

**Representaciones sociales y derechos laborales en el servicio doméstico:
Una mirada desde las experiencias de trabajadoras y empleadoras en Bogotá y
algunas notas periodísticas**

Theodora Stankova

Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano
Facultad de Ciencias Sociales
Área de Derecho, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales
Bogotá D.C.
2021

**Representaciones sociales y derechos laborales en el servicio doméstico:
Una mirada desde las experiencias de trabajadoras y empleadoras en Bogotá y
algunas notas periodísticas**

Trabajo de Investigación para optar al título de
Magíster en Ciudadanía y Derechos Humanos

Theodora Stankova

Dirigido por:

Dra. Angélica Bernal

Doctora en Filosofía

Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano

Facultad de Ciencias Sociales

Área de Derecho, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales

Bogotá D.C.

2021

Agradecimientos

A las trabajadoras y empleadoras que participaron por compartir generosamente sus experiencias con una desconocida, gracias.

A las mujeres de UTRASD Bogotá por abrir un espacio para conocernos y aprender juntas, gracias.

A Angélica por su guía y paciencia, gracias.

A Javier y Natalia por su tiempo y consejos, gracias.

A mis amigas y amigos por darme ánimo en este proceso de aprendizaje, gracias.

A mi mamá, mis abuelas y a todas las cuidadoras en mi vida, gracias siempre.

Introducción

Muchas personas, incluyendo algunas de las participantes en esta investigación, me han preguntado por qué he elegido el tema del servicio doméstico para mi tesis de maestría. La verdad es que es uno de los temas que, como extranjera en Colombia, me han incomodado en los años que llevo aquí por razones muy similares a las que expone Pascale Moliner en su artículo “Empleadoras y empleadas domésticas: ¿las feministas son mejores patronas?”.

Lo que Moliner (2011b) llama “la omnipresencia de las empleadas domésticas” (p. 229) en Colombia, desde los hogares en la ciudad hasta las fincas en el campo, fue uno de muchos choques culturales que experimenté al llegar al país por primera vez en el año 2013. ¿Pero por qué me incomodaba tanto la idea de tener a una persona a la que se le paga por realizar las tareas domésticas en una casa? Al fin y al cabo, me decía, es un trabajo como cualquier otro. La razón que siempre daba era que vengo de Bulgaria, un país pequeño del llamado Bloque del Este, o bloque soviético, donde crecí con la idea de que cada quien, mientras tuviera salud, se ocupaba de las tareas del hogar. El personal de aseo existía en instituciones como las escuelas y los hospitales, y por lo que recuerdo casi siempre eran mujeres. Claramente, también había personas, nuevamente mujeres en su mayoría, que cuidaban a quienes no estaban en condiciones de cuidarse a sí mismos. Sin embargo, llegué a conocer el concepto de empleada doméstica en Colombia, y luego en Bulgaria cuando necesitaba encontrar a alguien que se ocupara de la limpieza en la casa de mi mamá, pues su salud estaba empezando a empeorar.

Años más tarde, pude comprender que más allá de la diferencia en las costumbres que una siempre experimenta al establecerse en un nuevo país, y del pago que me parecía injusto por un trabajo tan pesado como el doméstico, este choque venía de las emociones que me generaba la relación en la que, sin querer, me encontraba inmersa. Pues, aunque generalmente no era yo la que se encargaba de contratar a la persona, siempre me veía beneficiada de su trabajo. Hasta en el caso de amigas y amigos bienintencionados que contaban con una empleada doméstica, incluyendo a algunas amigas que se autoidentifican como feministas, sentía un fuerte desequilibrio en las relaciones de poder que me generaba sentimientos de culpa y vergüenza.

Como lo plantea Molinier (2011b), una noción que permite conceptualizar y comprender estas complejas relaciones de poder es la de *dominación cercana* propuesta por Dominique Menni, a saber: “una dominación que no ocurre entre clases, en el sentido marxista del término, o en el espacio público, sino en la casa, en la intimidad, generalmente entre mujeres” (Molinier, 2011b, p. 230), una concepción que desafía la tradicional separación entre las esferas pública y privada, en línea con la popular consigna feminista “lo personal es político”. Sentirme cómplice, aunque involuntaria y pasiva, de esta dominación entre mujeres era lo que me incomodaba y chocaba con mi autopercepción como una persona que siempre ha luchado contra la injusticia social.

En mi experiencia cotidiana con el servicio doméstico, pensaba en la falta de oportunidades que debían afrontar estas mujeres para tener que hacer un trabajo tan duro por un sueldo mínimo y luego llegar a sus casas para continuar con lo mismo. Aunque siempre lo hacían con mucho empeño y con el mejor ánimo, no podía dejar de imaginar los sueños que seguramente tenían o habían tenido, y que su condición de empleadas domésticas no les permitía realizar. Sentía que tenía algo que a ellas les era negado, a saber: la libertad de decidir sobre su propio proyecto de vida, y que las condiciones laborales en su oficio jugaban un rol importante en esto. Concebía la importancia de los derechos laborales de las trabajadoras domésticas no tanto en términos de cumplimiento de normas y garantías legales, sino de posibilidades reales de desarrollo personal para ellas, mujeres como yo. Más tarde, en el proceso de revisión de la literatura y elección de perspectivas teóricas a partir de las cuales abordar el tema, esta fue la razón por la que opté por la noción de *calidad del trabajo* de Pineda (2008) en vez del concepto más tradicional de informalidad laboral.

Para comprender el servicio doméstico había necesariamente que pasar por la noción del trabajo doméstico (no remunerado) y contemplar los múltiples aportes que se han hecho desde los movimientos feministas en las últimas décadas. En este documento utilizo principalmente el término *servicio doméstico*, y en ocasiones también *empleo doméstico*, para hacer una clara diferencia del *trabajo doméstico* (no remunerado). Asimismo, aunque la definición del servicio doméstico incluye ambos géneros, la realidad muestra que la gran mayoría de las personas que ejercen esta labor son mujeres, por lo cual me refiero a ellas en femenino.

También se abordó la dicotomía público-privado, pues ha tenido importantes implicaciones para el ser y hacer de las mujeres desde la antigüedad, además de jugar un papel importante puntualmente en la reconceptualización del trabajo doméstico. En el contexto colombiano, el debate que se dio en 2015 y 2016 alrededor del proyecto de ley buscando garantizar el derecho a la prima para las trabajadoras domésticas es un ejemplo del impacto negativo de esta división en la realidad material del oficio y las personas que se desempeñan en él. Hasta este momento las trabajadoras domésticas eran las únicas entre las y los trabajadores colombianos que no tenían este derecho, pues desde la teoría económica tradicional el hogar, a diferencia de la empresa, no era considerado una unidad productiva que genera utilidades, y la prima de servicios nació justamente como una forma de retribuir a las y los trabajadores por las utilidades de la empresa. Durante décadas feministas de diferentes disciplinas científicas, incluyendo la economía, desafiaron esta concepción hegemónica y en 2014 la Corte Constitucional determinó que el artículo 306 del Código Sustantivo del Trabajo (CST) era inconstitucional en la medida en que discriminaba contra las trabajadoras domésticas, un hito que dio paso a la llamada Ley de prima (Ley 1788, 2016).

Desde la revisión de la literatura existente acerca del trabajo doméstico, y del servicio doméstico, se evidenció la existencia de una gran cantidad de creencias e imágenes colectivas que han influido en la construcción de la realidad social de esta ocupación. A pesar de la evolución del marco jurídico-legal en los últimos años, la subvaloración social del trabajo doméstico ha persistido y hoy en día continúa afectando la situación material de las mujeres que se dedican a él. La simple existencia de leyes que garantizan los derechos laborales de las trabajadoras domésticas no ha sido suficiente para su materialización en la vida real. Entre los factores que contribuyen a la subvaloración social (y económica) del trabajo doméstico, diferentes autoras y autores han señalado los prejuicios y estereotipos, las representaciones y los imaginarios sociales, entre otros, razón por la cual al iniciar la investigación indagué sobre las similitudes y las diferencias entre estos conceptos. Como resultado, elegí trabajar con la teoría de las *representaciones sociales* de Serge Moscovici desde la interpretación de Girola (2012) quien sitúa las representaciones en un nivel intermedio de generalidad y abstracción pues, por un lado, son concretizaciones de imaginarios sociales y, por otro lado, reflejan prejuicios y estereotipos.

A la hora de diseñar el estudio, tuve en consideración que “la cercana relación entre las representaciones sociales y la experiencia social cotidiana demanda un enfoque de análisis que coloque a la experiencia social en un rol protagónico, más que en uno secundario” (Flores Palacios, 2012, p. 353) y opté por la entrevista como una herramienta de investigación cualitativa que era viable en tiempos de pandemia con sus restricciones en términos de movilidad y reuniones entre personas.

De manera similar a Barrig (2001) y Molinier (2011b), me parecía incompleta una mirada al servicio doméstico únicamente desde el punto de vista de las trabajadoras, pues en las relaciones de dominación cercana en las que se enmarca este oficio son las y los empleadores quienes tienen el rol dominante y, por consiguiente, el control sobre las condiciones laborales. También fue lógica la elección de enfocarme en mujeres empleadoras, dado que tanto la revisión de la literatura como mi propia experiencia indicaban que generalmente somos las mujeres quienes nos encargamos de encontrar a otra mujer que nos reemplace en las tareas domésticas en el hogar. Sin embargo, no quería dejar por fuera las experiencias de las trabajadoras domésticas, razón por la cual elegí trabajar con parejas de empleadoras y empleadas.

De acuerdo con lo planteado por Scott (2001), las experiencias son entendidas como “construcciones discursivas del conocimiento del yo, no reflejos de una verdad interna o externa” (p. 69), desafiando así la creencia en la existencia de una realidad fuera del discurso que puede ser analizada. Así, y teniendo en cuenta que las representaciones sociales se producen y reproducen tanto en las interacciones interpersonales como en los medios de comunicación (Araya, 2002), decidí incluir también una pequeña muestra de notas periodísticas cuyo tema principal es el servicio doméstico y que están dirigidas específicamente a las y los empleadores.

En este sentido, se realizó un análisis crítico del discurso siguiendo a van Dijk (2003) con base en ambos tipos de fuentes. Aquí es importante resaltar que el análisis parte de una posición sociopolítica explícita, que reconoce el servicio doméstico como un trabajo de cuidado esencial para el sostenimiento y la reproducción de la vida, por lo cual merece tener valoración social y garantías laborales en condición de equidad con otros oficios de la esfera pública. Esto en línea con la concepción del ACD como una perspectiva crítica diversa y multidisciplinar, que permite examinar los problemas sociales, centrándose en el

rol del discurso en la producción y reproducción de la dominación y de las relaciones de poder hegemónicas, con el fin de contribuir a los mejores intereses de los grupos dominados. En palabras de van Dijk (2003), “el ACD expresa un sesgo, y está orgulloso de ello” (p. 144).

Teniendo en cuenta la naturaleza cualitativa de este estudio, hay que subrayar que no se busca generalizar los resultados, sino lograr una comprensión profunda de los fenómenos estudiados en el contexto particular. Los relatos que sirvieron de base para desarrollar el análisis y las conclusiones son siempre individuales; no obstante, “lo social se construye en lo personal y la singularidad de una historia personal puede ser una vía de acceso al conocimiento del sistema social en que [el sujeto] está inmerso o ha vivido” (Bolívar, 2001, p. 124).

Asimismo, las empleadoras fueron reclutadas a través de una encuesta compartida entre mis círculos, lo cual limitó la muestra a un perfil bastante similar de mujeres profesionales, con estudios universitarios, que viven en estratos 3 y 4. A esta limitación se suma el hecho de que, dada la naturaleza íntima del tema, pues el manejo del servicio doméstico en una casa es considerado un asunto privado, probablemente las empleadoras que accedieron a ser entrevistadas de manera voluntaria perciben la relación como suficientemente “buena” para ser compartida con una persona desconocida como yo.

El proceso y los resultados de la investigación se presentan en este trabajo, que está organizado de la siguiente manera. Después de esta introducción, sigue el planteamiento del problema que incluye la justificación del estudio, así como la pregunta y los objetivos que se formularon a partir de la revisión de la literatura. En el tercer capítulo, se desarrollan algunos conceptos teóricos que fueron utilizados para abordar el fenómeno. A continuación, se expone el diseño metodológico de la investigación, junto con algunas razones para su elección. El capítulo quinto está dedicado a la presentación y análisis de los datos empíricos recopilados. Finalmente, se presentan algunas conclusiones con base en hallazgos claves y se plantean nuevas preguntas que surgieron en el proceso de investigación.

Planteamiento del problema

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2011), en el Convenio sobre los y las trabajadoras domésticas —Convenio 189—, define el trabajo doméstico como “el trabajo realizado en un hogar u hogares o para los mismos” (Art. 1), y a los y las trabajadoras domésticas como “toda persona, de género femenino o género masculino, que realiza un trabajo doméstico en el marco de una relación de trabajo” (Art. 1). Aunque esta definición incluye ambos géneros, este oficio ha sido altamente feminizado en todo el mundo. En América Latina y el Caribe, por ejemplo, las mujeres representan el 93% de la fuerza de trabajo en este sector, que al mismo tiempo ha sido caracterizado por unas de las tasas más altas de informalidad, puesto que un total de 77,5% de los 18 millones de personas ocupadas en él no están en una relación laboral formal, según datos para 2013 (Lexartza et al., 2016). Por lo tanto, la falta de garantías laborales afecta de manera desproporcionada a las mujeres, de modo que el uso de la palabra en femenino no solo tiene un fundamento material, sino también un significado simbólico al permitir que se reconozca y nombre esta realidad social. Además, el empleo doméstico tiene un peso muy significativo para la ocupación femenina, pues en 2013 una de cada siete mujeres ocupadas en América Latina era trabajadora doméstica (Lexartza et al., 2016).

El panorama en Colombia no es muy diferente. Según cifras de la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en 2016 un total de 677.218 personas estaban ocupadas en el empleo doméstico, de las cuales 95% eran mujeres (Osorio Pérez y Jiménez Torrado, 2019). Para este año, una de cada 13 mujeres ocupadas en el país era trabajadora doméstica, ubicando el servicio doméstico como el sector con más alta participación femenina. Aunque el peso del empleo doméstico en la ocupación femenina ha ido disminuyendo en los últimos años — del 9% en 2010 al 8% en 2013 y al 7,3% en 2016—, esto no significa necesariamente que este tiende a desaparecer. Mientras algunas personas ven este declive como un argumento que sustenta la concepción de la formalización laboral de este sector como un riesgo para la demanda, Osorio Pérez y Jiménez Torrado (2019) afirman que el servicio doméstico está lejos de desaparecer, en primer lugar, por el amplio subregistro debido a algunas limitaciones metodológicas en la medición y, en segundo lugar, por los índices de informalidad que siguen muy altos, la falta de empleos alternativos para mujeres con poca calificación y la

reducida oferta de servicios sociales de cuidado, entre otros factores. De hecho, el grupo objetivo de este estudio, las trabajadoras domésticas por días, queda excluido de las cuentas, pues para fines de la GEIH trabajador o trabajadora doméstica se define como “aquella persona que le trabaja *a un solo hogar* [énfasis agregado]” (Dirección de Metodología y Producción Estadística [DIMPE], 2021, Instrucciones del entrevistador o quien captura los datos, párr. 5). Últimamente, esta modalidad se ha vuelto cada vez más común (Osorio Pérez y Jiménez Torrado, 2019) y aunque esto puede ser positivo para los ingresos de la trabajadora, pues el pago por día suele ser más alto, prestar el servicio en diferentes casas cada día de la semana intensifica su trabajo y además dificulta el pago de prestaciones sociales (Pineda, 2019).

Además del altísimo grado de feminización del sector del servicio doméstico, la precariedad laboral en este oficio también ha sido bien documentada. Para hablar de esta precariedad se han usado principalmente los índices de informalidad, entendida como la falta de correspondencia de las condiciones de una relación de trabajo con la legislación laboral nacional (OIT, 2003a). Entre los principales retos se encuentran las bajas tasas de afiliación a la seguridad social y los reducidos ingresos (Osorio Pérez y Jiménez Torrado, 2019). La OIT (2016) considera al sector del servicio doméstico, debido a sus características, como un “grupo de difícil cobertura” por los sistemas de seguridad social, y estima un déficit del 90% a nivel mundial. Para Colombia, la GEIH reveló que en 2016 el 92,6% de las trabajadoras domésticas contaban con afiliación al sistema de salud, de ellas 60,5% eran beneficiarias del régimen subsidiado (Osorio Pérez y Jiménez Torrado, 2019), es decir, no estaban afiliadas por medio de su trabajo como lo exige la ley. En cambio, solo el 17,6% estaban afiliadas al sistema de pensiones y el 16% tenían una administradora de riesgos laborales (ARL).

