carteleras*: Diferentes temas se ilustran con imágenes atractivas o con ilustraciones que en su manejo faciliten la comprensión<sup>23</sup> y permitan mayor grado de concentración.
- *Cartilla*: La cartilla está en formato apropiado para el sector en cuanto a lenguaje, diagramación e ilustraciones y cubre los temas principales en que se ha dividido la Ley. En cada tema, se resaltan una serie de reivindicaciones que sirven de bandera de lucha, ya sea porque la Ley es restringida, injusta o porque no se cumple. En los dos primeros casos se impulsa su transformación y en último su cumplimiento.
- *Juegos*: Se han elaborado varios juegos que sirven para la discusión de los temas. Vale la pena resaltar el juego mediante el cual se evalúa si las participantes comprendieron el contenido del curso. Es importante resaltar que la metodología permite:<sup>24</sup>
  - La participación de todas las empleadas así sean analfabetas.
  - Que la evaluación no sea un monólogo secreto entre evaluador y evaluado, sino más bien un diálogo abierto entre las participantes, que sirve fuera de evaluar para informar, corregir o fijar información. La evaluación es en sí una forma de aprendizaje para el grupo.
  - Hacer evaluación tanto individual (desarrollo de cada participante) como colectivo (desarrollo del grupo) del curso.

En el curso se cubren siete temas, que representan la forma como se ha dividido el contenido de la Ley para su divulgación. Estos temas son: Contrato de Trabajo, Período de Prueba, Jornada de Trabajo, Salario, Descanso Remunerado (dominicales y feriados, vacaciones y permisos por calamidad doméstica), Prestaciones Sociales (intereses a la cesantía, accidente de trabajo, enfermedad, embarazo, aborto, uniformes y cesantía), y Terminación del Contrato.

Cada tema tiene un objetivo guía que representa el punto central que se desea enfatizar o sobre el cual debe quedar claridad, así algunos subtemas no se pueden abarcar en toda su complejidad. Por ejemplo sobre

23. Por ejemplo los requisitos que la Ley exige para que la mujer en estado de embarazo obtenga los beneficios legales, determina que haga manifiesto el caso ante la patrona. Esto se ilustra con una mujer embarazada llevando el certificado médico requerido. Para explicar como se contabilizan las vacaciones, se utiliza una cartelera que contiene un calendario mensual. Se tienen fichas móviles y adheribles al calendario y se pide a las participantes ilustrar su caso para las demás.

24. El procedimiento del juego es: hay 30 tarjetas colocadas en un tablero, dividido en 6 temas con frases en relación con los temas tratados en el curso. Cada participante (en pequeños grupos) saca al azar una tarjeta y da su opinión sobre su contenido. Luego se pide la opinión del grupo. La evaluación individual y colectiva se anota en una guía preparada para el efecto. A cada participante en su turno se le da una ficha de un color si su respuesta es correcta y de otro si es errada. Al final se cuentan las positivas y las negativas y se ve la situación particular de cada persona.

el contrato de trabajo debe aclararse la validez del contrato verbal, de donde se derivan las implicaciones legales. La profundidad que se logra en cada curso, depende del grado de comprensión de sus participantes.

La empleada que inicia una consulta legal, se le solicita la asistencia al curso laboral como contraprestación del servicio jurídico.<sup>25</sup> Esta estrategia busca trascender la prestación del servicio de derecho individual en donde se reclaman los derechos de la persona para que el individuo pueda avanzar en un proyecto de autogestión y ver su situación individual en relación con los demás miembros del gremio.

Los cursos fuera del conocimiento individual, sirven como momento de encuentro y solidaridad, pero principalmente como socialización de la problemática como un asunto colectivo. El observar que el problema no es individual, sino de un grupo amplio que está en una relación asimétrica de poder con sus patronas, produce un fuerte impacto a nivel de la conciencia y permite remover factores de sumisión producto de la identidad de género con la patrona, para invocar reclamaciones individuales y más específicamente movilizarse hacia reclamaciones colectivas.

Por otro lado el curso laboral es el motivador para tomar los talleres que apoyan el desarrollo de una identidad-autonomía, como conciencia de género.

#### *B. Apoyo para el Desarrollo de la Identidad-Autonomía a la Empleada*

Se consideró que el conocimiento que se adquiría y los brotes de conciencia individual y colectiva que se desarrollaban en relación con la situación laboral durante el curso de derecho, tenían que complementarse con un trabajo relacionado con la propia identidad. Con ello se buscaba correr los velos que la ideología patriarcal tiende y que hace referencia a los niveles de subordinación de la empleada por el hecho de ser mujer. Estos niveles que se dan en su familia de procedencia en su rol de hija, esposa, madre, ama de casa, se trasladan a la relación que se establece en el «hogar» sustituto con la familia patronal y que obstaculizan el surgimiento de la conciencia de clase.

Este apoyo se da con el desarrollo de talleres sobre dos temas centrales: Identidad como Mujeres e Identidad como Ciudadanas.<sup>26</sup>

Los talleres se desarrollan con base en un temario amplio, de acuerdo con los intereses que manifiesta el grupo, desaparecen las charlas o conferencias y la noción de motivador-guía quien pasa a hacer las veces

25. Se exceptúan aquellos casos en que se da una imposibilidad evidente o que la persona ha dejado de laborar en servicio doméstico.

26. Al desarrollo de estos talleres se llegó después de «ensayar» cursos de derecho de familia y de identidad en el trabajo. La necesidad de una metodología más personalizada y a partir de vivencias fue el resultado de estas experiencias.

de orientador. Los grupos son pequeños (de 6 a 12 personas) y cada taller se desarrolla en 4 o 5 sesiones, también los domingos en la tarde. Estos talleres también se ofrecen por intermedio de entidades que aglutinan a las empleadas como se hace con el curso de derecho laboral. Con los cursos de identidad que se dictan fuera de ACEP, especialmente el de Mujer, se busca llegar a grupos de empleadas en las que una situación especial de su vida las convierte en receptoras óptimas.<sup>27</sup> Las hijas de las empleadas, aun cuando su ocupación sea diferente a la de servicio doméstico son invitadas a asistir a los cursos.

La metodología es participativa, y permite crecer en el proceso de identidad, como mujer y como ser social que desarrolla parte de sus actividades en el mundo público. El compromiso, interés y entendimiento de las participantes en el taller se logra a partir de la realidad vivida y sentida por ellas. Por lo tanto el taller constituye un método de trabajo dinámico, ágil, sin imposiciones, donde cada persona pueda expresar sus puntos de vista, confrontándolos con otros y derivar de allí nueva información, actitudes y posibilidades de vida. En cada taller se resaltan las experiencias propias, los aspectos afectivos y se trabaja mediante un tema central. Es importante resaltar que en el trabajo con servicio doméstico no se parte de la noción de que las participantes en el taller vienen de una comunidad, sino más bien que cada mujer y por la naturaleza de su trabajo, vive sola y su trabajo es aislante. El taller pretende romper el aislamiento y el silencio y da la oportunidad de pensar en alternativas compartidas que trasciendan la individualidad, den seguridad y motiven a la necesidad de la unión y de la organización como trabajadoras y como mujeres y de esta manera potencializar e impulsar el cambio.

### 1. *Taller de Identidad como Mujer*

En este taller se busca favorecer la reflexión individual y de grupo en relación a elementos que conforman su identidad de género, mediante las decisiones en torno a los roles domésticos y a la sexualidad como manifestaciones culturales y las posibilidades de su cuestionamiento. Esta posibilidad se basa en la información que el orientador transmite y las experiencias de enfrentamiento o negación que las participantes señalan en sus vivencias.

El objetivo se desarrolla en temas que se trabajan en cada una de las sesiones, así:

- *El cuerpo del hombre y de la mujer.* El concepto integrado del cuerpo y la relación sexual no sólo como relación genital son las bases del trabajo.

27. Por ejemplo madre soltera o mujeres que enfrentan un proceso de adopción son atendidas prioritariamente.

- *Reproducción*. Se discuten las diferentes etapas que vive toda mujer y dentro del período fértil se trabaja la fecundación, el embarazo y el parto. Como concepto fundamental se busca diferenciar la sexualidad de la mujer, hasta ahora orientada exclusivamente a la reproducción.
- *La planificación y los métodos anticonceptivos para el hombre y la mujer*. Como conceptos se manejan la noción de tener los hijos que se desee y las relaciones sexuales no sólo para la reproducción sino como instrumento de placer sexual.
- *Mujer y trabajo*. Trabajo doméstico y servicio doméstico. Como concepto se busca entender las nociones de feminidad-masculinidad, subordinación de la mujer, trabajo doméstico y la relación clase-género con el servicio doméstico.

## 2. Taller de Identidad como Ciudadana

En este taller se trabajan aspectos individuales tales como noción: migración, trabajo en el campo, oportunidades de educación y capacitación, documentos de identidad, también aquellos relacionados con el trabajo y otros como el voto, el ahorro, experiencias de violencia intrafamiliar y pública. Además se analizan las vivencias frente a los servicios públicos, a la vida en el barrio y en la ciudad.

El hecho de describir estas situaciones personales y analizarlas en relación con las experiencias de las otras asistentes facilita la comprensión del papel que como mujer, como trabajadora y ciudadana desempeña en la sociedad.

### C. Reflexiones Socio-Laborales para Patronas

Estos cursos buscan despertar una conciencia de género entre las amas de casa y divulgar las obligaciones que como clase patronal tiene que cumplir en los contratos con la empleada doméstica.

Para lograr este objetivo se trabajan aspectos sociales y laborales. En lo social se trata de precisar el concepto de servicio doméstico, las tesis de su disminución o desaparición, las condiciones socio-demográficas del gremio, las modalidades que existen y las actividades que desempeñan. En este punto se busca la reflexión sobre la relación existente entre el trabajo doméstico ejecutado por la patrona y servicio remunerado realizado por la empleada. Se analiza la valoración social de estas actividades y la adscripción cultural de la mujer a roles que significan «servir a otros».