Al mismo tiempo, los salarios de las trabajadoras domésticas en varios países de América Latina y el Caribe no superan el 50% del promedio para todas las personas ocupadas (Lexartza et al., 2016). En Colombia, el promedio del sector se ubicó en 78% del salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV) en 2016, registrando una caída en comparación con el 88% en 2010 y el 93% en 2015 (Osorio Pérez y Jiménez Torrado, 2019). Es interesante observar que los hombres, que constituyen apenas el 5% de la población trabajadora en el empleo doméstico, reciben mayor remuneración que las

mujeres, pues el 51,5% de ellos devengó más de un SMLMV en 2016 contra el 28% de las mujeres.

Una vez reconocidas las particulares condiciones de vulnerabilidad en este oficio, la OIT dio un paso importante para brindar protección específica a las trabajadoras domésticas con el Convenio 189 del 2011. Esta fue la primera agencia especializada de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), creada en 1919 para garantizar el cumplimiento de los derechos laborales a nivel internacional, citando en el Preámbulo de su Constitución la existencia de “condiciones de trabajo que entrañan tal grado de injusticia, miseria y privaciones para gran número de seres humanos, que el descontento causado constituye una amenaza para la paz y armonía universales; y considerando que es urgente mejorar dichas condiciones” (OIT, s.f.). Los derechos laborales, también conocidos como derechos de las trabajadoras y los trabajadores, hacen parte de los derechos económicos, sociales y culturales (DESC), o la llamada segunda generación de derechos humanos. Desde finales del siglo XX, la OIT formuló un objetivo general de “promover oportunidades para que los hombres y las mujeres puedan conseguir un trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana” (OIT, 1999, *Un trabajo decente para los ciudadanos de todos los países*, párr. 1), adoptando así una visión integral de los derechos laborales. Aquí vale la pena recordar que desde una concepción de los derechos que trasciende los límites de lo legal, estos son “previos, no posteriores, a su reconocimiento jurídico. A efectos prácticos, el hecho de que la sociedad respalde dichos derechos se puede entender como una invitación a que el Estado se ponga a la altura de la ética social” (Sen, 2013, p. 98).

En el caso del empleo doméstico, las organizaciones sindicales —particularmente la Confederación Latinoamericana y del Caribe de Trabajadoras del Hogar (Conlactraho), siendo la primera organización regional de este tipo en el mundo, fundada en 1988— desempeñaron un papel clave para incluir las garantías laborales en la agenda de la OIT (Goldsmith, 2013). También en Colombia, la sociedad civil —la Fundación Bien Humano, a través de su proyecto *Hablemos de Empleadas Domésticas*, y la Escuela Nacional Sindical (ENS)—, junto con las organizaciones de trabajadoras domésticas —la Unión de Trabajadoras Afrocolombianas del Servicio Doméstico (UTRASD), entre otras— han impulsado el proceso de reconocimiento de derechos laborales (Londoño, 2018). En los

últimos años, a nivel nacional ha habido importantes hitos en el desarrollo del marco normativo respecto al empleo doméstico, por ejemplo, la aprobación del Convenio 189 en 2012, la regulación de la cotización por días o semanas al sistema de seguridad social en 2013 y la reglamentación del pago obligatorio de prima en 2016, entre otros.

No obstante, en una sociedad tradicionalmente patriarcal, este trabajo ha sido devaluado —no tiene reconocimiento social y los niveles de remuneración, si esta existe, están entre los más bajos del mercado— por el solo hecho de ser una ocupación femenina, o mejor dicho feminizada (Carrasco et al., 2011). Tal vez uno de los supuestos culturales más difundidos, y por lo tanto más analizados, es el de las mujeres como “naturalmente” dotadas para los trabajos de cuidado (Esguerra et al., 2018; Esquivel, 2011), cuya definición amplia incluye también el trabajo doméstico. En palabras de León (2013),

el trabajo doméstico realizado por el ama de casa, como un servicio prestado al esposo, hijos/as y otros, y sin remuneración y como expresión amorosa de su rol en la familia, no se considera trabajo y es visto como “rol propio de las mujeres”. Por ello, las mujeres que lo hacen como ocupación principal no forman parte de la “población económicamente activa”. Ésta es la expresión más clara de la subvaloración social que acompaña al trabajo doméstico. (p. 199)

Al mismo tiempo, históricamente se han podido observar otras características que dan lugar a un análisis interseccional de las relaciones de poder representadas en el empleo doméstico. Como muy bien lo expresa Gill (1995), “el servicio doméstico es un escenario privilegiado para explorar las mutaciones en las relaciones étnicas, de clase y género” (p. 12). En América Latina, el pasado colonial y la migración rural, en combinación con factores como el destierro y el desplazamiento debido al conflicto armado en el caso específico de Colombia, han llevado a que en muchas regiones las mujeres afrodescendientes e indígenas sean las principales encargadas del servicio doméstico (Esguerra et al., 2018; contexto más amplio en Gill, 1995; Goldsmith, 1998; Posso, 2008), siendo esta situación tanto causa como efecto de algunos estereotipos étnico-raciales.

Adicionalmente, en el modo de producción capitalista las mujeres de algunos sectores socioeconómicos logran entrar al mercado laboral, lo cual lleva a una “crisis de los cuidados”, que, al no abordarse desde una perspectiva crítica, contribuye a reproducir las desigualdades de clase (Messina, 2015). Como en un círculo vicioso, las mujeres de medios

y altos ingresos generalmente contratan mujeres de bajos ingresos, quienes a su vez buscan la ayuda (en su mayoría sin remuneración o pagada en especie) de otros miembros femeninos de la familia o de la comunidad. En este sentido, León (2013) señala que:

el servicio doméstico es ejercido por mujeres de sectores populares, lo cual aumenta y potencia su subvaloración. La presencia de mujeres de origen rural, indígena y afrodescendiente es importante. El servicio doméstico en el seno del hogar se constituye en una relación entre mujeres, es decir, entre empleada-patrona. Esto supone una asimetría de poder que da paso a relaciones contradictorias entre mujeres y entre clases sociales diferentes. (p. 199)

La relación cercana de las trabajadoras domésticas específicamente con sus empleadoras, inclusive cuando la jefatura es ostentada por un hombre, se debe a que las mujeres del hogar suelen ser las que dan indicaciones de qué hacer y cómo hacerlo, así como aprueban o desaprueban lo realizado, como una extensión lógica de haber estado a cargo de estas labores (Osorio Pérez y Jiménez Torrado, 2019). Esta tendencia no se limita solo a las mujeres de medios y altos ingresos, pues, en realidad, más del 50% de los hogares que emplean servicio doméstico se ubican en los estratos 1 y 2, según cifras de la GEIH para 2016. Inclusive, es interesante observar que el 3,4% de las personas empleadoras son ellas mismas trabajadoras domésticas, lo cual corresponde a un total de aproximadamente 100.000 mujeres, una parte significativa de todas las personas ocupadas en el sector. Esto es una clara señal de la falta de soluciones institucionales para cubrir las necesidades de cuidado en los hogares, un punto clave del llamado que hacen las economistas feministas a una redistribución de los cuidados entre el Estado, el sector privado y los hogares (Moreno, 2017). Así, se vuelve interesante analizar las relaciones entre mujeres, puesto que, debido a la división sexual del trabajo, la contratación de servicios domésticos se vuelve muchas veces una relación (directa y cotidiana) entre mujeres empleadoras y mujeres empleadas (OIT, 2010; Pereyra, 2012).

En este contexto de subvaloración social del trabajo doméstico, de condiciones precarias cuando este se realiza en una relación laboral y de complejas relaciones de poder entre mujeres que ahí surgen, se estimó necesario investigar acerca de las representaciones sociales referentes al servicio doméstico que existen en el sector empleador y en los medios de comunicación, y analizar su relación con la garantía de los derechos laborales de las

trabajadoras domésticas. Así las cosas, la pregunta de investigación que se planteó fue: ¿Cómo se relacionan las representaciones sociales referentes al servicio doméstico entre mujeres empleadoras en la ciudad de Bogotá y en artículos de prensa escrita publicados en El Tiempo, y la garantía de los derechos laborales de las trabajadoras domésticas? El objetivo general fue establecer cómo se relacionan las representaciones sociales (RS) referentes al servicio doméstico entre mujeres empleadoras en la ciudad de Bogotá y en artículos de prensa escrita publicados en El Tiempo, y la garantía de los derechos laborales de las trabajadoras domésticas. Esto se logró a través de los siguientes objetivos específicos: i) examinar cómo se conciben los derechos laborales de las trabajadoras domésticas desde un enfoque de calidad del trabajo, ii) recopilar, describir y sistematizar las RS referentes al servicio doméstico entre mujeres empleadoras en la ciudad de Bogotá y en artículos de prensa escrita publicados en El Tiempo, y iii) analizar y explicar las relaciones entre dichas RS y la garantía de los derechos laborales de las trabajadoras domésticas.

Marco teórico

Este capítulo está enfocado en sentar las bases teóricas para la investigación, empezando por analizar la dicotomía *público-privado* y sus implicaciones para la vida y el trabajo de las mujeres. Luego, se hace un recuento de algunos aportes feministas —desde la sociología, la psicología y la economía— para el reconocimiento del *cuidado* como trabajo. Posteriormente, se trata la categoría *calidad del trabajo* como un marco amplio para interpretar la garantía de derechos laborales de las trabajadoras domésticas. Finalmente, se expone la teoría de las *representaciones sociales* como conocimiento de sentido común que participa en la construcción social de la realidad.

La dicotomía público-privado y sus implicaciones para la vida y el trabajo de las mujeres

A lo largo de la historia, el binomio público-privado ha tenido profundas implicaciones para la vida y el trabajo de las mujeres, así como lo han analizado muchas autoras feministas de diferentes generaciones. Bernal (2016) define la dicotomía, junto con otras como hombre-mujer, naturaleza-cultura, razón-emoción, como “nociones compartidas intersubjetivamente, es decir, hacen parte de ideas, símbolos y conceptos que no solo son utilizados entre los seres humanos, sino que, al utilizarlos, reflejan y ayudan a constituir las formas de vida” (p. 71). En un detallado recuento de la evolución de la noción de público-privado en el pensamiento filosófico occidental, la autora explica que “en el periodo helénico se funda la reflexión acerca de la separación entre naturaleza y cultura que sirvió para distinguir entre la *polis* —el cuerpo político— y el *oikos* —el reino del hogar, de lo privado—” (p. 73). Sin embargo, esta distinción no era meramente cognitiva, sino también valorativa, estableciendo así estructuras jerárquicas entre las personas que ocupaban cada una de las dos esferas. Posteriormente, la noción pasó por varias etapas y transformaciones con el auge del cristianismo y del contractualismo, para nombrar algunos periodos importantes, y aunque se hablaba de igualdad de todos los individuos “a los ojos de Dios” o en libertades y derechos, “de manera paralela, se construyeron justificaciones que permitieran mantener la exclusión de las mujeres del ámbito público, el mantenimiento del ámbito privado o doméstico y el orden de subordinación en la vida familiar basado en lazos naturales” (p. 79).

Aquí Bernal (2016) advierte de la importancia de analizar los distintos niveles y matices que existen tanto en lo público como en lo privado, citando la distinción que hace Soledad Murillo entre lo íntimo y lo doméstico como dos formas diferenciadas de habitar lo privado. Mientras que para los hombres la intimidad, o privacidad, es un espacio de distanciamiento de la agitada actividad pública, de merecido descanso y desarrollo personal, para las mujeres lo privado es limitado a lo doméstico, lo vinculado con la necesidad y la reproducción de la vida como una particular forma de contribuir a la producción económica. En palabras de Bernal (2016),

romper la dicotomía por el uso de la categoría de lo *doméstico* sirve para mostrar, además, la interconexión entre las tareas domésticas asignadas a las mujeres y sus consecuencias en términos de su exclusión o inclusión diferenciada de los escenarios público y político. (p. 90)

Así, como resultado de la “relación directa entre división de esferas, división del trabajo y asignación de sexo-géneros a los cuerpos” (Bernal, 2016, p. 95), se configura el espacio doméstico y las actividades que ahí se desarrollan a la vez como definición del ser mujer —con connotación tanto descriptiva como prescriptiva— y como destino único e ineludible que no es susceptible al cambio.

Como lo resume Ochman (2006), para teorizar la dicotomía público-privado se han utilizado dos enfoques tradicionales. Mientras Aristóteles y los republicanos consideran la esfera pública como el único espacio donde las personas pueden disfrutar de su libertad, los liberales le asignan máximo valor a la esfera privada, ya que es ahí donde, según ellos, el individuo puede ser dueño de sí mismo, tener autonomía personal, es decir, ser libre. Sin embargo, las teorías feministas desafían estos dos enfoques tradicionales, señalando que para las mujeres ni la esfera pública, ni la privada han sido espacios de libertad, sino de dominación.

El feminismo, como movimiento social y luego como estudios formalizados sobre las mujeres y los géneros, empieza a relacionar la dicotomía público-privado con el sistema binario de sexo-género, donde lo público es lo masculino, representado generalmente como lo racional, lo político, el poder, y lo privado es lo femenino, pensado como lo emocional, lo familiar (de Barbieri, 1991). Así, en términos del trabajo, lo primero corresponde al trabajo que genera ingresos, mientras que lo segundo se relaciona con el trabajo no

remunerado, tampoco valorado, ni considerado como tal. Según esta autora, las feministas, al observar y analizar la vida cotidiana y el trabajo doméstico como una expresión de la esfera privada, pudieron evidenciar que el hogar, contrario a la percepción generalizada como un espacio de ocio y no trabajo, requiere tiempo y energía humana, invertidas principalmente y de manera desproporcionada por las mujeres. Asimismo, los hogares no son espacios independientes, ya que interactúan entre sí para intercambiar bienes y servicios, entre otros, pero también con el mundo exterior que determina en gran medida la dinámica hogareña.

Por su parte, Federici (2010) sostiene que las mujeres sufren una “derrota histórica” después del feudalismo cuando, con la privatización de la propiedad y la creciente importancia de las relaciones económicas, son privadas del acceso a la tierra y confinadas al espacio privado. El objetivo es la apropiación de sus cuerpos —a través del control de la natalidad— y de su trabajo no remunerado —a través de prohibiciones al trabajo disponible fuera del hogar— para así asegurar la reproducción de la fuerza de trabajo asalariado. En otras palabras, el rol de las mujeres era parir y criar hijos, así como encargarse de todo el trabajo necesario para sostener el hogar y posibilitar que los hombres salieran a sus trabajos remunerados. De esta manera, hacia finales del siglo XVII, las mujeres fueron reducidas a “no-trabajadores” (p. 142) y excluidas de la esfera del trabajo remunerado y socialmente reconocido, quitándoles su integridad física y psicológica y condenándolas al trabajo reproductivo. No solo los trabajos realizados por mujeres en el hogar fueron agrupados todos bajo la misma categoría de “tareas domésticas”, sino también los que ellas hacían fuera de él eran mucho menos pagos que los trabajos masculinos. Al mismo tiempo, en Europa muchas mujeres proletarias dedicaban una gran parte del trabajo reproductivo no a sus familias, sino a las de sus empleadores, es decir, eran sirvientas en hogares ajenos, mientras que en las colonias este mismo trabajo era realizado por mujeres afrodescendientes e indígenas en condiciones de esclavitud.

Así, Federici (2010) concluye que “la discriminación que han sufrido las mujeres como mano de obra asalariada ha estado directamente vinculada a su función como trabajadoras no-asalariadas en el hogar” (p. 145), puesto que “una vez que las actividades de las mujeres fueron definidas como no-trabajo, el trabajo femenino se convirtió en un

recurso natural, disponible para todos, no menos que el aire que respiramos o el agua que bebemos” (p. 148).

En este orden de ideas, el servicio doméstico está doblemente confinado a lo privado, siendo una labor que se origina como trabajo no remunerado en el hogar propio y que posteriormente es llevada como trabajo remunerado, aunque mínimamente, a otro hogar. De igual manera, como resultado de la idea de que son más aptas para los trabajos de cuidado “por naturaleza”, las mujeres son condenadas a las tareas domésticas de reproducción tanto en su hogar como en hogares ajenos. Así, desde la lógica del capitalismo, donde el trabajo de producción es visto como el único verdadero trabajo, el servicio doméstico no merece las garantías mínimas de condiciones de trabajo dignas que son los derechos laborales.

El cuidado es trabajo: aportes feministas desde la sociología, la psicología y la economía

En las últimas décadas, el concepto de *cuidado* (del término anglosajón *care*) ha trascendido el campo de la filosofía moral y ha tenido importantes desarrollos teóricos en diferentes disciplinas de las ciencias sociales. En español, el término es usado también en plural, como *cuidados* (también *trabajos de cuidado* o *trabajo de cuidados*), para enfatizar la diversidad y complejidad de las actividades que este engloba (Arango y Molinier, 2011). Según explican estas dos autoras, citando al Diccionario de la Real Academia Española (DRAE), el cuidado, en su dimensión práctica, es definido como “la solicitud, la atención, la asistencia, la conservación y la preocupación por el otro o la otra” (p. 16). Pero es gracias a los aportes feministas desde diversas disciplinas, entre ellas la sociología, la psicología y la economía, que el cuidado ha sido conceptualizado como trabajo.

El feminismo materialista francés

En los años 70, las feministas materialistas empezaron a analizar la situación de las mujeres desde una perspectiva anti-estructuralista, desafiando la concepción dominante hasta el momento de la existencia natural de dos sexos, varones y mujeres, que son diferentes pero complementarios. El materialismo significa que varones y mujeres se definen no por una diferencia biológica, ni por la cultura o la tradición, sino por “una relación social, material, concreta e histórica. Esta relación social es una relación de clase,

ligada al sistema de producción, al trabajo y a la explotación de una clase por otra” (Curiel y Falquet, 2005, p. 8).

Como lo expresa una de las pioneras de esta corriente, Colette Guillaumin (2005), la opresión de las mujeres consiste en su apropiación como clase por la clase de los varones, cuya cara ideológico-discursiva es *la idea de naturaleza*, “que supuestamente da cuenta de lo que serían las mujeres” (p. 23). Esta apropiación es física y directa, es decir, el objeto de posesión es no solo la fuerza de trabajo como tal, sino el cuerpo de la mujer como “máquina-de-fuerza-de-trabajo” (p. 25), sin medida ni límite en términos de tiempo o dinero. Según esta autora, este tipo de relación, denominado por ella *sexaje*, sería para la economía doméstica lo que la esclavitud y el vasallaje fueron para la economía agraria.

Guillaumin (2005) señala que, históricamente, el fin del feudalismo significa también una ruptura con el sincretismo entre apropiación y fuerza de trabajo, dándole la libertad al individuo a disponer de su propia fuerza de trabajo y venderla en el mercado, usando dos tipos de medida: el tiempo y la remuneración. Sin embargo, esto no aplica para las mujeres, ya que solo se puede vender lo que se posee y una es desposeída, materialmente y simbólicamente, de su fuerza de trabajo. En este sentido, la autora nos recuerda que, por ejemplo, en Francia a las mujeres legalmente se les reconoció el derecho a recibir un salario propio solo hasta 1907 y a trabajar sin autorización del marido solo hasta 1965. El *discurso de la naturaleza*, o la idea de la existencia de una base biológica para la diferencia de los sexos, legitima “la existencia de ‘un trabajo de la mujer’, el del cuidado físico del marido, de sus dependientes y de la casa” (p. 45), cuya principal característica es no ser remunerado. Pero, como lo expresa esta teórica feminista, “si este trabajo es no pagado, es porque no es “pagable” (p. 40).

La ética del cuidado

Desde la psicología del desarrollo, un aporte importante para la teorización del cuidado como trabajo fue el concepto de *ética del cuidado*, acuñado por Carol Gilligan en su libro *In a different voice* publicado en 1982. Esta autora cuestionó la dominante hasta el momento teoría de Lawrence Kolberg sobre el desarrollo moral de los niños por su sesgo androcéntrico, revelando con sus investigaciones con niñas y mujeres una “voz moral diferente, es decir, ... una manera distinta de resolver los dilemas morales, basada ya no en

criterios de ley e imparcialidad como ocurría en la ética de la justicia, sino en criterios relacionales y contextuales” (Arango y Molinier, 2011, p. 16).

Posteriormente, autoras como Joan Tronto (1987) aclararon que esta voz no era una voz exclusivamente femenina, sino de todas y todos que construían su experiencia moral a partir de los diferentes trabajos de cuidado, desnaturalizando así las actividades que consisten en ocuparse de las y los demás como femeninas por una ley biológica y cuestionando la universalidad de la categoría *mujeres* como un grupo homogéneo. De este modo, el concepto de ética del cuidado se configura no tanto como una ética femenina, sino como una ética feminista, siendo esta última a la vez un proyecto científico, que busca sacudir referentes teóricos y metodológicos con sesgos patriarcales, y un proyecto político, que contribuye a los esfuerzos interdisciplinarios para politizar los cuidados en búsqueda de una sociedad más cuidadora con reconocimiento social y redistribución equitativa de las tareas del cuidado (Arango y Molinier, 2011).

La economía feminista y la economía del cuidado

En el campo de la economía, en los años 90 toma fuerza una nueva corriente llamada *economía feminista* que empieza a evidenciar cómo a lo largo del desarrollo de esta disciplina las experiencias de las mujeres han sido invisibilizadas de manera consistente, en lo que concierne tanto a su trabajo no remunerado en la esfera doméstica como a su participación en el trabajo asalariado en condiciones de desigualdad que aún persisten, por ejemplo, la segregación y jerarquización de los trabajos, la brecha salarial de género, entre otras (Moreno, 2017). Según explica Rodríguez Enríquez (2015), esta corriente “hace una contribución específica al explicar las raíces económicas de la desigualdad de género” (pp. 30-31) y al “incorporar las relaciones de género como una variable relevante en la explicación del funcionamiento de la economía, y de la diferente posición de los varones y las mujeres como agentes económicos y sujetos de las políticas económicas” (pp. 31-32).

La economía feminista “se caracteriza por abrir reflexión, al menos, en torno a tres aspectos: los límites de lo que es economía, el papel del género en ella, y el compromiso de la teoría con la transformación de las situaciones de desigualdad” (Pérez, 2012, p. 13). En este sentido, Moreno (2017) afirma que uno de sus principales objetivos es devolverle el carácter social y político a la ciencia económica, desnaturalizando las relaciones de dominación y subordinación con base en la diferencia sexual. Al involucrar en su análisis

los hogares como lugares no solo de consumo, sino también de producción, la economía feminista pone en evidencia el rol vital del trabajo de reproducción y cuidado para el sostenimiento del resto de la economía.

De esta manera, una contribución central de la economía feminista fue desarrollar el concepto de *economía del cuidado*¹. En palabras de Arango y Molinier (2011), se trata de esta economía paralela que engloba “las actividades de producción de bienes y servicios adelantadas mayoritariamente por las mujeres por fuera del mercado y de la economía monetaria” (pp. 17-18), generalmente invisibilizadas y desvalorizadas por las corrientes dominantes de la disciplina económica, inclusive por la teoría marxista. Así, la *economía del cuidado* sería esta “sobre la cual se apoya la economía formal para asegurar las condiciones de reproducción de la mano de obra y de las nuevas generaciones” (Arango y Molinier, 2011, p. 18).

Como enfatiza Moreno (2017), más allá de visibilizar los aportes de las mujeres a la economía desde el trabajo doméstico y de cuidado no remunerado, la economía del cuidado busca explicar cómo se produce, distribuye y redistribuye el cuidado en la sociedad desde los diferentes actores involucrados —familias, Estado, mercado y sociedad civil—, revelando grandes inequidades y proponiendo soluciones. Así, en palabras de Esquivel (2011), el gran logro de la economía del cuidado “sigue siendo contribuir a instalar al ‘cuidado’ como un problema de política pública, sacándolo del terreno de lo privado y (si se insiste lo suficiente) desnaturalizándolo como lo propio de las mujeres y de los hogares” (p. 11). Para el servicio doméstico, estos esfuerzos por reconocer y redistribuir los cuidados en general podrían tener importantes implicaciones en términos de mayor valoración social y económica de las trabajadoras domésticas.

El cuidado es trabajo

Con base en lo anterior, una de las contribuciones claves de la voz feminista en la economía fue la ampliación de la noción de *trabajo*, que tradicionalmente es definido como empleo o trabajo asalariado, es decir, el trabajo es trabajo solo cuando está inscrito en una relación de intercambio monetario del mercado laboral (Arango, 2011; Moreno, 2017). En este sentido, desde la perspectiva clásica y neoclásica, los cuidados no son considerados

¹ Para un recorrido conceptual de la noción *economía del cuidado* véase Esquivel (2011) y Carrasco et al. (2011), entre otras fuentes.

trabajo ya que se dan en una relación diferente al mercado —la familia— y muchas veces no son remunerados (Moreno, 2017).

Una de las pioneras de esta reconceptualización fue Margaret Reid, quien propuso el llamado *criterio de la tercera parte* (o criterio de *delegabilidad*) en su libro *Economics of Household Production* publicado en 1934. Esta autora plantea como productiva toda actividad que por su naturaleza puede ser delegada a otra persona a cambio de una remuneración, aunque la decisión de si delegar o no dependerá del ingreso, las condiciones del mercado o las inclinaciones personales de las y los involucrados (Reid, 1934). De este modo, “según este criterio, quedan por fuera de la definición las actividades que cubren tanto las necesidades fisiológicas básicas (comer, dormir, etc.), como las actividades de ocio (hacer deporte, ver televisión, leer, etc.)” (Legarreta Iza, 2011, pp. 46-47).

Esta nueva concepción de la categoría trabajo abre el camino para el desarrollo teórico alrededor del *trabajo doméstico* que ha tenido una evolución importante en el discurso feminista en las últimas décadas. El término tiene su origen en los años 70 con el llamado *debate sobre el trabajo doméstico*, que se enfocó en la relación entre el capitalismo y la división sexual del trabajo, y que sostenía que el trabajo doméstico no remunerado representa la explotación de una clase subordinada (las mujeres, y más específicamente las amas de casa) por una clase privilegiada (los varones, y más específicamente los maridos), y por consiguiente debía ser abolido (Himmelweit, 1999). Luego, el concepto evolucionó hacia el *trabajo reproductivo*, entendido como aquellas actividades que satisfacen las necesidades básicas de los hogares, volviéndose así indispensables para la reproducción de la fuerza de trabajo, con un cambio de enfoque hacia la lucha por visibilizar los costos que este trabajo implica para las mujeres para combatir su baja valoración social y lograr su redistribución social (Beneria, 1979; Picchio, 2003). Este segundo concepto es más amplio también en el sentido en que “no se ubica exclusivamente en la familia, sino también en otros ámbitos y relaciones (red de parentesco, comunidades, estado, etc.)” (Comas d'Argemir, 1995, p. 29).

En los últimos 20 años, el concepto de *trabajo de cuidado* se centra en el cuidado de individuos dependientes (principalmente niñas, niños y adultos mayores), enfatizando así el aspecto emocional de los cuidados que dificulta su posible mercantilización (Folbre, 2006). De esta manera, se deja por fuera el trabajo doméstico (entendido como cocinar o limpiar,

por ejemplo) por carecer de este contenido “relacional” y por consiguiente ser más fácilmente reemplazable por sustitutos de mercado, una diferenciación criticada por Nancy Folbre con el argumento que el trabajo doméstico puede ser entendido como *cuidado indirecto*. Actualmente, en la literatura académica es común un término que pretende englobar los diferentes aspectos ya mencionados —*trabajo doméstico y de cuidado no remunerado*— (Moreno, 2017).

Ante la heterogeneidad de actividades incluidas en esta categoría amplia, existen varios aportes para su categorización y análisis. Algunas autoras, entre ellas Folbre (2006) y Esquivel (2013), distinguen entre *cuidado directo*, cuando hay interacción entre los cuerpos de la persona cuidadora y la persona cuidada, y *cuidado indirecto*, cuando se trata del mantenimiento del hogar, interpretando este último como una precondition para el cuidado directo. Otras, como Arango (2011), han analizado el distinto valor social que se le asigna a las diferentes tareas o actividades dentro del trabajo de cuidado, sosteniendo que hay tareas consideradas más “nobles” —las relacionadas con el cuidado directo de seres humanos (salud, educación, asistencia social) — y otras menos nobles e incluso “sucias” — las relacionadas con el mantenimiento de las condiciones materiales de la vida (aseo, limpieza, alimentación)—. Adicionalmente, esta última autora identifica otras características como i) las relaciones sociales en las que se realiza (esfera privada o esfera pública, la existencia o no de contrato que regule las condiciones, etc.), ii) la existencia o no de remuneración, iii) el grado de profesionalización o institucionalización (calificaciones) y iv) la posición social, tanto de la persona que cuida como de la persona que es cuidada, desde la óptica de las jerarquías y relaciones de dominación materiales y simbólicas.

Así, el *servicio doméstico*, que es objeto de esta investigación, se ubica dentro del concepto amplio de trabajo de cuidado, con la característica de cuidado indirecto (mayormente tareas menos nobles), realizado en el ámbito privado de hogares ajenos en el marco de una relación de dominación cercana, de manera remunerada y generalmente sin calificaciones profesionales.

La perspectiva interseccional en el servicio doméstico

Teniendo en cuenta las complejas relaciones de poder en las que se enmarca el servicio doméstico, vale la pena traer a colación también el concepto de *interseccionalidad*, otra contribución importante de la teoría y praxis feministas en los últimos 30 años. El

término fue acuñado en 1989 por Kimberlé Crenshaw, quien lo usó para referirse a la múltiple discriminación que enfrentan las mujeres afrodescendientes en Estados Unidos donde “género, raza y clase interactúan y definen conjuntamente su particular situación de desventaja social” (La Barbera, 2016, p. 112). Desde entonces, ha sido adoptado y desarrollado por autoras y autores de diferentes disciplinas como el derecho, la historia, la sociología, la literatura, la filosofía, la antropología, así como los estudios feministas, étnicos y *queer*, entre otros (Cho et al., 2013), convirtiéndose de esta manera en un “concepto viajero” en términos de La Barbera (2016).

Ciertamente, la concepción de la perspectiva interseccional se nutrió de aportes críticos previos del *black feminism* (feminismo afroamericano) y del *critical race theory* (teoría crítica de la raza), entre otros; sin embargo, es clave comprender que “no se trata de una palabra extraña y complicada para referirse a la tríada género-raza-clase” (La Barbera, 2016, p. 109). La autora explica que

este enfoque revela que las desigualdades son producidas por las interacciones entre los sistemas de subordinación de género, orientación sexual, etnia, religión, origen nacional, (dis)capacidad y situación socio-económica, *que se constituyen uno a otro dinámicamente en el tiempo y en el espacio* [énfasis agregado]. (p. 106)

Adicionalmente, Cho et al. (2013) destacan la importancia de la interseccionalidad como una herramienta analítica para capturar e involucrar dinámicas de poder contextuales. Es decir, el análisis se enfoca no en las infinitas combinaciones e implicaciones de diferentes identidades que se superponen, sino en las estructuras de poder. En este sentido, la interseccionalidad ayuda a develar cómo el poder funciona de maneras difusas y diferenciadas a través de la creación y el despliegue de categorías identitarias que se entrecruzan. Como muy bien lo sintetizan Chun et al. (2013), se trata principalmente de la forma en que funcionan las cosas más que de quiénes son las personas.

Calidad del trabajo: un marco amplio para interpretar la garantía de derechos laborales

A pesar de la existencia de garantías normativas para los derechos laborales en el servicio doméstico, aún hay muchos retos relacionados con la formalización y la valoración social de este trabajo como cualquier otro (“Los retos del trabajo doméstico”, 2018). Para hablar de la precariedad en el empleo doméstico se han usado principalmente los índices de

informalidad, entendida como la falta de correspondencia de las condiciones de una relación de trabajo con la legislación laboral nacional (OIT, 2003a). Como se expuso anteriormente, esta problemática afecta de manera desproporcionada a las mujeres como la principal fuerza de trabajo en este sector. A esto se suma la existencia de un gran subregistro como resultado del alto nivel de informalidad, entre otros factores. ¿Pero de qué hablamos cuando hablamos de informalidad?