Estos aspectos estimulan la reflexión sobre el papel de la mujer en la sociedad, sus condicionamientos y la subordinación de que es objeto en las relaciones de poder familiar y comunitario.



Dentro de este marco se retoman las normas laborales que rigen los contratos de las empleadas domésticas, buscando sacar la relación de los marcos paternalistas que a nivel retórico consideran a la empleada como miembro de la familia y por lo tanto carente de derechos o del otorgamiento pleno de los mismos.

La organización de estos cursos se ha hecho con entidades que coordinan trabajo con mujeres (voluntariados, asociaciones femeninas, centros de capacitación, facultades de trabajo social, etc.), con instituciones que aglutinan mujeres para aspectos de labores sociales del Estado (maestros, promotoras comunales, etc.), con empresas cuya planta de empleados es significativamente femenina, y con contactos individuales con amas de casa interesadas en coordinar grupos privados para esta actividad.

No ha sido fácil la motivación a las patronas para participar en estos cursos por la doble resistencia que presentan: su conciencia de clase, la impide enfrentarse como patrona a una serie de obligaciones laborales hacia su subordinada; su identidad subordinada como mujer impone barreras a la reflexión sobre su rol en la sociedad. Cuando la convocatoria se hizo anónima, el resultado fue prácticamente nulo. Volantes que invitaban al curso fueron repartidos en sitios públicos (iglesias y supermercados) o entregados puerta a puerta en barrios residenciales, lo mismo que avisos en la prensa, fueron insuficientes para remover la ideología patronal y paternalista dominante como lo expresó una patrona: «Es mejor ignorar la Ley para no tener que cumplirla». Sin embargo, la persistencia en el trabajo con invitación a través de grupos organizados ha logrado coberturas significativas que hablan de un enrumbamiento hacia transformaciones ideológicas más generales.

De febrero a mayo de 1985, se dictaron 23 cursos, con un total de 633 asistentes. Seis cursos se dirigieron a patronas que cumplieran con un rol exclusivo de amas de casa o que compartían el trabajo doméstico con trabajo fuera del hogar; 15 se dictaron a patronas-multiplicadoras, o sea mujeres que al mismo tiempo que cumplen su rol patronal, tienen un trabajo como maestras, promotoras, trabajadoras sociales, educadoras, etc., que las convierte en potenciales multiplicadoras del curso dado el contacto directo con mujeres de sectores populares. Finalmente dos cursos fueron de motivación para provocar el desarrollo de actividades futuras. Cada curso se dictó en una o dos sesiones de 3 o 4 horas cada una, según la disponibilidad de tiempo de las asistentes.

El Servicio de Asesoría Legal, también ofrece al ama de casa información y servicio de liquidación cuando la patrona lo solicita y hay certeza de que hay un ánimo de solucionar las obligaciones laborales. Con la difusión del programa la solicitud de este servicio ha aumentado ampliamente y la prestación del mismo se utiliza como un espacio educativo para difundir la legislación.

## 5. ACCIONES DE MULTIPLICACIÓN

Se consideran como tales aquellas que se desarrollan con organizaciones representativas del gremio, las de divulgación que se proyectan a nivel masivo ideológico, las que se desarrollan con la comunidad de profesionales del derecho y finalmente las que se trabajan para obtener cambios en el Estado.

A continuación se detallan cada una de estas acciones.

### A. *Acciones con Organizaciones del Gremio*

Estas acciones tienen un doble objetivo. En primer lugar servir de puente ente las bases y las dirigentes y en segundo apoyar al sector organizado del gremio.

El desarrollo de una conciencia de clase y género que se estimula en el gremio con las acciones directas, busca apoyar procesos de movilización y colectivización de la conciencia. Las empleadas movilizadas son remitidas al Sindicato de Empleadas de Servicio Doméstico (SINTRASEDOM)<sup>28</sup> entidad que representa los intereses del gremio. También se organizaron actividades conjuntas con representantes del sindicato y las usuarias del programa. Entre estas se cuentan:

- El sindicato informa acerca de sus objetivos y programas a las participantes de los cursos de derecho laboral.
- Difusión de las actividades del sindicato (asambleas, cursos, etc.) con las usuarias de ACEP.
- El primero de mayo de 1985 se realizó un encuentro conjunto para celebrar el día del trabajo y estimular la aplicación la norma en relación a la salud.
- De esta reunión se citó para el 25 de agosto de 1985 a un mitin público callejero para reclamar la seguridad social y el cumplimiento de la norma sobre descanso remunerado en domingos y festivos.