El concepto de informalidad y sus limitaciones

La *informalidad* es un aspecto del mercado laboral que muestra un desequilibrio en términos de la calidad del empleo y para explicar su origen tradicionalmente se han utilizado dos enfoques principales (Jiménez Restrepo, 2012). El primero es el enfoque estructuralista, según el cual existe un sector moderno reducido donde solo caben “los más aptos” y otro tradicional que es el sector informal. Desde este enfoque, la informalidad laboral es “el producto de la falta de correspondencia, tanto cuantitativa como cualitativa, entre la demanda y la oferta de trabajo, la cual, a su vez, es el resultado de la forma en que la estructura económica incide en el mercado laboral” (Uribe et al., 2006, p. 219). En este sentido, el sector informal acoge a las y los trabajadores que el sector moderno no ha podido absorber por su limitada capacidad o restricciones en términos de calificaciones, lo cual significa que la informalidad no es consecuencia de la formalidad, sino la precede, según explican estos últimos autores.

Por otro lado, el enfoque institucionalista se centra en la premisa de que los agentes de parte tanto de la demanda como de la oferta hacen elecciones racionales con base en un análisis costo-beneficio (Jiménez Restrepo, 2012). Se parte de la existencia de un marco legal institucional que impone regulaciones y obligaciones de diferente tipo, cuyo cumplimiento implica ciertos costos, pero también trae beneficios. Así, los agentes toman una decisión voluntaria de cumplirlas o no dependiendo de si los beneficios son mayores a los costos o lo contrario. Es decir, el enfoque institucionalista “ignora las restricciones que puedan provenir de la estructura económica y se concentra en las decisiones que los individuos toman con respecto a la participación en la actividad económica” (Uribe et al., 2006, p. 225), explicando la informalidad como el resultado de la voluntad y la racionalidad de los agentes.

Así, la diferencia entre los dos enfoques se puede resumir en que, desde el estructuralismo, la informalidad es vista como una imposición del mercado, ajena de la voluntad de los agentes, mientras que el institucionalismo la plantea como una opción que los agentes son libres de tomar voluntariamente (Uribe et al., 2006). Mientras el objeto del primero es el trabajo precario y la pobreza, el segundo se enfoca en el cumplimiento de las reglas institucionales.

Adicionalmente a estas dos corrientes teóricas principales, algunos autores como, por ejemplo, Loayza, Servén y Sugawara (2009) y Jiménez Restrepo (2012) plantean un enfoque mixto donde la informalidad laboral se explica, en ocasiones, a partir de los costos y beneficios ofrecidos en las actividades formales y, en otras, con la mayor facilidad de ser parte de la economía informal por las diferentes barreras que puedan existir para entrar a un sector formal. Sin embargo, Uribe et al. (2006) advierten que la combinación de enfoques teóricos que pueden ser contradictorios podría enredar la explicación pues se busca “encontrar una medida homogénea de lo que por definición es un grupo altamente heterogéneo” (p. 233).

Así, como pasa con otros fenómenos sociales complejos, la heterogeneidad del sector informal dificulta su caracterización y el establecimiento de una definición única. No obstante, a pesar de las diferencias entre los dos enfoques y la explicación que ofrecen en cuanto al origen de la informalidad, se pueden identificar algunas características típicas compartidas, por ejemplo,

bajo nivel de ingresos, escasa protección en seguridad social y pensional, inestabilidad en el trabajo, pocas oportunidades de progreso por el bajo perfil de la ocupación que desempeñan, escasa educación, condiciones deficientes de trabajo (ausencia de contrato escrito, trabajo en la calle, ausencia de condiciones laborales seguras e higiénicas, etc.), y en general mayor número de hijos que el promedio de la población. (Uribe et al., 2006, p. 239)

Como explican estos académicos, el enfoque estructuralista es adoptado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Programa de Empleo para América Latina y el Caribe (PREALC) y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), mientras que el institucionalista es preferido por el Banco Mundial. Los primeros han adoptado una definición que agrupa en el sector informal a las y los trabajadores familiares

sin remuneración, las y los trabajadores por cuenta propia (no profesionales ni técnicos), las y los empleados del servicio doméstico, así como las y los empleados y patrones de empresas privadas de tamaño pequeño (hasta 5 trabajadores). Asimismo, los estructuralistas identifican algunos factores que generan o mantienen la brecha entre la oferta y demanda de trabajo, entre ellos la mayor participación de las mujeres en el mercado laboral (Uribe et al., 2006). Esto significa que cuantas más mujeres salen al mercado del trabajo, la posibilidad de ser absorbidas por el sector moderno es menor y, por consiguiente, es más probable que terminen integrándose al sector informal. Así, el hecho de que las mujeres sean la principal fuerza de trabajo en el sector del servicio doméstico lo hace más propenso a la informalidad.

Sin embargo, el enfoque estructuralista cae en lo que Pineda (2008) llama la “trampa del tamaño”, es decir, generaliza la relación positiva entre el tamaño de la empresa y la productividad, ignorando las evidencias de no correspondencia absoluta entre pequeña escala y baja productividad. En el caso de las trabajadoras domésticas, esto significa que ellas estarían condenadas a la informalidad a menos que se vinculen a empresas con 5 trabajadores o más.

La calidad del trabajo: libertad para ser y hacer

Con el fin de proponer una mirada diferente al tema de la informalidad, teniendo en cuenta las limitaciones expuestas, Pineda (2008) teoriza el concepto de *calidad del trabajo* o *calidad del empleo* desde un enfoque de capacidades y desarrollo humano, enfatizando el vínculo que existe entre este y la calidad de vida. El autor sostiene que:

el trabajo implica participar socialmente en la producción y reproducción de la sociedad, obtener un ingreso que concreta un valor social y proporciona un fundamento de la escogencia y la libertad para ser y actuar, constituye un espacio para la construcción de identidad y sentido de pertenencia, la posibilidad de un reconocimiento y satisfacción social, entre otros aspectos. Esto es, la calidad del empleo al centrar la atención en la cualidad remite a conceptos de dignidad, seguridad y libertad. (p. 13)

Esta reflexión de Pineda (2008) se basa en las discusiones teóricas adelantadas en el campo de la economía por Amartya Sen y Martha Nussbaum, entre otros, sobre la importancia de la libertad para lograr bienestar. Esta libertad es interpretada como una

función de las capacidades de la persona, es decir, las oportunidades reales de ser y hacer según el propio juicio de valor. El *enfoque de capacidades* de Sen y Nussbaum difiere de otros enfoques de la economía como, por ejemplo, la teoría de la utilidad de los bienes, puesto que permite visibilizar nuevos aspectos que influyen en la calidad de vida de las personas. Es decir, “el enfoque no asigna importancia directa a los bienes ... o al ingreso real obtenido del trabajo, ..., sino a la importancia que estos tienen en la capacidad de los individuos para decidir y optar por una vida mejor” (Pineda, 2008, p. 13). Un punto importante que se destaca es que, además de las características específicas de la persona o del trabajo en sí, en el desarrollo de estas capacidades influye también “una serie de arreglos y normas sociales, formales e informales, en medio de las cuales se desenvuelven, como, por ejemplo, la normatividad laboral sobre protección social o las prácticas discriminatorias” (p. 13).

Pineda (2008) sostiene que las discusiones sobre la calidad del trabajo se han centrado en la definición del “buen empleo” desde la valoración de elementos subjetivos y objetivos, más no en el desarrollo de marcos teóricos que ayuden a comprender el tema. Además, hay algunas ambigüedades en lo que concierne al límite entre lo subjetivo y lo objetivo y a la categorización de algunos aspectos objetivos como positivos o negativos (por ejemplo, el dilema entre ingresos más altos con horario estricto e ingresos menores con horario flexible). En cuanto a la satisfacción en el empleo, que ha sido utilizada para tomar en cuenta las preferencias y las expectativas de la o el trabajador, el autor señala que “una mayor satisfacción en el empleo puede corresponder a bajas expectativas producto de un reajuste de valores” (p. 14). Por ejemplo, cuando las mujeres reportan mayores niveles de satisfacción en el trabajo, esto podría interpretarse no tanto como una mejor calidad del empleo en comparación con los hombres, sino como una posible mejora frente a las generaciones de mujeres antes que ellas.

Ante estas limitaciones, Pineda (2008) propone la siguiente definición de calidad del trabajo: “*todas aquellas dimensiones relacionadas con el trabajo de las personas que le permiten a estas el desarrollo de sus capacidades, ampliar sus opciones de vida y obtener mayores grados de libertad*” (p. 14). En este sentido, Pineda y Acosta (2011) desarrollan las dimensiones en cuestión así: i) intensidad y condiciones de trabajo, ii) ingreso, iii) protección social, iv) estabilidad, v) dimensión subjetiva, vi) subempleo (existencia o no de

un segundo trabajo), y proponen un índice compuesto para la medición cuantitativa de la calidad del trabajo.

¿Y el concepto de *trabajo decente* de la OIT? Este abarca cuatro elementos, a saber: el empleo, la protección social, los derechos de las y los trabajadores y el diálogo social (Ghai, 2003). Con base en esta definición, Pineda y Acosta (2011) lo diferencian de la *calidad del trabajo*, señalando que

ambos son términos amplios y multidimensionales, pero se refieren a elementos distintos. El “trabajo decente” es un concepto más amplio y está referido a la situación laboral en un país, mientras que la calidad del trabajo hace referencia solo a las personas que se encuentran trabajando. En tal sentido, la calidad del trabajo constituye un componente del trabajo decente, componente no obstante central para la valoración laboral de un país. (pp. 63-64)

Así las cosas, para esta investigación se utilizó la noción de *calidad del trabajo* como un marco amplio para interpretar la garantía de los derechos laborales de las trabajadoras domésticas desde un enfoque de capacidades y como un paso importante para lograr el trabajo decente planteado en el Objetivo 8 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): “Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos” (ONU, 2015, p. 16).

Una vez ubicado el empleo doméstico en el marco conceptual del trabajo doméstico y de cuidado y establecida la calidad del trabajo como la perspectiva desde la cual se interpretará la garantía de derechos laborales de las trabajadoras domésticas, se procedió a considerar los factores sociales que influyen de manera material en la realidad de este oficio.

Representaciones sociales: conocimiento de sentido común que construye la realidad

La revisión de la literatura reveló la existencia de muchas creencias tanto a nivel individual como colectivo que desempeñan un papel importante en las relaciones y las condiciones en el servicio doméstico. No obstante, la pregunta era: ¿desde qué teoría o concepto es más conveniente abordar estas creencias?

Prejuicios y estereotipos

Teniendo en cuenta que las palabras más utilizadas en la cotidianidad para referirse a nuestras creencias negativas acerca de una persona o un fenómeno son los estereotipos y

los prejuicios, estos fueron los primeros conceptos en ser analizados. Desde la psicología social, el *prejuicio* tradicionalmente se define como “una actitud negativa hacia un grupo social o hacia una persona percibida como miembro de ese grupo” (Montes Berges, 2008, p. 1). Como otras actitudes, tiene tres componentes: cognitivo (creencias), afectivo (emociones) y comportamental (conducta) (González-Gabaldón, 1999; Montes Berges, 2008; Puertas Valdeiglesias, 2004). El componente cognitivo del prejuicio es el *estereotipo* que, siguiendo a Robert Gardner, es “un conjunto comprimido de creencias consensuadas sobre las características de un grupo particular” (Montes Berges, 2008, p. 1). Por otro lado, el prejuicio se manifiesta externamente a través de su componente comportamental, la discriminación, que ha sido tradicionalmente conceptualizada como “el tratamiento desigual desfavorecedor a un sujeto o grupo, como consecuencia del prejuicio” (Montes Berges, 2008, p. 2). Para algunos autores la relevancia del componente comportamental es tal que el prejuicio solo cobra relevancia cuando culmina en discriminación.

En el siglo XX el estereotipo como fenómeno social se convierte en uno de los temas de estudio más populares de la psicología social (Puertas Valdeiglesias, 2004). El término fue acuñado por Walter Lippmann en 1922 como “imágenes mentales (*pictures in our heads*) que poseemos sobre las personas para entender la realidad social que nos rodea” (Puertas Valdeiglesias, 2004, p.135). Hacia los años 50, Gordon Allport empieza a cambiar el foco desde el contenido de los estereotipos hacia el proceso de estereotipia y se convierte en el primero en relacionar el concepto del estereotipo con el del prejuicio. Asimismo, comienza a preguntarse por las funciones de los estereotipos, desarrolladas posteriormente de manera sistemática por Henri Tajfel. Este último categoriza las funciones de los estereotipos como individuales, a saber: simplificar la información y proteger el sistema de valores propio, y sociales, a saber: salvaguardar los intereses colectivos del endogrupo, justificar los comportamientos de los miembros del endogrupo hacia los de exogrupos y mantener una identidad positiva del propio grupo (Puertas Valdeiglesias, 2004).

En algunas teorías más recientes estas funciones trascienden al nivel macrosocial. En este sentido, Jost y Banaji (1994) afirman que los estereotipos cumplen también una función ideológica de justificación del sistema (*System justification theory*), la cual contribuye a que los arreglos sociales se preserven, aun cuando estos vayan en contra de intereses individuales y grupales. Así, esta función puede explicar fenómenos

aparentemente contradictorios como, por ejemplo, la participación de individuos y grupos desfavorecidos en estereotipos negativos sobre ellos mismos y la naturaleza consensuada de las creencias estereotipadas a pesar de las diferencias en las relaciones sociales que puedan existir dentro de y entre diversos grupos.

Por su parte, Fiske (1993) sostiene que los estereotipos sirven para ejercer control, puesto que limitan las opciones de las personas estereotipadas de una manera concreta y material. Como lo expresa muy bien la autora, ellos funcionan como ancla y cerca para las y los estereotipados. Esta teoría del poder como control (*Power-as-control theory*) contempla que existe reforzamiento mutuo entre los estereotipos y el poder que contribuye a mantener y justificar el statu quo.

Aunque estas nuevas teorías conjugan conceptos como sistemas sociales, *statu quo* y relaciones de poder, que se relacionan con el objeto de estudio en esta investigación, su aplicación ha sido limitada al campo de la psicología social, razón por la cual se decidió explorar otros conceptos y teorías de corte sociológico.

La construcción social de la realidad

La idea del mundo como un constructo social, con sus componentes materiales y simbólicos, ha sido central para el pensamiento sociológico por lo menos en los últimos 40 años (Girola, 2012). La construcción social de la realidad ha sido abordada desde diferentes enfoques o conceptos, entre ellos los de las representaciones y los imaginarios sociales, dos nociones que ocupan un lugar importante en las ciencias sociales, principalmente en la sociología, la antropología y la psicología social (Araya, 2002). Aunque tienen muchos puntos en común como construcciones simbólicas, razón por la cual la mayoría de las y los investigadores las usan indistintamente, “hay un sesgo disciplinar y una mutua resistencia a la homologación conceptual que llaman la atención” (Girola, 2012, p. 376).

El origen de las representaciones en el pensamiento sociológico se atribuye a Emile Durkheim, quien introdujo a finales del siglo XIX la noción de *representaciones colectivas* entendidas como

las ideas compartidas por los miembros de grupos y sociedades con respecto al mundo en el que viven; pueden referirse a la naturaleza de las cosas sagradas o de las profanas y se manifiestan en, y producen, acciones concretas, como por ejemplo

ritos y ceremonias, a la vez que constituyen sistemas de símbolos y se materializan en artefactos diversos. (Girola, 2012, p. 377)

Se hace énfasis en la materialidad de las representaciones, es decir, ellas no constituyen un mundo irreal paralelo de la realidad objetiva, sino son una expresión material, aunque no directa y transparente, de las relaciones de los miembros de un grupo entre sí y con su entorno (Girola, 2012). Según Durkheim, parafraseado por esta autora, “tienen no solo efectos cognitivos (ayudan a interpretar y conocer la realidad) sino efectos en la acción, ayudan a vivir” (p. 377).

Otra aproximación a la noción de las representaciones es la de Serge Moscovici, quien parte del trabajo de Durkheim, entre otros teóricos. Su crítica como psicólogo social, que se convierte en su aporte conceptual, es que al denominar las representaciones “colectivas” se les asigna un carácter homogéneo, objetivo y estático, es decir, se presupone que son compartidas por todos los miembros de la comunidad, impuestas a los individuos desde afuera, ignorando así su naturaleza dinámica (Araya, 2002; Girola, 2012). Por tal razón, desde principios de los años 60 Moscovici lideró una evolución teórica hacia el concepto de *representaciones sociales* como pertenecientes a diversos grupos, a menudo contradictorias, y en un proceso constante de creación y renovación.