En cuanto al apoyo al sector organizado del gremio se trabaja directamente con el sindicato. En este sentido se ha dado apoyo directo para la realización de eventos del gremio, capacitación a sus líderes sobre el contenido de la norma laboral y la forma de liquidar las prestacio-

28. SINTRASEDOM, Sindicato de Empleadas del Servicio Doméstico, fue creado en 1978 por trabajadoras relacionadas con organizaciones religiosas que estimulaban la organización de cooperativas. Después de una larga lucha en que se les negaba la Personería Jurídica, les fue otorgada en enero de 1985. El número de afiliadas es reducido en relación al volumen del gremio y las participantes activas, no pasan de 30 personas.

nes.<sup>29</sup> También se ha discutido conjuntamente material didáctico. La cartilla para el curso de derecho laboral fue estudiada con SINTRASEDOM y su lanzamiento se hizo conjuntamente. La propuesta de reforma al Código Sustantivo del Trabajo, también se estudió y de ella se hablará más adelante. Además se han establecido contactos internacionales para el sindicato, en los eventos en que participa el Proyecto. La bibliografía que se conoce y adquiere sobre el tema es puesta a su disposición o suministrada como material de consulta para su centro de documentación. Se adelantó un trabajo de entrevistas con personas e instituciones para reconstruir la historia de la organización del gremio obteniéndose información que data desde 1931. Se proyecta organizar una cartilla con Sintrasedom, como material educativo que permite recuperar su historia y a partir de ella crecer en la organización presente y futura.

La filosofía que se tiene al servir de apoyo o *acompañar* un proceso de organización, es la de no reproducir entre el equipo profesional de ACEP y las participantes del sindicato, las relaciones asimétricas de poder que las empleadas viven con sus patronas. Por esto, se evitan al máximo «apoyos» que tiendan a suplantar la autonomía del gremio.

El proyecto, al despertar procesos de conciencia sobre la contradicción de las relaciones laborales entre empleadas y patronas y aspectos de identidad como mujeres y ciudadanas en las bases del gremio busca impulsar la organización. En este sentido sirve de puente entre las bases y la diligencia, en cuanto el sector organizado del gremio será el que canalice las empleadas y grupos movilizados y los lleve a una acción colectiva más compleja.

## B. *Cambios a Nivel Ideológico de la Sociedad*

A este nivel se ha buscado divulgar la legislación laboral, desenmascarar la relación de subvaloración del trabajo doméstico y señalar los visos de servidumbre en que se mantienen las relaciones con el servicio doméstico.

La prensa, radio y TV han sido medios utilizados reiteradamente con artículos, entrevistas y denuncias. Los programas radiales en que se han participado, son aquellos dirigidos a la mujer, a la comunidad o noticiosos. Vale la pena destacar el Consultorio Jurídico Radial, que funcionó

29. Tres veces se han programado cursos de derecho laboral para el Sindicato. El último se inició en febrero de 1985. Se lleva a cabo en sesiones de 2 horas cada domingo. Primero se revisó la norma y posteriormente se está preparando el grupo como liquidadores, para que puedan prestar este servicio en el Sindicato y así tener mayor poder de convocatoria. El desarrollo del curso ha sido lento e intensivo en tiempo, para lograr una preparación efectiva.

durante tres meses. En un programa de alta sintonía se tenían tres espacios semanales.

Las abogadas del Programa presentaban «casos tipo» derivados de la experiencia acumulada en la práctica jurídica y alrededor de los mismos se divulgaba la norma a nivel patronal y se defendía al gremio de las empleadas. El programa funcionó hasta que la emisora dejó de aceptar la colaboración. El apoyo dado al gremio, no era el esperado por las directivas del grupo radial y tal vez por considerarlo contraproducente para sus radioescuchas (amas de casa de sectores medios y altos) y enfrentar resultados lesivos para sus niveles de sintonía, se canceló.

Situación similar se vivió con una propaganda pagada por radio que anunciaba los servicios, cuando se fue a firmar un nuevo contrato para extender la propaganda de Bogotá a las grandes ciudades. La solicitud fue rechazada por reclamos de las radioescuchas que llevaron a la esposa del presidente de la cadena radial a pedir la suspensión de la propaganda porque las empleadas «estaban cogiendo muchas alas».

La distribución de folletos dirigidos a las patronas con la legislación laboral y su reproducción en una revista de circulación masiva, ha sido muy positiva como trabajo de divulgación.

También el proyecto participa en conferencias y seminarios a nivel nacional e internacional para presentar los adelantos y limitaciones de la labor. Por este medio se llega a una comunidad profesional, a agentes de cambio y a grupos empeñados en trabajo de investigación-acción.

### C. *Permear los Profesionales del Derecho*

Dado que los derechos del gremio son limitados con relación a los de los demás trabajadores, y que se hallan consagrados en forma dispersa y poco clara, se crean serios problemas de interpretación. Este problema jurídico se agudiza por la subvaloración social de este trabajo que tiñe la ideología patriarcal de la comunidad profesional de hombres y mujeres. En las facultades de derecho, en la cátedra de derecho laboral individual, no se enseñan las especificidades de la norma y mediante la práctica jurídica del programa se ha podido comprobar que tanto abogados titulados como estudiantes ignoran su contenido y más aún la forma de hacer operativa la norma a nivel cuantitativo. En este aspecto se ha comprobado el desinterés y «pureza mental» entre los profesionales del derecho por entender los resultados diferentes de aplicaciones matemáticas distintas. Dado que los resultados de una interpretación errada son lesivos a nivel material, se ha trabajado este aspecto, que aunque de tipo operativo, es muy importante para la reivindicación.

Para despejar estos problemas y avanzar en la satisfacción de los derechos consagrados en la Ley, se ha estimulado la discusión con profesionales del derecho. Esta actividad se ha desarrollado con:

- Juristas especialistas en derecho laboral y autores de las interpretaciones corrientes del Código Sustantivo del Trabajo.
- Con profesores de las facultades de derecho.
- Con monitores y estudiantes de los consultorios jurídicos, de las facultades de derecho.
- Con los inspectores de trabajo o representantes administrativos del Estado para dirimir los conflictos laborales.
- Con los representantes legales de la parte patronal que responden a la citación de la Asesoría Legal en casos iniciados por las empleadas en el Proyecto.

A nivel profesional la discusión más importante que se ha presentado se refiere a los derechos que tiene la empleada doméstica tanto interna como por días. Esta discusión se halla en gran medida superada y constituye uno de los logros más importantes del Programa. El reconocimiento del vínculo laboral con la empleada por días se da partiendo del análisis de los elementos esenciales del contrato de trabajo: prestación personal del servicio, salario y continua dependencia o subordinación. La discusión se presentaba respecto a este último elemento y sofisticadamente se argumentaba que al no cumplirse en trabajo durante toda la semana, no existía *continuada* dependencia o subordinación tratándose así de un contrato ocasional. Los elementos del servilismo que socialmente encierra la noción de empleada del servicio doméstico, como aquella persona que trabaja y vive en una casa de familia con total disponibilidad de su trabajo y de su tiempo, hace que a simple vista se rechace la experiencia de la continuada dependencia que exige la existencia del contrato de trabajo.

Al demostrarse que la jornada especial de trabajo de la empleada por días demarca un criterio de habitualidad y que la continuada dependencia o subordinación se refiere a la posibilidad que tiene el patrón de dirigir el trabajo o dar órdenes acerca de la forma de ejecución del mismo dentro de esa jornada, dicho argumento queda desvirtuado, máxime si se observa que la Ley Colombiana contempla la coexistencia de contratos y prestaciones.

Si bien el reconocimiento del contrato con la empleada doméstica por días no es ya el centro de la discusión legal, subsiste aún una grave dificultad en lo que se refiere a la operacionalización de sus prestaciones. El carácter *suígeneris* de su contrato implica que se deba aplicar, por lógica matemática, una fórmula diferente de donde se derive la proporcionalidad.

#### D. *Acciones a Nivel del Estado*

El vacío de una actividad a nivel del Estado que asuma alguna parte de las reclamaciones laborales de las empleadas es total. Por lo tanto se proyectó una serie de acciones dirigidas a la transformación de la legislación, a la interpretación y correcta aplicación de la misma, así como a su eventual multiplicación.

##### 1. *Acciones para Transformación de la Legislación*

Dentro de la estructura política del Estado y dados los intereses que representan quienes manejan el aparato estatal, la transformación de la legislación, se pensaría poco menos que imposible. Sin embargo, surgió una coyuntura favorable que se trató de aprovechar. La Viceministra de Trabajo anterior<sup>30</sup> compartía y defendía los intereses de la mujer trabajadora. Teniendo este espacio, se procedió a estudiar los puntos más importantes para una reforma de la legislación laboral, que al tiempo de ser reivindicaciones sentidas por el gremio, tuvieran viabilidad. La experiencia de la práctica jurídica hizo posible al equipo profesional de ACEP señalar los puntos de la reforma. Estos se discutieron con SIN-TRASEDOM y buscaban fundamentalmente el reconocimiento de la igualdad de derechos con otros trabajadores, así:

- Aclarar qué se entendía por trabajadora del servicio doméstico, haciendo un reconocimiento explícito de las modalidades de interna y por días.
- Establecer una jornada limitada de trabajo para la interna.
- Estipular el descanso dominical y festivo en forma obligatoria y explícita, lo mismo que la afiliación a la seguridad social.
- Ampliar los derechos en caso de accidente, enfermedad no profesional y profesional.
- Reconocer el derecho de cesantía, igual que los demás trabajadores (30 días por año) y considerarlo no sólo sobre el salario en dinero sino también en especie.

Este proyecto naufragó ante la presencia de interés gubernamental, expresado en el cambio de la funcionaria interesada en promover ésta y otras reformas en favor de la mujer trabajadora.

30. La doctora Helena Páez de Tavera, Viceministra de Trabajo, de mediados de 1983 a mediados de 1984, quien ha participado en las luchas cívicasociales de la mujer en el país, tomó como bandera en el Ministerio la defensa de la mujer trabajadora.