De acuerdo con Denise Jodelet (1986), una de las discípulas más importantes de Moscovici, las representaciones sociales son una forma de conocimiento social que nos permite interpretar la cotidianidad, situarnos respecto a las personas y los acontecimientos que la habitan, así como actuar sobre y con ellas, con el fin último de comprender y dominar nuestra vida. Se trata de un *conocimiento de sentido común* que se diferencia del conocimiento científico, pues “se construye a partir de nuestras experiencias, pero también de las informaciones, conocimientos, y modelos de pensamiento que recibimos y transmitimos a través de la tradición, la educación y la comunicación social” (p. 473). Así, las representaciones sociales se constituyen como un saber práctico y espontáneo que participa en la construcción social de la realidad.

Por su parte, Cornelius Castoriadis teoriza la construcción social de la realidad desde la noción de *imaginario social* introducida por él en 1975. Rompiendo con la concepción antigua y dominante hasta el momento de lo imaginado o imaginario como irreal, fantasioso, hasta fantasmagórico, el *imaginario* en esta concepción es:

un proceso creador permanente, tanto una capacidad o facultad de los colectivos humanos como los productos cargados de significación que permiten entender a las sociedades como cuerpos plenos de sentido. ... A diferencia de las representaciones sociales, el imaginario no es para él, la representación de ningún objeto o sujeto, sino creación social de sentido. (Girola, 2012, p. 388)

A partir de los años 90, el término empieza a utilizarse en plural, es decir, *imaginarios sociales*, para dar cuenta de la existencia de una variedad de imaginarios en cada sociedad, que tienen distintos ámbitos de aplicación y nivel de generalidad (Girola, 2012). Además, algunos autores, por ejemplo, Manuel Antonio Baeza hacen la distinción entre imaginarios dominantes o dominados, incorporando así el tema del poder y la dominación en el estudio de los imaginarios sociales.

Las representaciones sociales: entre estereotipos e imaginarios

A la hora de elegir el concepto más adecuado para esta investigación fue muy relevante el análisis de Girola (2012) entorno las representaciones y los imaginarios sociales como nociones complementarias, que se diferencian en cuanto su nivel de abstracción y generalidad. Por un lado, los imaginarios son concebidos como esquemas de representación que, más que con lo real existente, tienen que ver con lo posible. Por otro lado, las representaciones son concreciones de los imaginarios que tienen menor nivel de abstracción y un carácter más puntual, y por consiguiente son más fáciles de identificar. En resumen, la autora plantea que las representaciones “reflejan ideas, estereotipos y prejuicios propios de cada grupo, sociedad o época, y que sirven como muestras de los imaginarios sociales que las nutren y fundamentan” (p. 403) y hace un llamado para un enfoque interdisciplinar en el estudio de las dos nociones.

La ventaja de la teoría de las representaciones sociales es que “toma en consideración y conjuga por igual las dimensiones cognitivas y las dimensiones sociales de la construcción de la realidad” (Araya, 2002, p. 15), esto a diferencia de la teoría de la cognición social, por ejemplo. Es decir, la noción de representación social se ubica en la intersección de lo psicológico y lo social (Jodelet, 1986). Las representaciones son “sociales” por las condiciones de su producción (en las diversas formas de interacción entre sujetos-objetos), por las condiciones de su circulación (intercambio social entre individuos, grupos y estructuras sociales más grandes) y por sus funciones sociales (construcción social

de la realidad, desarrollo de una identidad personal y social, construcción del conocimiento del sentido común), explica Araya (2002).

Un punto importante en la noción de las representaciones sociales según la concepción de Moscovici es la fusión entre percepto y concepto (Girola, 2012; Jodelet, 1986). Considerando que al representar se hace presente lo ausente y se aproxima lo lejano a través de una reconstrucción simbólica, la representación social se asemeja al símbolo y al signo (Jodelet, 1986). Este proceso implica tanto un objeto que es representado como un sujeto que representa, centrándose en la relación entre ambos; así, las representaciones sociales “dicen tanto de lo que es percibido, como de quienes lo perciben” (Girola, 2012, p. 379). En palabras de Jodelet (1986),

toda representación social es representación de algo y de alguien. Así, no es el duplicado de lo real, ni el duplicado de lo ideal, ni la parte subjetiva del objeto, ni la parte objetiva del sujeto. Sino que constituye el proceso por el cual se establece su *relación*. (p. 475)

Esta autora destaca también el carácter de imagen de las representaciones sociales, entendido como un aspecto figurativo que es inseparable del aspecto significante, como dos caras de la misma moneda. El término *imagen* se usa no para referirse a un reflejo o reproducción fiel, sino a una “constelación de rasgos de carácter concreto” (Jodelet, 1986, p. 477) donde entra en juego la imaginación. La formación de este aspecto figurativo se da por medio de dos procesos, a saber: *objetivación*, donde al objeto de representación se le asignan imágenes con el fin de hacer concreto lo abstracto y dar una textura material a las nociones, y *anclaje*, donde el objeto representado es enraizado en el sistema de conocimiento preexistente del sujeto representante, dando esta integración cognitiva lugar a transformaciones tanto en el uno como en el otro (Jodelet, 1986). Así, la elaboración de las representaciones sociales pasa primero por la constitución formal de un conocimiento y luego por su inserción orgánica dentro de un pensamiento constituido. Como lo expresa el mismo Moscovici, citado por Flores Palacios (2012), “mediante un trabajo de la memoria, el pensamiento constituyente se apoya sobre el pensamiento constituido para ubicar la novedad en marcos antiguos” (pp. 340-341).

De este modo, las representaciones sociales sirven para integrar la novedad, interpretar la realidad y orientar las conductas y las relaciones sociales (Jodelet, 1986).

Otras funciones que se plantean incluyen ordenar y simplificar la realidad (aunque las representaciones están en constante renovación, dado que se nutren de diversas fuentes), posibilitar la comunicación e interacción entre los sujetos-objetos, y brindar un sentido de identidad para las personas que comparten las “mismas” representaciones, a la vez que les permiten diferenciarse de otros individuos o grupos (Girola, 2012).

Así las cosas, para fines de este trabajo cobra especial importancia la teoría de las representaciones sociales, ubicada en un marco amplio de interacción conceptual con otras nociones como los estereotipos y prejuicios y los imaginarios sociales, según propone Girola (2012).

En este capítulo se sentaron unas bases teóricas que permiten conceptualizar el servicio doméstico como un trabajo de cuidado altamente feminizado que es caracterizado por un déficit significativo en términos de calidad del empleo. Asimismo, se estableció la perspectiva de las representaciones sociales —como una noción de rango medio de generalidad y abstracción— para abordar las creencias socialmente compartidas que inciden en la construcción material de su realidad. Este proceso fue largo, pues pasó por la revisión de diferentes conceptos desde diversas disciplinas para elegir los más adecuados, lo cual me permitió ampliar mi mirada hacia el tema y tener más claridad a la hora de diseñar el marco metodológico que se presenta a continuación.

Marco metodológico

¿Cómo estudiar las representaciones sociales?

Como explica Arruda (2012), la teoría de las representaciones sociales (RS) no fija normas en cuanto a la metodología a utilizar en la investigación, dando rienda suelta a la creatividad de las y los investigadores, “en la medida en que el interés primordial es el descubrimiento y no la verificación o la comprobación” (p. 330). En este sentido, Flores Palacios (2012) afirma que “no se privilegia o prioriza algún método en especial, su aproximación multimetodológica es una expresión de la fortaleza y apertura a las distintas necesidades de los grupos” (p. 353).

No obstante, existen algunas guías en cuanto los elementos de las RS que podrían ser objeto de estudio y orientar la elección de método de investigación. Con base en tres preguntas orientadoras formuladas por Denise Jodelet, Arruda (2012) propone los siguientes planos de investigación: i) las condiciones de producción y de circulación de las RS (¿Quién sabe y a partir de dónde sabe?), ii) sus procesos y estados (¿Lo que y cómo sabe?) y iii) su estatus epistemológico (¿Acerca de lo que se sabe, y con qué efecto?).

En el segundo plano, el de los procesos y estados de las RS que la constituyen como saber social, existen diferentes enfoques. En primer lugar, encontramos el *enfoque dimensional* (también conocido como procesual), llamado así “por abarcar las dimensiones de la representación: su campo estructurado, la actitud que carga y que le otorga coloración afectiva, así como el componente de información contenida” (Arruda, 2012, p. 332). La información es obtenida a través de entrevistas, cuestionarios, observaciones, investigación documental y tratamiento de textos escritos o provenientes de imágenes. En segundo lugar, está el *enfoque del núcleo central* que busca identificar los elementos centrales de la RS, que presentan mayor resistencia y durabilidad en comparación con los elementos periféricos. Para ello, se utilizan tests de asociaciones libres de palabras que permiten revelar el conjunto de ítems que configuran el corazón de la representación. El tercer enfoque es el de la llamada Escuela de Ginebra que se centra en el proceso de anclaje, es decir, el proceso de integración de la novedad en los esquemas existentes de conocimiento.

Así, la presente investigación se sitúa en el segundo plano de los propuestos por Arruda (2012), pues busca identificar el contenido de las RS referentes al servicio doméstico desde un enfoque dimensional.

Desde una perspectiva feminista, la orientación cualitativa es “privilegiada para captar la forma en que las mujeres experimentan, contextualizan y significan el mundo”, pues permite integrar un elemento afectivo y su significado enmarcado en las emociones, como una fuente de conocimiento no hegemónica (Flores Palacios, 2012, p. 353). En este sentido, herramientas de investigación como grupos focales y de discusión, entrevistas, historias de vida, estudios de caso, observación participante, etc., han tenido amplia aplicación en el campo de las RS.

Teniendo en cuenta el carácter social de las RS, se considera que el uso de las historias de vida y estudios de caso puede ser polémico debido a su naturaleza individual (Flores Palacios, 2012). Por otro lado, la coyuntura actual por la pandemia del COVID-19 no permitió la organización e implementación de grupos focales y observación participante. La entrevista, por su parte, —una herramienta tomada a partir de un contexto antropológico que ha sido promovida como herramienta en la investigación de las RS principalmente por Denise Jodelet— es difícilmente superada por otras técnicas como fuente de información (Flores Palacios, 2012). En esta línea de ideas, el formato de entrevista semiestructurada me permitió contar con una guía base para desarrollar las conversaciones con las participantes y al mismo tener suficiente flexibilidad para poder profundizar en algunos temas relevantes que fueran emergiendo.

¿Y la calidad del trabajo?

Con base en la concepción de Pineda (2008) de la calidad del trabajo como una fuente de libertad del ser y hacer para las y los trabajadores, Pineda y Acosta (2011) proponen un índice compuesto para su medición cuantitativa que consiste en diecisiete variables agrupadas en seis dimensiones — cinco objetivas (intensidad y condiciones de trabajo, ingreso, protección social, estabilidad y subempleo) y una subjetiva—. En esta última se evalúa el nivel general de satisfacción de la persona trabajadora, su percepción de la estabilidad del empleo y de la compatibilidad entre trabajo y familia. Todas ellas son relevantes para la presente investigación, así que se retomaron como categorías analíticas básicas que fueron ampliadas y complementadas teniendo en cuenta las características específicas del empleo doméstico.

En primer lugar, las dimensiones objetivas propuestas por Pineda y Acosta (2011) se agruparon en una *dimensión objetiva* general con sus subdimensiones. En la

subdimensión del ingreso, además del salario, se consideraron las vacaciones remuneradas como un descanso remunerado de carácter salarial. Adicionalmente, se agregó una subdimensión para las prestaciones sociales —la prima de servicios, las cesantías y la caja de compensación—, un tema de gran importancia tanto material como simbólica para el sector del servicio doméstico, pues son derechos raras veces garantizados en el caso de trabajadoras domésticas por días.

En segundo lugar, se amplió ligeramente la *dimensión subjetiva* al indagar en la percepción individual de las trabajadoras en relación con varios de las subdimensiones objetivas, no solo con la estabilidad, además de la satisfacción general y la compatibilidad entre trabajo y familia.

Por último, se incluyó una *dimensión intersubjetiva* con la cual se busca comprender la relación interpersonal entre empleadora y trabajadora y su relevancia para la calidad del trabajo. Inicialmente, esta dimensión se desarrolló con base en algunas reflexiones de Molinier (2011a) acerca del empleo doméstico desde la perspectiva de la *psicodinámica del trabajo*. Esta corriente de la psicología del trabajo se centra en “los conflictos que surgen del encuentro entre un sujeto —portador de una historia singular— y una situación de trabajo cuyas características son, en gran parte, fijadas independientemente de su voluntad” (pp. 45-46), revelando así los impactos del trabajo en la salud mental de las y los trabajadores y analizando las estrategias que ellas y ellos usan para enfrentarse a estos. En el caso del trabajo de cuidado, afirma la autora, se genera “un sufrimiento específico: *ser para el otro*” (p. 56), ya que la persona que cuida pone su subjetividad al servicio de otras/os, ajustando sus emociones a necesidades ajenas.

Molinier (2011a) hace énfasis en la *opacidad* del cuidado que se debe a su desvaloración por parte tanto de las cuidadoras como de las y los demás, la invisibilidad como condición para su éxito y su naturalización como actividad femenina, entre otros factores. Contrario a la creencia generalizada que el trabajo de cuidado no requiere de talento y habilidades especiales, este implica importantes competencias interpersonales y emocionales, es decir, un saber-hacer discreto; se trata de un trabajo que solo se ve cuando falla, puesto que su éxito requiere que sus rastros se borren por completo (Molinier, 2011a; Arango, 2011). Esta invisibilidad intrínseca de los cuidados lleva a un déficit crónico de

reconocimiento, aunque en muchas ocasiones lo que permite continuar con el trabajo sin enfermarse es justamente la esperanza de ser reconocida, como explica Molinier (2011).

Adicionalmente, la despersonalización y la falta de afectos en el trabajo hacen que muchas trabajadoras domésticas se sientan deprimidas y maltratadas (Arango, 2011). Desde mediados de los años ochenta, numerosas investigaciones sobre los cuidados empiezan a tomar en consideración los afectos, sentimientos y emociones en este campo. Retomando los aportes de Arlie Hochschild como pionera, entre otras investigadoras, Martín Palomo (2011) propone un análisis integral de los cuidados a partir de sus tres dimensiones — material, emocional y moral—y explica que, si bien el reconocimiento de la dimensión material ha permitido medir y visibilizar los cuidados en términos de tiempo y dinero, lo cual ciertamente ha sido un avance importante, la incorporación de aspectos afectivos y morales ayuda a complejizar el análisis.

En este sentido, en la dimensión intersubjetiva se incluyeron preguntas acerca de la toma de decisiones en la cotidianidad del trabajo, la interacción cotidiana, el reconocimiento en el trabajo y la percepción individual de la relación interpersonal. Aunque inicialmente esta dimensión fue concebida para comprender algunos factores relacionales y su impacto en la calidad del trabajo desde la subjetividad de las trabajadoras, a medida que fue avanzando el análisis la percepción por parte de las empleadoras empezó a cobrar especial importancia. En la tabla 1 abajo se presenta un resumen de las dimensiones de la calidad del trabajo planteadas en este estudio.

Tabla 1

Resumen de las dimensiones de la calidad del trabajo planteadas en este estudio

| Dimensión | Subdimensiones | Guía para la clasificación |
|------------------|--|--|
| Objetiva | Intensidad | |
| | Intensidad horaria | Positivo si es menos de 8 horas diarias, negativo si es más |
| | Horas extras y trabajo nocturno | Negativo si se trabaja más de 8 horas diarias o en horario nocturno, positivo si no (independientemente de la existencia o no de recargos) |
| Ingreso | | |

| | | |
|-----------------------|--|---|
| | Salario | Tres rangos: menos de un salario mínimo, entre uno y tres, y más de tres; positivo si es más de un salario mínimo, negativo si es menos |
| | Vacaciones remuneradas | Positivo si existe, negativo si no existe |
| <hr/> | | |
| | Seguridad social | |
| | Salud | Positivo si existe y es por medio del trabajo, negativo si no existe o es por fuera del trabajo ² |
| | Pensión | Positivo si existe, negativo si no existe |
| | ARL | Positivo si existe, negativo si no existe |
| <hr/> | | |
| | Prestaciones sociales | |
| | Prima | Positivo si existe, negativo si no existe |
| | Cesantías e intereses | Positivo si existe, negativo si no existe |
| | Caja de compensación | Positivo si existe, negativo si no existe |
| <hr/> | | |
| | Estabilidad | |
| | Contrato | Positivo si existe (verbal o escrito, fijo o indefinido), negativo si no existe |
| | Antigüedad laboral | Cuatro rangos: menos de un año, entre uno y tres años, entre tres y cinco años, y más de cinco años |
| | Asociación gremial o sindical | Positivo si existe, negativo si no existe |
| <hr/> | | |
| | Subempleo | |
| | Existencia de otro empleo | Tres tipos: por insuficiencia de horas, por competencias o por ingresos; negativo si existe, positivo si no existe |
| <hr/> | | |
| Subjetiva | Percepción individual de las subdimensiones objetivas | N/A |
| | Satisfacción general | N/A |
| | Compatibilidad entre trabajo y familia | N/A |
| <hr/> | | |
| Intersubjetiva | Autonomía en la toma de decisiones | N/A |
| | Interacción cotidiana | N/A |
| | Reconocimiento | N/A |

² Para la clasificación en cobertura en salud, se tomó en consideración lo planteado por Pineda y Acosta (2011), a saber: las y los trabajadores que cuentan con afiliación al sistema de salud “como beneficiarios o por sistema de seguridad social subsidiado en su condición de ciudadanos pobres, se consideran como no cubiertos, en la medida que lo que se califica son sus condiciones de trabajo y no al individuo” (p. 80).

| | |
|---|-----|
| Percepción individual de la relación interpersonal | N/A |
|---|-----|

Nota. N/A = no aplica.