## 2. *Acciones para la correcta interpretación y aplicación de la legislación existente*

Estas acciones han sido fundamentalmente tres:

a) Como ya se indicó las oficinas de trabajo del Ministerio de Trabajo son la instancia administrativa para dirimir los conflictos obrero-patronales. El inspector de trabajo en la interpretación que haga de la norma juega un papel fundamental. Las disciplinas que se dan en la interpretación de los aspectos ya mencionados, son muy frecuentes en estos profesionales. Por esta razón el Proyecto ha promovido el trabajo a nivel teórico e ideológico con los inspectores. Sin embargo, la rotación de estos funcionarios hace esta labor difícil por su recurrencia permanente al punto inicial. Es fundamental señalar que en la interpretación de la norma, no sólo están en juego aspectos jurídicos, sino que la ideología patriarcal en cuanto la subvaloración del trabajo que hace la empleada doméstica, está presente y es más sesgada cuando se trata de inspectores del sexo femenino.

b) Durante 1985, el Proyecto está promoviendo la afiliación de la empleada a la seguridad social. Al no ser obligatoria, los trámites son muy confusos por no decir que imposibles, siendo insignificantes el número de empleadas afiliadas, por no decir que nulo. La batalla por la afiliación se está promoviendo a nivel individual y colectivo y se proyecta trasladarle al espacio público con demandas masivas a nivel callejero. Cuando se habla con funcionarios del Instituto de Seguros Sociales se dice que las puertas están abiertas para todo patrón y empleada que lo solicite; pero en la praxis podría expresarse que es una norma «que obedece pero no se cumple». Tanto empleadas como patronas desconocen la norma referente a seguridad social y los trámites y la estructura burocrática del Estado hacen muy difícil su aplicación. Se ha diseñado un volante que tiene la información básica de los trámites a seguir y los beneficios esperados. Este se reparte en los cursos a patronas, en la Asesoría Legal y a las empleadas usuarias. Las dificultades mayores para la afiliación a la seguridad social están en la no obligatoriedad de la norma (no hay sanciones por no hacerlo), la inestabilidad laboral de una parte del sector que hace difíciles los registros de afiliación y finalmente la falta de reglamentación para la afiliación para la empleada por días que tiene coexistencia de contratos. Si bien, la seguridad social no es la solución mágica a los problemas de salud del gremio por la falta de eficiencia en la prestación de los servicios, los problemas de invalidez y vejez son tan pronunciados, que la seguridad social representaría una gran ayuda. La contratación del servicio doméstico es selectiva de forma que la persona mayor, que empieza a mostrar problemas de salud y bajas en su productividad no tiene alternativa de empleo. Los desequili-

brios mentales que aparecen con el deterioro de las condiciones de vida en la edad adulta, no tienen protección alguna. Aquí hay que recordar que la obligación patronal es *sólo* un mes de salario si hay incapacidad y posterior a este puede despedirse a la empleada.

c) Finalmente, se busca permear el Estado para la multiplicación de las acciones de asistencia legal dentro de su estructura administrativa. El eco a estas iniciativas no es nada estimulante y se considera que dentro de la estructura burocrática del Estado, el vacío para dar cumplimiento a estas normas, como parte de su responsabilidad social seguirá presente en el país por un tiempo.

## 6. OBSTÁCULOS ENFRENTADOS Y LECCIONES APRENDIDAS

El trabajo combinado para enfrentar estrategias que dan cuenta de las contradicciones de clase y de las identidades de género, más los vacíos e imprecisiones que acusa la norma vigente, presentan obstáculos para el desarrollo de las acciones. Al mismo tiempo el desarrollo del Proyecto deja lecciones importantes.

Algunos de los obstáculos se mencionan a continuación:

### A. *Obstáculos*

Se hará referencia a los obstáculos enfrentados en relación a la situación personal de las empleadas, la ideología patriarcal y la norma misma.

#### 1. *La situación personal de las empleadas*

El aislamiento en que vive la empleada doméstica, el sentido de transitoriedad de su trabajo, la poca importancia que vislumbra en las reivindicaciones individuales y gremiales, el sentido de su subordinación hacia la patrona por la interiorización de la inferioridad y el escaso tiempo libre, hace que algunas de ellas no inicien la reclamación laboral y otras la dejen en el camino. Otra parte del gremio no ve la capacitación, en cuanto a derechos específicos, como algo sustancial. Estos problemas muy fuertes en la iniciación del Programa en Bogotá y en cada una de las ciudades donde se ha extendido, se han ido transformando paulatinamente en el desarrollo del Programa, fundamentalmente en Bogotá donde las acciones son más profundas. Las participantes movilizadas se convierten en multiplicadoras al punto que el equipo de traba-



jo, siempre incrementándose, no alcanza a absorber la demanda de servicios. Es de resaltar el caso de la acogida masiva para la capacitación en derecho laboral.