ACD: una perspectiva crítica en el análisis del discurso

La interpretación de los datos se realizó siguiendo a van Dijk (2003; 2016), uno de los principales teóricos de la perspectiva del análisis crítico del discurso (ACD). El autor subraya que no existe un método único del ACD, sino que los discursos y las estructuras a analizar en cada caso se deben elegir en función del problema social objeto del estudio y un marco teórico amplio. Más que un método o una teoría, el ACD es “una perspectiva, crítica, de la realización del saber” (van Dijk, 2003, p. 144) que puede ser utilizada en combinación con cualquier enfoque y subdisciplina de las humanidades y las ciencias sociales. En otras palabras, el ACD no solo puede ser diverso y multidisciplinar, sino que estas cualidades representan su esencia.

Otras propiedades generales del ACD —o para utilizar el término más reciente, estudios críticos del discurso (ECD)— son que se enfoca, más que en las estructuras discursivas en sí, en los problemas sociales y las cuestiones políticas de fondo; no se limita a describir las estructuras discursivas, sino busca explicar qué significan y cómo inciden en la estructura social; y se centra en el rol de las estructuras discursivas para representar, justificar, reproducir, o en algunos casos desafiar, las relaciones de dominación (abuso de poder) en la sociedad (van Dijk, 2016).

Dicho esto, el autor propone, de modo a ejemplo, examinar los textos en dos dimensiones —semántica y formal— y en dos niveles —global y local— (van Dijk, 2003), un camino que se consideró apropiado para esta investigación.

Las macroestructuras semánticas, o los temas, tienen una relevancia social importante, pues “los usuarios de una lengua no son capaces de memorizar y manejar todos los detalles del significado de un discurso, y por lo tanto, organizan mentalmente estos significados mediante significados o temas globales” (van Dijk, 2003, p. 152). Aunque los temas no se pueden observar directamente en el discurso, las y los usuarios de una lengua los infieren basándose en los títulos, resúmenes, extractos o conclusiones del texto, que muchas veces son expresiones de estos significados globales. Así, el manejo de los temas puede servir como una herramienta de influencia y manipulación al permitir destacar

ciertos significados, controlar la comprensión e influir en lo que van Dijk llama “modelo mental”, o representación individual, del acontecimiento objeto del discurso.

A nivel local, los significados se expresan a través de una variedad de dispositivos como la selección de palabras, las estructuras de las proposiciones expresadas en las oraciones y las diferentes relaciones entre ellas, entre otros. La elección del uso de unos u otros dispositivos por parte de las y los productores de un texto se basa en sus modelos mentales o las representaciones socialmente compartidas del acontecimiento que aborda el discurso. El resultado son significados locales que están en función de los temas globales, pero tienen una influencia más directa en los modelos de las y los destinatarios y, por ende, en sus opiniones y actitudes. Los significados locales pueden ser explícitos o implícitos; estos últimos no hacen parte del texto, pero sí del modelo mental de las y los usuarios del mismo. Según van Dijk (2003), estas macro- y microestructuras semánticas del discurso son los elementos más fácilmente recordados y reproducidos por las y los destinatarios, lo cual tiene implicaciones obvias en lo social.

El otro tipo de estructuras a ser analizadas son las formales, sobre las cuales las y los productores de textos tienen menos control consciente. Generalmente, ellas no son una expresión directa de significados y creencias, sino más bien de las propiedades “pragmáticas” del discurso,

como la intención, el estado de ánimo que lo inspiró o las emociones de los hablantes, la perspectiva que éstos tienen sobre los acontecimientos de los que se conversa, las opiniones sobre los demás participantes, y, en especial, la preocupación de interacción como la autorepresentación positiva y la formación de una determinada impresión. (van Dijk, 2003, p. 158)

Estas estructuras incluyen las formas sintácticas y proposicionales, las figuras retóricas, la entonación, y, en el caso de la conversación espontánea, propiedades como las pausas, los titubeos, los turnos de la palabra, entre otras. Del mismo modo que los significados, las estructuras formales pueden ser globales —esquemas canónicos y convencionales como, por ejemplo, en los artículos de noticia— y locales —la sintaxis de las oraciones y las relaciones entre ellas, como el orden y la primacía, el uso de los pronombres, voz activa o pasiva de los verbos y demás—.

Cabe destacar que el análisis que se presenta es parcial, primero, por el alcance de este trabajo y, segundo, porque se han utilizado únicamente las dos dimensiones y los dos niveles del ACD mencionados anteriormente, sin ahondar en las varias relaciones semióticas y contextuales que puedan existir. Esto dado que “en cualquier sentido práctico no existe nada parecido a un análisis del discurso «completo»: un análisis «pleno» de un breve párrafo podría durar meses y llenar cientos de páginas” (van Dijk, 2003, p. 148). En este sentido, más que una afirmación definitiva e irrefutable, prefiero concebir el análisis aquí adelantado como una reflexión que invita al diálogo y da lugar a nuevas investigaciones.

Diseño de la investigación

De acuerdo con lo estipulado por Hernández Sampieri (2014), para este trabajo se eligió un enfoque cualitativo, pues se parte de la premisa de la existencia plural de realidades subjetivas y se busca comprender e interpretar los fenómenos a partir de las experiencias particulares de las sujetas participantes. El abordaje fue fenomenológico, dado que la investigación se centró en la esencia de la experiencia compartida, permitiendo identificar los puntos en común en relación con los fenómenos objeto del estudio.

Universo y muestras

El acercamiento a los fenómenos a estudiar, a saber: las representaciones sociales y la garantía de derechos laborales en el servicio doméstico, se hizo a través de dos tipos de fuentes primarias —relatos de trabajadoras domésticas y sus empleadoras obtenidos a través de entrevistas semiestructuradas y artículos de prensa sobre el servicio doméstico en Colombia—.

En el primer caso, el universo de estudio fueron las trabajadoras domésticas y las mujeres empleadoras de servicio doméstico en Bogotá. La muestra de empleadoras fue reclutada a través de una breve encuesta (Apéndice A), con la cual se buscaba llegar a un relativamente amplio círculo de personas e identificar algunas que potencialmente estuvieran interesadas en participar en la investigación. La encuesta fue compartida a través de mis contactos personales, así como en el grupo Teusaquillo me importa en Facebook.

Un total de 50 personas respondieron a la encuesta, entre las cuales fueron identificadas 19 mujeres que tienen empleada doméstica en su hogar, viven en Bogotá, indican que conocen la existencia de normas que regulan las condiciones laborales en el

servicio doméstico en Colombia y están dispuestas a participar en la investigación. De esta lista fueron excluidas inicialmente cuatro mujeres conocidas con el fin de limitar posibles sesgos. De las 15 personas restantes no fue posible establecer comunicación con seis, cuatro dieron respuesta negativa o tenían dificultades para participar, y cinco dieron su consentimiento para ser entrevistadas. Estas últimas presentaron la idea a sus empleadas, de las cuales cuatro expresaron interés en participar y una declinó por problemas de salud de un familiar. Así, fueron realizadas ocho entrevistas semiestructuradas, cuatro con empleadoras de servicio doméstico (Apéndice B) y cuatro con sus respectivas trabajadoras (Apéndice C), todas ubicadas en la ciudad de Bogotá. Las entrevistas tuvieron lugar entre 22 de diciembre de 2020 y 27 de enero de 2021, una presencial y las demás virtuales, en su mayoría por video llamadas (Apéndice D). En las tablas 2 y 3 abajo se relacionan en breve los perfiles de las participantes en la muestra.

Tabla 2

Perfil de las empleadoras entrevistadas

| Código | Ocupación | Profesión | Edad | Localidad | Estrato | Vive con |
|--------|-----------------------|-------------|------|-------------|---------|----------|
| E1 | Pensionada | Arquitecta | 64 | Teusaquillo | 4 | Sola |
| E2 | Docente universitaria | Mercadóloga | 40 | Chapinero | 3 | Sola |
| E3 | Coordinadora | Politóloga | 38 | Teusaquillo | 4 | Pareja |
| E4 | Investigadora | Bióloga | 48 | Teusaquillo | 4 | Hijos/as |

Tabla 3

Perfil de las trabajadoras entrevistadas

| Código | Estudios | Edad | Vive en | Estrato | Vive con | Origen |
|--------|---------------------------|------|----------------|---------|---------------------|-------------------|
| T1 | Tecnóloga | 37 | Ciudad Bolívar | 2 | hija | Bogotá |
| T2 | 2do de bachillerato | 59 | Soacha | 3 | esposo, hijo/as | Bogotá |
| T3 | 1ro de primaria | 55 | Puente Aranda | 3 | hija | Mompox, Bolívar |
| T4 | Bachillerato, cursos SENA | 52 | Ciudad Bolívar | 2 | hija, yerno, nietas | Túquerres, Nariño |

Por su parte, el análisis de prensa se realizó sobre artículos publicados en la página web de El Tiempo, uno de los periódicos generalistas más populares a nivel nacional en Colombia y el único de los revisados (El Espectador, El Tiempo, La Silla Vacía y Razón Pública) que cuenta con un buscador avanzado que permite delimitar la búsqueda en el tiempo. El periodo que se abordó fue del 1 de julio de 2015 al 31 de diciembre de 2016, teniendo en cuenta que el último hito en la lucha por los derechos laborales de las trabajadoras domésticas fue la promulgación de la Ley 1788, "por medio de la cual se garantiza el acceso en condiciones de universalidad al derecho prestacional de pago de prima de servicios para los trabajadores y trabajadoras domésticos" (Ley 1788, 2016). El proyecto de ley fue radicado en julio de 2015 y promulgado casi un año después, el 7 de julio de 2016, generando un relativamente amplio debate público y capturando el interés de los medios de comunicación. Para su divulgación, al Ministerio del Trabajo le fue asignada la responsabilidad de diseñar e implementar, en conjunto con las organizaciones de trabajadoras y trabajadores domésticos, una estrategia, que lógicamente debió incluir también socialización en los medios de comunicación.

Así las cosas, para el periodo en cuestión se encontraron 23 resultados por "servicio doméstico", 28 por "trabajo doméstico", 17 por "trabajadoras domésticas", 13 por "trabajadores domésticos", 35 por "empleadas domésticas" y 27 por "empleados domésticos", los cuales constituyeron el universo de estudio en este caso. Para delimitar la muestra, siguiendo a van Dijk (2003), se procedió con un análisis de significados globales inferidos de los títulos y subtítulos de los artículos, por medio del cual se identificaron 26 notas únicas con el servicio doméstico como su tema principal. De estas, un total de ocho tratan de las responsabilidades de las y los empleadores de servicio doméstico para con sus trabajadoras, incluyendo dos que presentan nuevas soluciones tecnológicas para formalizar la relación laboral. Es interesante observar que esta temática es dominante en la gran mayoría (siete de diez) de los artículos publicados después del 7 de julio de 2016, fecha de la promulgación de la Ley 1788. De este modo, el análisis se centró en las notas publicadas después de esta fecha que tienen como grupo objetivo explícito las y los empleadores de servicio doméstico³. En la tabla 4 abajo se presenta un resumen de la muestra que se utilizó para desarrollar el análisis.

³ Se excluyó de la muestra una nota audiovisual que no estaba disponible al momento de realizar el estudio.

Tabla 4

Notas publicadas en El Tiempo después del 7 de julio de 2016 que tienen como grupo objetivo explícito las y los empleadores de servicio doméstico

| Fecha | Título | Frecuencia |
|--------------|--|-------------------|
| 26 dic 2016 | La 'app' para ser legal con su empleado doméstico | 5 |
| 14 dic 2016 | Conozca cómo se debe liquidar la prima para las empleadas domésticas | 4 |
| 7 oct 2016 | ¿Cuánto le cuesta tener una empleada doméstica? | 4 |
| 27 sept 2016 | Ofrecen solución tecnológica para el servicio doméstico | 4 |
| 15 jul 16 | Entérese de cómo pagar la prima al servicio doméstico | 1 |
| 11 jul 16 | Conozca el valor de la prima que deberá pagar a empleadas domésticas | 3 |

Técnicas de investigación

Como se expuso anteriormente, las técnicas de recolección de datos fueron entrevistas semiestructuradas para los relatos de empleadoras y empleadas y revisión de prensa escrita disponible en línea para las notas periodísticas. Con el fin de minimizar la incertidumbre de la interpretación de la información obtenida, se realizó triangulación a nivel datos (Forni y de Grande, 2020) al hacer cruce entre las respuestas de las empleadas y de las empleadoras.

Para el análisis de los datos se siguieron dos pasos: sistematización e interpretación. En primer lugar, las entrevistas fueron grabadas en audio y transcritas en su totalidad, para luego proceder con su codificación abierta (línea por línea) en el programa NVivo de acuerdo con algunas categorías previamente establecidas a partir de la revisión de la literatura y otras nuevas categorías que fueron emergiendo a partir de los datos (Hernández Sampieri, 2014). El mismo proceso se siguió con los artículos de prensa, donde se trabajó principalmente con categorías emergentes. En segundo lugar, se realizó un proceso de codificación axial para encontrar vinculaciones y asociaciones entre las categorías identificadas en la codificación abierta, lo cual permitió la formulación de algunos temas claves para la comprensión de los fenómenos objeto del estudio.

Presentación y análisis de resultados

Diferentes niveles de garantías laborales

En la dimensión objetiva de la calidad del trabajo, en la muestra se pudieron observar una variedad de casos, entre un nivel bajo hasta un nivel alto de garantías de los derechos laborales de las trabajadoras domésticas de acuerdo con las normas que regulan este oficio actualmente en Colombia. Como se presenta en la tabla 5 abajo, entre los derechos garantizados en todas las parejas entrevistadas se encuentran la intensidad horaria de menos de 8 horas diarias (CST, 2020, Art. 161), el pago de más de un salario mínimo (CST, 2020, Art. 145) y la prima (Ley 1788, 2016), que fue el último derecho conquistado por las trabajadoras domésticas en su lucha por la equidad laboral con las y los demás trabajadores en Colombia. Adicionalmente, todas las trabajadoras tienen afiliación al sistema de salud, aunque vale destacar que dos de ellas están afiliadas por medio de un grupo familiar y otra es beneficiaria del régimen subsidiado Sisbén, es decir, cuentan con soluciones externas a la relación laboral. Por su parte, los derechos a vacaciones remuneradas (CST, 2020, Art. 186), pensión (Decreto 2616, 2013) y cesantías (CST, 2020, Art. 249) están garantizados en tres de los cuatro casos. Los derechos menos garantizados en la muestra son los derechos a estar afiliadas a una administradora de riesgos laborales (ARL) y a una caja de compensación familiar (Decreto 2616, 2013), dos responsabilidades que recaen exclusivamente en las y los empleadores. El derecho a dotación (CST, 2020, Art. 230) no fue contemplado en las preguntas y surgió solo en una de las parejas entrevistadas.