Cuando a un sector desclasado y subordinado se le imparte un mensaje de reivindicaciones o por lo menos de justicia social, sin querer reproducir jerarquías asimétricas de poder, afloran fácilmente niveles de frustración. Esto, porque la transición entre el conocimiento de los derechos, la reclamación de los mismos y el logro de su aplicación no es automática.

Cuando la persona logra sacudir la inferioridad internalizada y sus esquemas psico-emocionales se estimulan y tienen referencia en personalidades agresivas, se despiertan niveles altos de frustración-agresión. En la práctica jurídica por ejemplo la *prueba* es un elemento importante y muy difícil de allegar, dado el carácter verbal de toda determinación que implique consecuencias legales lo que hace que el trámite legal en ocasiones sea bien sinuoso.

Además, como resultado del bajo nivel de capacitación, muchas veces la empleada entiende mal, o sólo parcialmente y distorsiona la norma, o los datos básicos para su aplicación lo que dificulta el trámite técnico-legal.

A su vez, el desarrollo de la identidad autonomía que alcanza a cuestionar la posición subordinada de la empleada a nivel cultural, choca con la precaria situación socio-económica del sector, lo que deja un sentido de impotencia para manejar su vida. Este fenómeno es más agudo en las empleadas por días que pagan con condiciones muy difíciles de vivienda, salud, recreación, etc., el tener una jornada laboral menos comprometida con su proyecto de vida.

En consecuencia en una sociedad en donde coyunturalmente el empleo como empleada doméstica es una realidad, el cambio en su conciencia de clase y género tiene que tender a inscribirse en un proyecto mayor de cambio estructural. De lo contrario se logra sólo aliviar situaciones y hacer el espacio de vida a nivel de algunos individuos un poco más gratificante. Por esto la conciencia hacia la organización tiene que tener un peso definitorio.

## 2. *La ideología patronalista*

El ama de casa que no reconoce sus niveles de subordinación se siente agredida con un Proyecto que defiende a las empleadas. Es tan fuerte el esquema ideológico, que el mismo se encuentra muy marcado en algunas organizaciones femeninas de corte tradicional, que llevan a cabo programas cívico-sociales para la mujer. El temor a despertar reivindicaciones está presente con mucha fuerza en las amas de casa quienes consideran que «se está soliviantando a las sirvientas y así se van a quedar sin trabajo». Las patronas esgrimen el argumento que al difundir e im-

pulsar el cumplimiento de la norma, se desencadena el desempleo, porque se «prefiere hacer las cosas que contratar con tantos requisitos».

El problema del desempleo no es una función de la actitud de las personas. Si bien es cierto que en una situación de crisis como la que atraviesa el país, el nivel de la demanda especialmente de los sectores medios, tiende a contraerse, a su vez el desempleo masculino en los sectores populares, presiona a la mujer para salir a buscar trabajo, incrementándose la oferta del servicio doméstico. La mujer ante situaciones de pobreza absoluta ofrece su trabajo, casi incondicionalmente, sin exigir el cumplimiento de los derechos consagrados, máxime si se desconocen y no hay instancias que vigilen su cumplimiento. Por lo tanto no es fácil establecer si el impulso en el cumplimiento de la norma exagera la situación de desempleo.

Se dan otras variables que pueden influir en la conformación de la demanda. Se hará referencia al trabajo de la mujer. El incremento del empleo femenino en los sectores medios, sin que se redefina la división sexual del trabajo doméstico, deja a la mujer sometida a la doble jornada de trabajo lo cual la impulsa a contratar trabajo doméstico remunerado dentro de los requisitos legales. Pero también es cierto que la demanda será cada vez más selectiva hacia las más capacitadas, mejor entrenadas y que ofrezcan niveles incuestionables de seguridad. En los sectores altos, se emplea para «ayudar a cuidar», dados los altos índices de inseguridad que vive la sociedad colombiana.

Por otro lado, una vez que la ideología patronalista se oxigena con una reflexión de su propia subordinación, un complejo de actitudes y de respuestas se desencadenan en las amas de casa. Estas van desde consideraciones políticas que implican nuevos proyectos de vida, pasando por planteamientos de justicia social, o temor a estar fuera de la Ley hasta anidarse en la ideología clasista excluyente de cualquier tipo de concesión o cambio por pequeño que sea.

### 3. *En la misma norma*

Dados los vacíos y el ordenamiento no sistemático de las normas se presentan diferentes problemas de orden práctico entre los que se señalan los siguientes:

- *Auxilio de cesantía*: a pesar de existir una prohibición legal expresa, es usual que esta prestación se liquide anualmente en perjuicio de los intereses de la empleada por cuanto no se toma el último salario con carácter retroactivo o no se hace acumulación del tiempo trabajado.
- *Intereses*: por disposición legal, los intereses sobre la cesantía se deben cancelar en el mes de enero de cada año. Si se incurre en demora, se cobrará un recargo del ciento por ciento.

En general, el pago de intereses a la empleada de servicio doméstico se liquida sólo en el momento de la terminación del contrato con la mora mencionada. Sin embargo, el patrón tiene la posibilidad de alegar en su favor, la prescripción de los intereses con más de tres años de vencimiento.