Tabla 5

Resultados en la dimensión objetiva de la calidad del trabajo, incluyendo la garantía de derechos laborales, para las parejas de empleadoras y empleadas entrevistadas

| | P1 | P2 | P3 | P4 |
|--------------------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
| Frecuencia ⁴ | 1 vez/semana | 1 vez/20 días | 1 vez/semana | 1 vez/semana |
| Intensidad | | | | |
| Intensidad horaria | | | | |
| < 8 horas/día | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

⁴ La frecuencia se incluye únicamente como punto de referencia para las y los lectores, más no como una subdimensión de la dimensión objetiva de la calidad del trabajo.

| | | | | |
|---|-------------------|----------------|-----|------|
| > 8 horas/día | | | | |
| Recargos por horas extras y trabajo nocturno | N/A | N/A | N/A | N/A |
| Ingreso | | | | |
| Salario | | | | |
| menos de un salario mínimo | | | | |
| entre uno y tres salarios mínimos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| más de tres salarios mínimos | | | | |
| Vacaciones remuneradas | S.i. ⁵ | ✗ | ✓ | ✓ |
| Seguridad social | | | | |
| Salud | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ |
| Pensión | ✓ | ✗ ⁶ | ✓ | ✗ |
| ARL | ✗ | ✗ | ✓ | ✗ |
| Prestaciones sociales y aportes parafiscales | | | | |
| Prima | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Cesantías e intereses | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ |
| Subsidio familiar | ✗ | ✗ | ✓ | ✗ |
| Dotación⁷ | S.i. | S.i. | ✓ | S.i. |
| Estabilidad | | | | |
| Contrato | | | | |
| Escrito | ✓ | | | |
| Verbal | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Antigüedad laboral | | | | |
| Menos de un año | ✓ | | | |
| Entre uno y tres años | | | | ✓ |
| Entre tres y cinco años | | ✓ | ✓ | |
| Más de cinco años | | | | |
| Asociación gremial o sindical | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |

⁵ En P1 la antigüedad es de 3 meses, tiempo en el cual la trabajadora no ha solicitado vacaciones. Al responder a la pregunta, la empleadora afirma que habrá vacaciones remuneradas, mientras que la trabajadora no está segura: “no sabría decir porque no es algo que condicionamos al inicio, pero seguramente no, porque, pues, cuando uno trabaja así por días, pues, si uno no trabaja, no recibe” (T1, comunicación personal, 20 de diciembre de 2020). Dada esta ambigüedad, se decidió clasificar el caso como s.i. = sin información.

⁶ Durante los años trabajados T2 no pudo cotizar las semanas suficientes para lograr una pensión, así que cuando cumplió la edad de pensionarse recibió su ahorro. Actualmente no está cotizando pensión.

⁷ En la guía de la entrevista no fue contemplada una pregunta específicamente sobre la dotación y esta fue mencionada únicamente en P3, razón por la cual los demás casos fueron clasificados como s.i. = sin información.

| Subempleo | | | | |
|-----------------------------------|---|---|---|---|
| Existencia de otro empleo | | | | |
| por insuficiencia de horas | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| por competencias | | | | |
| por ingreso | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Nota. ✓ = existe, ✗ = no existe; s.i. = sin información; N/A = no aplica; color verde = cumple con la norma y/o influye positivamente en la calidad del trabajo, color rojo = incumple la norma y/o influye negativamente en la calidad del trabajo.

Teniendo en cuenta lo anterior, las parejas de empleadoras y trabajadoras domésticas entrevistadas se pueden clasificar según el nivel de garantías laborales de las empleadas, como se puede observar en la tabla 6 abajo.

Tabla 6

Clasificación de las parejas de empleadoras y trabajadoras entrevistadas según el nivel de garantías laborales de las empleadas

| Código | Derechos garantizados | Clasificación |
|--------|---|---------------|
| P1 | horario, salario, salud, pensión, prima, cesantías e intereses | nivel medio |
| P2 | horario, salario, prima | nivel bajo |
| P3 | horario, salario, vacaciones, pensión, ARL, prima, cesantías e intereses, caja de compensación familiar, dotación | nivel alto |
| P4 | horario, salario, vacaciones, prima, cesantías e intereses | nivel medio |

Quién negocia qué en la relación

Únicamente en la pareja 1 se reporta la existencia de un contrato escrito, elaborado por iniciativa propia de la empleadora, quien cita como principal razón la seguridad: “uno nunca sabe en un país de estos ... porque uno no sabe que le pase algo, no, y pues uno tiene que saber realmente, es una persona que está al lado de uno durante mucho tiempo” (E1, comunicación personal, 22 de diciembre de 2020). En este caso, el contrato, aunque no fuera “ultra formalizado” (T1, comunicación personal, 20 de diciembre de 2020), es visto por la trabajadora como una señal de honestidad y seriedad por parte de la empleadora. En parejas 3 y 4, se reconoce la existencia de un contrato verbal, después de que esta opción

les sea mencionada, mientras que en pareja 2 tanto la empleadora, como la trabajadora no consideran que exista ningún tipo de contrato.

Al mismo tiempo, en algunos casos se observa falta de claridad de las condiciones acordadas tanto entre las empleadoras, como entre las trabajadoras, algo que podría evitarse con la elaboración de un contrato donde se plasmen los acuerdos. En la pareja 4, por ejemplo, se observa cierta confusión a la hora de responder las preguntas acerca de los pagos correspondientes a seguridad social y prestaciones sociales: “se los damos a final de año, pero ahora que me preguntas tengo que confesar que estoy un poco confundida con eso. Ya no me acuerdo cómo es” (E4, comunicación personal, 27 de enero de 2021) y “pues yo la verdad como no entiendo mucho, no sé, o sea yo recibo una prima, las vacaciones y no sé, la verdad” (T4, comunicación personal, 23 de enero de 2021). Otra de las trabajadoras, de la pareja 2 donde se observó bajo nivel de garantías laborales, indica que no sabe qué incluye el pago que recibe y nunca ha tocado este tema con la empleadora.

En términos de negociación de las condiciones laborales, es interesante observar cómo dos de las empleadoras entrevistadas mencionan que consultan y acuerdan el pago y otras condiciones, incluyendo las prestaciones sociales, con otras empleadoras que también usan los servicios de la misma trabajadora: “básicamente lo que mi hermana hace yo lo hago” (E2, comunicación personal, 18 de enero de 2021) y “yo soy súper torpe para esto, la verdad siempre me pego a lo que haga S. y yo hago lo mismo que ella haga” (E4, comunicación personal, 27 de enero de 2021). Al mismo tiempo, en las tres relaciones con antigüedad mayor de un año se reporta un aumento anual del pago por iniciativa de las empleadoras, quienes toman la decisión “al ojo” o en coordinación con otras empleadoras: “S. averiguó, me dijo, hablamos, bueno, subámosle un poco más del mínimo” (E4, comunicación personal, 27 de enero de 2021). Así, las amigas o parientes que contratan a la misma persona se convierten en la principal fuente de información y punto de referencia para algunas empleadoras a la hora de decidir sobre las condiciones laborales que ofrecen a sus trabajadoras. Únicamente en la pareja 3, la única donde se observa un nivel alto de garantías laborales, la empleadora reporta que se informa de “artículos de prensa que me llevan a decretos o resoluciones” (E3, comunicación personal, 14 de enero de 2021). Además, indica que el primer día de la relación laboral que tiene con su actual trabajadora, a la hora de acordar las condiciones, compartió la información con ella: “recuerdo que le

imprimí varios artículos de prensa de cómo era el tema” (E3, comunicación personal, 14 de enero de 2021).

En cuanto a seguridad social y prestaciones sociales, una de las empleadoras reporta haber preguntado a la empleada qué montos suele recibir en sus otros trabajos, mientras que dos indican que ya tienen definido lo que van a pagar de antemano e informan a las trabajadoras. La prima parece ser uno de los derechos laborales más reconocidos, pues se registra su cumplimiento en todos los casos estudiados, posiblemente porque no requiere esfuerzos adicionales por parte de las empleadoras, como es el caso con la afiliación al sistema de seguridad social, por ejemplo. Adicionalmente, en el 2016, cuando fue aprobada la prima para las trabajadoras domésticas, se generó un debate relativamente amplio en la esfera pública, lo cual puede haber incidido en el mayor grado de cumplimiento en comparación con otros derechos.

En lo que concierne a las tareas a realizar, en todos los casos estas fueron acordadas el primer día de trabajo, con más o menos acompañamiento por parte de las empleadoras. Después de esta etapa inicial, todas las trabajadoras reportan tener bastante autonomía en la toma de decisiones de cómo realizar su trabajo en el día a día.

Por parte de las trabajadoras, solo una de ellas indica que toma un rol activo en la negociación de las condiciones laborales e incluye en su tarifa un monto adicional por salud y pensión: “mi día vale esto, más mi salud y pensión ... porque yo trabajo así” (T1, comunicación personal, 20 de diciembre de 2020); esto porque no cuenta con una solución alternativa, como otras que están afiliadas al sistema de salud por medio de un grupo familiar o del régimen subsidiado Sisbén. Sin embargo, el hecho de que exige sus derechos no siempre es bien recibido por las y los empleadores y en ocasiones puede llevar a discusiones o hasta despidos: “yo soy consciente de que si hablo yo me expongo ... a que me hablen feo y me saquen ... y pues ahorita como está tan difícil, la verdad que yo me abstengo de hacerlo” (T1, comunicación personal, 20 de diciembre de 2020). Este riesgo de pagar un costo alto por reclamar sus derechos es confirmado también por otra de las trabajadoras entrevistadas: “a ellos no les gusta que yo les ruegue que por favor me afilie en la seguridad social y pues terminan, pues, echándome” (T3, comunicación personal, 13 de enero de 2021). Además, esta participante expresa que le gusta que su actual empleadora y su pareja cumplan con sus responsabilidades sin necesidad de que se les pida o recuerde:

“no tengo a veces la necesidad con ella de estar diciendo súbame, como en otros lados” (T3, comunicación personal, 13 de enero de 2021).

Pensando en las trabajadoras domésticas que no han tenido la oportunidad de estudiar como ella, una de las empleadas expresa: “a muchas señoras que trabajan así les da físico miedo a hablar, primero porque no tienen palabras para expresarse ... y segundo como el empleador lo recibe tan mal Entonces las dos cosas las bloquean” (T1, comunicación personal, 20 de diciembre de 2020). Es decir, la capacidad de negociación de las trabajadoras en general es limitada, pues muchas no saben cuáles son sus derechos ni cómo reclamarlos; además, se encuentran en una situación de desprotección e inestabilidad laboral que trae graves consecuencias para las que sí tienen esta conciencia y levantan la voz. En este sentido, desde su rol una de las empleadoras se pregunta: “no sé qué tanto ella sea consciente de que ella también podría tener el derecho a negociar y eso yo siempre le insisto ... y ella siempre: Sí, señora. Sí, señora. Sí, señora” (E4, comunicación personal, 27 de enero de 2021).

Al mismo tiempo, ninguna de las trabajadoras reporta ser parte de alguna asociación gremial o sindical, ni conocer la existencia de sindicatos en el sector del servicio doméstico, algo que podría fomentar su confianza y capacidad de negociación. Una de ellas inclusive expresó que asocia la participación en este tipo de organizaciones con un potencial riesgo a la hora de buscar trabajo:

Porque yo siempre escuchaba que meterse uno a un sindicato. Pues, obviamente en unas partes era bueno, pero que si uno se salía de trabajar iba a perder oportunidades por estar metido, porque en la hoja de vida iba a aparecer que uno se haya afiliado a un sindicato. (E2, comunicación personal, 18 de enero de 2021)

Las otras tres trabajadoras expresaron interés en recibir más información sobre el tema, razón por la cual se programó un encuentro virtual con la Unión de Trabajadoras Afrocolombianas del Servicio Doméstico (UTRASD), uno de los sindicatos activos en Bogotá⁸.

“Yo me siento satisfecha en el trabajo donde me cumplan con lo de ley”

⁸ El encuentro tuvo lugar el 14 de febrero de 2021 y contó con la participación de tres representantes de UTRASD, cuatro de las participantes en esta investigación —tres de las trabajadoras y una de las empleadoras—, así como otra empleada doméstica invitada.

En la dimensión subjetiva, se hicieron preguntas acerca de las percepciones individuales de las trabajadoras en relación con los diferentes aspectos de la dimensión objetiva. En general, las participantes perciben el trabajo como deficiente en la garantía de derechos laborales, especialmente con respecto a la seguridad social y las prestaciones sociales, e insuficiente en términos de ingresos y/o horas. Sin embargo, el hecho de no tener que cumplir con horarios fijos les permite tener más tiempo para cuidar y compartir con sus familias.

Teniendo en cuenta que la investigación se enfocó en el servicio doméstico por días, tres de las cuatro trabajadoras entrevistadas mencionaron que el ingreso sería mejor si tuvieran ocupados todos los días de la semana: “si yo logro conseguir ... todos los días, pues, es un buen ingreso para subsistir y, pues, me alcanza un poco más para las cosas de la casa, no me voy a ver tan apretada como me estoy viendo ahora” (T3, comunicación personal, 13 de enero de 2021). Otra trabajadora añade que le gustaría recibir un pago más alto por día: “uno anhela ganar más y tener más trabajo” (T4, comunicación personal, 23 de enero de 2021). Aunque la norma establece que el pago no puede ser inferior al salario mínimo fijado para el año correspondiente, este valor no es considerado justo en relación con la cantidad y la exigencia del trabajo doméstico: “para ellos ofrecer un trabajo todo el mes ya no podían pagarme mi día, porque si me pagaran al día, pues, les salía elevado ... pero yo por el mínimo no, no le trabajo a una casa todo el día” (T1, comunicación personal, 20 de diciembre de 2020). Asimismo, se destaca la inestabilidad del ingreso: “si uno quiere ir a trabajar se gana el día y si uno no va, pues no tiene el día y no le llega nada” (T2, comunicación personal, 6 de enero de 2021).

En cuanto a la seguridad social, todas las trabajadoras entrevistadas consideran que en general es deficiente. Dos de ellas mencionan que el hecho de que hayan tenido la oportunidad de gestionar su afiliación al sistema de salud por fuera de la relación laboral les permite seguir con este trabajo. Una pone énfasis específicamente en su deseo de lograr una pensión (T4, comunicación personal, 23 de enero de 2021) y otra destaca las dificultades que ha tenido al negociar el tema con las y los empleadores (T1, comunicación personal, 20 de diciembre de 2020). Las percepciones sobre la estabilidad también son parecidas, ya que en el trabajo por días las trabajadoras pueden “perder el día” por diferentes razones, sea

porque no pudieron ir a trabajar o porque las y los empleadores deciden cancelar o dejar de llamarlas sin previo aviso o ningún tipo de liquidación.

Tres de las trabajadoras consideran que la intensidad de su trabajo (horario y/o días ocupados) les permite tener suficiente tiempo para cuidar y compartir con sus familias, a diferencia de un trabajo a tiempo completo en una empresa. Por su parte, una de ellas indica que no le parece suficiente porque el transporte generalmente toma mucho tiempo y porque no puede pedir permiso o vacaciones remuneradas: “en un lado así le dije, no, ah, ¿sí, va solo medio día?, ah, pues, no venga, tranquila, venga en 8 días. Ah, bueno, sí, tengo mi día, pero no tengo el dinero” (T1, comunicación personal, 20 de diciembre de 2020).

En cuanto a la suficiencia, dos de las trabajadoras perciben el trabajo que tienen actualmente como insuficiente en horas e ingreso, pues necesitan conseguir más días para completar la semana. Por su parte, otra trabajadora explica que el trabajo le gusta porque, aunque no sea suficiente, le permite pasar más tiempo con la familia comparado con un trabajo a tiempo completo en una empresa.

La garantía de los derechos laborales parece ser un factor importante en el grado de satisfacción de las trabajadoras con el trabajo en general. Una de ellas reporta que se siente insatisfecha por la insuficiencia y la informalidad: “yo ... trabajo 4 días, pero ... con lo que ellos me dan de salud y pensión, eso a mí no me alcanza ... como no tengo todos los días, me toca sacar de mi parte y es muy difícil” (T1, comunicación personal, 20 de diciembre de 2020). Otra indica puntualmente que quisiera tener afiliación al sistema de pensiones y caja de compensación familiar, derechos que nunca ha tenido garantizados en los años que lleva trabajando en el servicio doméstico. Poder disfrutar de estos derechos es algo que anhelan, pero no esperan tener: “a mí si me dieran la oportunidad que me dijeran, F., te vamos a pagar prima, te vamos a pagar, eh, prestaciones, no, yo bailo en una pata” (T2, comunicación personal, 6 de enero de 2021).