- *Vacaciones*: aunque la Ley habla de 15 días hábiles de vacaciones para la empleada interna, en la mayoría de los casos se otorgan 15 días calendarios. Eventos sociales y religiosos como las fiestas del pueblo, la Navidad o el San Pedro, determinan que la empleada considere indispensable disfrutar de sus vacaciones en estas oportunidades aunque no haya cumplido su derecho. Está tan arraigada la costumbre que si no se le otorga, abandona su puesto.

La empleada por días tiene el derecho y se liquida en forma proporcional en cada una de las casas en donde trabaja una vez haya cumplido el tiempo requerido. Esto hace que se imposibilite la continuidad para disfrutar de sus vacaciones en tiempo, y que prefiere hacer el cobro a la terminación del contrato con el evidente riesgo de perder algunos períodos por prescripción.

Este problema práctico, acompañado de las penurias económicas, hace que no se valore la importancia del descanso y la recreación con las irreversibles consecuencias de deterioro físico y mental que en el sector son impactantes.

- *Maternidad*: se evade el derecho de la empleada al descenso por maternidad y se presenta comúnmente el despido. Este fenómeno se debe al rechazo social y moral que representa la madre-soltera y a la carga económica que debe asumir el patrón por la inexistencia de una seguridad social para el gremio.
- *Contrato Verbal*: la legislación colombiana reconoce la existencia del contrato verbal con las mismas consecuencias jurídicas y prestacionales que el contrato escrito. Sin embargo, las dificultades probatorias en cuanto a los términos del acuerdo dificultan su ejecución y más que todo su liquidación.

## B. *Lecciones Aprendidas*

Las lecciones aprendidas son de diferente orden y aquí se hace referencia sólo a cuatro por considerarlas de carácter general. Por lo demás, en diferentes puntos del documento ya se han discutido las experiencias aprendidas.

### 1. *Reconocimiento de los derechos*

El Programa ha adelantado una relevante tarea enfocada al reconocimiento de los derechos de la empleada del servicio doméstico. A nivel

profesional esta etapa se halla en gran medida superada y en estado de consolidación.

Frente a la patrona se encuentra mayor resistencia, pero el argumento central no se presenta a nivel legal sino que abarca elementos afectivos o paternalistas que se trabajan en el campo de las contradicciones de clase y género aunque obviamente en relación con sus obligaciones patronales.

El trabajo de Asistencia Local ha estado fundamentalmente enfocado hacia el cumplimiento de las prestaciones básicas: auxilio de cesantía, intereses, vacaciones, descanso por maternidad, y al reconocimiento de indemnizaciones por despidos injustificados. Estos elementos no cubren la totalidad de las obligaciones patronales, pero son los que en este estadio del Programa abarcan la atención prioritaria. Otros aspectos como la obligación de prestar atención médica y farmacéutica en caso de enfermedad, el descanso remunerado en días festivos o el pago doble por el trabajo de obligatorio descanso, para los cuales el carácter de prueba es difícil se toman como elementos de refuerzo o persuasión en la etapa de transacción. Esto no tiene una incidencia que se refleja en el monto de la liquidación pero permite el reconocimiento de las obligaciones básicas mencionadas y un cambio de mentalidad que ataca directamente costumbres injustas y arraigadas.

## *2. La asistencia legal como puerta de entrada para otras acciones*

El Proyecto en su totalidad permite afirmar que la Asistencia Legal a las empleadas domésticas emprendida, no como acción asistencial y engranada dentro de otras acciones, representa una herramienta de cambio que va más allá de dar alivio a la situación laboral y de reconocer y hacer cumplir los derechos básicos consagrados en la norma.

## *3. Movilización del Sector para la Organización*

También se puede afirmar que aunque el gremio del servicio doméstico vive en forma aislada y tiene un trabajo aislante que refuerza su anonimato social, si se establecen metodologías sistemáticas que permitan movilizar y dar respuesta a sus necesidades sentidas, es posible un trabajo masivo, que fuera de satisfacer demandas materiales, conlleve a remover la conciencia tanto de género como de clase y movilizar el sector a su posible organización.

## *4. Acciones que enfrentan el trabajo doméstico y el servicio doméstico como cambio estructural*

El trabajo con el servicio doméstico fuera del marco de su relación con el trabajo doméstico sería incompleto. El Proyecto se enmarca den-

tro del feminismo popular que busca desmitificar la situación de subordinación y explotación de la empleada doméstica como un grupo muy amplio de mujeres populares, pero al mismo tiempo recoge al ama de casa en su doble rol: como patrona representando el extremo opuesto de la relación laboral por un lado, y como mujer sujeta a la subordinación social que le impone la adscripción a lo doméstico por el otro. El trabajo combinado en relación a las contradicciones de clase y las identidades de género, hace muy complejo el diseño de las acciones, pero al mismo tiempo traduce preocupaciones para la búsqueda de un cambio estructural.