Una de las trabajadoras expresa explícitamente que su nivel de satisfacción depende directamente de las garantías laborales que recibe en cada relación y que el incumplimiento le genera fuertes emociones negativas:

Yo me siento satisfecha en el trabajo donde me cumplan con lo de ley ... pero en otra parte que no cumplen con lo reglamentado sí me siento mal, me siento incómoda. Me siento mal porque no me están cumpliendo cómo debe ser, más sin

embargo yo sí estoy cumpliendo con mi horario, con mi trabajo ... Yo cumplo y hago mi trabajo con amor, con cariño y voy, pero por dentro de mí está la insatisfacción, la tristeza, la desazón. (T3, comunicación personal, 13 de enero de 2021)

Por otro lado, dos de las trabajadoras destacan la flexibilidad del horario como un factor positivo para la satisfacción. Una de ellas atribuye esta flexibilidad al empleo en hogares particulares, pues hace la comparación con el trabajo en una empresa donde, aunque el grado de garantía de derechos laborales sea mayor, le pueden decir: “se tiene que quedar dos horas más, porque allí faltó, porque aquí faltó y llegaron más horas ... y sale uno más tarde” (T2, comunicación personal, 6 de enero de 2021). Otra lo interpreta como una expresión de buen trato y una cualidad individual de la empleadora quien “no es de las personas que dicen ustedes me queda hasta las, no, ya terminé pues ya” (T4, comunicación personal, 23 de enero de 2021).

Aunque no se hizo una pregunta específica sobre la percepción del trato, hubo algunos comentarios por parte de las trabajadoras sobre la importancia de este aspecto para el nivel de satisfacción en general. Una de las trabajadoras cuenta que a lo largo de los años que lleva en el servicio doméstico ha vivido discriminación y hasta acoso sexual, además de la falta de garantías de derechos laborales; en cambio, en su relación actual recibe un trato respetuoso y cariñoso, “muy como de familiaridad porque ya llevamos 4 años ya. Yo sé que ella sabe cómo soy yo, sé cómo es ella y cómo les gustan las cosas” (T3, comunicación personal, 13 de enero de 2021). Para esta participante, el sentirse respetada y valorada es “primordial” para la satisfacción. Otra de las entrevistadas expresa que no tiene quejas porque en general hace su trabajo sin mucha interacción con las y los integrantes del hogar; no obstante, destaca que “ellas [las hija] son educadas ... , el joven [el hijo] también. Ella [la empleadora] es muy buena gente” (T4, comunicación personal, 23 de enero de 2021)

Relaciones intersubjetivas: entre el afecto y la garantía de derechos

En la dimensión intersubjetiva, se indagó sobre las relaciones interpersonales entre trabajadoras y empleadoras y las emociones que estas les generan. En todos los casos, tanto unas, como las otras reportan relaciones muy positivas con diferente grado de cercanía. Dos de las empleadoras destacan la cercanía que habían desarrollado con sus trabajadoras

anteriores de muchos años. En este sentido, una de ellas expresa que el “vínculo afectivo” es muy distinto cuando la persona solo trabaja una vez a la semana en su casa porque se vuelve un oficio

como cualquier otro desde la perspectiva del empleado, no, como que viene, cumple un horario, hace unas tareas y uno a veces conversa, pero no mucho. En cambio, con una persona que viene todos los [días], pues, hay una relación, o sea, G. me aconsejaba qué ponerme, yo fui un par de veces a comer a su casa, era una relación muy distinta. (E4, comunicación personal, 27 de enero de 2021)

Al reflexionar acerca de la relación con su actual trabajadora, la mayoría de las empleadoras entrevistadas ponen énfasis en el aspecto afectivo; las palabras que usan para describir la relación incluyen empatía, confianza, amable, cordial. Solo una de las empleadoras, en la pareja donde se registra un alto nivel de garantías laborales, expresa que antes que todo se trata de una relación laboral: “pues es una relación laboral pero también hay como confianza, no, como que no puedo decir amistad, pero sí hay una relación afectiva” (E3, comunicación personal, 14 de enero de 2021).

Tres de las empleadoras dicen que la relación les genera tranquilidad; una de ellas también menciona que se siente segura. Esta última persona destaca el carácter íntimo del trabajo que realiza la empleada como un factor que lleva a una cercanía que perdura en el tiempo: “es como la persona que te depila, digo yo ... como que es un servicio tan especializado que perder esa conexión es difícil” (E2, comunicación personal, 18 de enero de 2021).

Independientemente del nivel de garantías laborales, en todas las empleadoras se percibe una preocupación por el bienestar de la trabajadora, que se expresa en tratarla de manera respetuosa e inclusive afectuosa, estar pendiente de su salud y la de sus familias, conversar con ella, compartir comidas, dar regalos, buscar otras oportunidades laborales y de desarrollo profesional, entre otros. Al mismo tiempo, algunas de las empleadoras reportan dificultades como, por ejemplo, encontrar la forma adecuada de comunicar sus exigencias y tener suficiente paciencia con la empleada anterior (E1, comunicación personal, 22 de diciembre de 2020) y manejar situaciones en las que la trabajadora daña algún objeto sin admitirlo (E2, comunicación personal, 18 de enero de 2021).

Por su parte, todas las empleadas entrevistadas indican que se sienten respetadas y reconocidas como personas y como trabajadoras por sus respectivas empleadoras. Dos de ellas destacan la importancia de las relaciones positivas con las empleadoras para que hagan su trabajo mejor y con más ánimo: “como que uno se levanta y se va chévere, porque sabe uno que trabaja bien, lo respetan, si algo me quedó mal, ella me lo va a decir con todo el respeto y ya” (T1, comunicación personal, 20 de diciembre de 2020) y “porque asimismo uno como que se anima a hacer las cosas bien, ... asimismo uno se siente como si estuviera haciendo las labores de mi casa” (T2, comunicación personal, 6 de enero de 2021).

En la pareja 1, la empleadora es vista como una “buena jefa” que es amable y muestra preocupación por el bienestar de la otra persona: “me gusta, ella se preocupa que si uno está bien Un saludito como cordial eso no le cae mal a nadie, y ella es muy cordial, muy, muy de hablar, de preguntar” (T1, comunicación personal, 20 de diciembre de 2020). La trabajadora pone énfasis en la disposición de la empleadora a compartir sus conocimientos con ella: “me gusta porque ella sabe cosas interesantes y a veces le comenta a uno ... comparte, sí, ella comparte con quién ve que lo necesita” (T1, comunicación personal, 20 de diciembre de 2020). Además, la empleadora tiene como condición que las y los hijos de sus trabajadoras estudien, lo cual es interpretado como una preocupación por el bienestar y el desarrollo de la familia.

Una de las trabajadoras menciona el hecho de no sentirse discriminada por la naturaleza de su trabajo: “eso le hace sentir a uno confianza y le hace sentir bien y le agrada a uno” (T2, comunicación personal, 6 de enero de 2021). Otra destaca la atención que recibe por parte de su empleadora y su pareja y reporta sentir cercanía, hasta amistad: “pues la considero como una amiga, yo le cuento mis cosas, charlamos, hablamos y ella a veces me da consejos”.

La relación en la pareja 4 parece ser menos cercana, donde tanto la trabajadora, como la empleadora describen a la otra como callada; sin embargo, no hay ninguna queja por parte de ninguna de las dos.

Las trabajadoras domésticas: mujeres diversas, pero siempre mujeres

Al reflexionar acerca de la existencia de un perfil común entre las trabajadoras domésticas, todas las empleadoras entrevistadas reconocen que casi siempre son mujeres las que ejercen este oficio en los hogares, pues son las que han desarrollado las habilidades

para eso. Sin embargo, lo ven como un trabajo que cualquier persona tiene la capacidad de hacer si adquiere las habilidades. Una de las empleadoras menciona que, desde la experiencia en su familia, el trabajo doméstico en una casa es algo que se enseña entre mujeres, unas que indican y otras que siguen las indicaciones:

Es como toda una escuela de aprendizaje ahí. Sí, pensando en eso, en que esa formación se da es como en la práctica y en que las amas de casa que tienen empleada, o no sé hoy en día cómo será, pero digamos que son mis abuelas y mamá. Es como un tema, eso de entrenar a la empleada y entonces enseñarle a hacer las cosas, entonces acompañarla al principio para que aprenda a hacerlo bien y es una escuela, sí. (E4, comunicación personal, 27 de enero de 2021)

Dos de las empleadoras indican que en principio sí contratarían a un hombre para estas tareas; sin embargo, una de ellas duda que un hombre tenga desarrolladas las habilidades que se requieren para este tipo de trabajo y reflexiona sobre la profesionalización como una posible solución de la feminización de este oficio:

Digamos que la respuesta políticamente correcta es que sí, pero en la práctica no sé, porque justamente lo que siento es que como que ese tipo de atención que se requiere, este tipo de cuidado que se requiere, ese tipo como de minuciosidad o algo así, pues, son cualidades que en esta sociedad nuestra no se cultivan mucho en los hombres. Entonces no sé qué tanto yo podría confiar en que un hombre tiene como esas cualidades. ... Digamos, en el mundo ideal que hubiera como una cierta profesionalización de ese oficio y que fuera un, digamos, como un trabajo bien pago y con todas las, digamos, como una opción real laboral a nivel como en la sociedad. Probablemente sería importante aprender ciertas cosas específicas, no, como se aprende para cualquier otro trabajo ... Pero son habilidades que se adquieren, no es necesariamente que alguien sea bueno o no sea bueno. (E4, comunicación personal, 27 de enero de 2021)

Otra de las empleadoras expresa que, siendo una mujer que vive sola, se sentiría insegura si contratara a un hombre desconocido para que trabaje en su casa. Al mismo tiempo, menciona las diferentes habilidades que tradicionalmente desarrollan hombres y mujeres y considera que en este sentido podría ser útil tener a un trabajador hombre. Esto

también apunta a los roles de género tradicionales donde el trabajo de cuidado se asocia con lo femenino y el trabajo de mantenimiento con lo masculino.

Dos de las empleadoras consideran que es difícil identificar un perfil común de las trabajadoras domésticas, pues se ven personas con diferentes características personales y condiciones —sin o con educación, mujeres en pareja o madres cabezas de hogar—. Como lo expresa una de ellas, “pues, la gente es muy diversa, entonces hay personas dispersas, otras más concentradas, unas más dedicadas, unas más perfeccionistas ... como con cualquier otro trabajo” (E4, comunicación personal, 27 de enero de 2021).

Las otras dos empleadoras consideran que sí hay un perfil bastante definido, poniendo énfasis en el bajo nivel educativo. Una de ellas lo expresa como “mujeres que no tuvieron una oportunidad de una educación ... por supuesto no se les han desarrollado todas las habilidades que hay que desarrollar en un niño” (E1, comunicación personal, 22 de diciembre de 2020). Esta condición de falta de oportunidades educativas y de desarrollo personal influye en su “uso de la palabra” y hasta en la forma de “cómo percibe la vida”. Sin embargo, tienen muy bien desarrolladas las habilidades que resultan imprescindibles para el trabajo doméstico: “para la cocina son muy hábiles y aprenden rápido, que es algo que han tenido desde muy pequeñas” (E1, comunicación personal, 22 de diciembre de 2020). En palabras de esta participante, su actual trabajadora se sale de este perfil por ser tecnóloga y tener “un nivel de razonamiento que me encanta” (E1, comunicación personal, 22 de diciembre de 2020).

Adicionalmente, dos de las empleadoras mencionan el contexto socioeconómico de necesidad y falta de oportunidades como una característica que muchas trabajadoras domésticas tienen en común. Como lo expresa una de ellas, “le tocó trabajar en eso. Yo diría que es difícil encontrar como una decisión así, de entre todas las posibles opciones escoger el trabajo doméstico” (E4, comunicación personal, 27 de enero de 2021). Además, según la otra empleadora, es posible que este oficio se pase de generación en generación: “de pronto han hecho lo que sus madres han hecho” (E2, comunicación personal, 18 de enero de 2021).

Ambas señalan también los procesos de migración como un factor que lleva a las mujeres a trabajar en el servicio doméstico, pues “cuando tú entras como migrante, muchas veces no tienes la formalidad de un empleo, entonces te adaptas a lo que te proponen” (E2,

comunicación personal, 18 de enero de 2021). En el contexto colombiano, esto tiene mucho que ver con la migración del campo a la ciudad, en gran medida como resultado del conflicto armado. En este sentido, una de ellas expresa:

También creo que tiene mucho que ver con la llegada a Bogotá o en las capitales de mujeres del campo, es como el primer trabajo que pueden hacer cuando llegan, entonces es como en la manera de llegar y tener un primer ingreso y después miran a ver qué hacen, pero es como el trabajo que pueden ejercer sin tener que pasar por un proceso muy complicado. (E4, comunicación personal, 27 de enero de 2021)

En general, se puede observar que algunas de las empleadoras se resisten a estereotipar a las trabajadoras domésticas, o por lo menos a expresarlo, mientras que para otras se hace inevitable notar algunos perfiles que existen como resultado de los roles sociales y de género tradicionales que impregnan la sociedad en la que vivimos.

¿Señora que ayuda o empleada?

Las empleadoras usan diferentes palabras para referirse a la persona que trabaja con ellas cuando introducen el tema; posteriormente, todas usan el nombre propio de la trabajadora, algunas en diminutivo. La mayoría prefieren utilizar la expresión *la señora que me ayuda (en la casa)*; dos de ellas indican que en ocasiones participan en las tareas domésticas que realizan las trabajadoras en sus casas. Por ejemplo, una de las empleadoras explica: “a mí no me parece que esa palabra [empleada] sea correcta, porque ella me ayuda. Yo hago cosas y ella también” (E1, comunicación personal, 22 de diciembre de 2020). Otra lo expresa así: “me gusta, si es posible, que F. venga y yo poder estar con ella porque, pues, porque me va mejor en lo que hacemos ese día juntas” (E2, comunicación personal, 18 de enero de 2021), y luego aclara: “no es algo que pase mucho” (E2, comunicación personal, 18 de enero de 2021). La palabra “empleada” es utilizada únicamente por la empleadora en la pareja con alto nivel de garantías laborales, mientras que algunas mencionan que no les parece adecuada porque no captura la cercanía que existe en la relación (E1, comunicación personal, 22 de diciembre de 2020) o porque se percibe una connotación de discriminación o explotación (E2, comunicación personal, 18 de enero de 2021).

Pensando en sus trabajadoras anteriores de muchos años, dos de las empleadoras dicen que la cercanía es tal como si fuera parte de la familia. Una la llama “mi mano derecha” (E1, comunicación personal, 22 de diciembre de 2020) y dice que se vuelve “un

miembro más de la familia” (E1, comunicación personal, 22 de diciembre de 2020), mientras que la otra expresa que “es como, no, parte de la ..., no me gusta decir parte de la familia, porque, aunque la emoción es esa, pues, yo sé que es complicado ese término” (E4, comunicación personal, 27 de enero de 2021).

Es interesante notar que, en las respuestas de una de las empleadoras —de la pareja con bajo nivel de garantías laborales—, durante toda la entrevista se registra un marcado uso de las palabras “ayudar” y “ayuda” para referirse a la trabajadora y al trabajo que realiza, así como de formas en plural de los verbos: “hoy sí quiero que *hagamos* [énfasis agregado] tal cosa, hoy sí quiero que *sacudamos* [énfasis agregado] todo” (E2, comunicación personal, 18 de enero de 2021). Esto a pesar de que, como ella misma indica, su participación en las tareas de la trabajadora en realidad es muy limitada.

Algunas de las empleadoras mencionan también la existencia de una variedad de expresiones para referirse a la trabajadora doméstica que les parecen anticuadas o despectivas como, por ejemplo, “guisa” (E2, comunicación personal, 18 de enero de 2021) o “muchacha de servicio” (E4, comunicación personal, 27 de enero de 2021). Aunque estas no son palabras que ellas mismas utilizan, sirven para evidenciar otras representaciones de las trabajadoras domésticas como mujeres infantilizadas con limitada capacidad de agencia en sus propias vidas, cuyo único espacio de acción es la cocina.

Rol de la empleadora: garantía de derechos y trato digno

A la pregunta si se consideran empleadoras, tres de las empleadoras entrevistadas no dudan en dar una respuesta afirmativa; como lo explica una de ellas, “es que es un empleo, además, es remunerado entonces un empleo como cualquier otro” (E1, comunicación personal, 22 de diciembre de 2020). Sin embargo, hay una que no está tan segura:

Quizás sí. Pues, no sé. No sé, como que no, nunca lo había pensado. No sé, pero ahora ..., porque es que no sé si un empleador es alguien que tiene un contrato, no. Ella es una persona que es como Digamos, yo no tengo un contrato con F., entonces no, no sé, no me podría considerar una empleadora. Soy una persona que le paga a F. por un servicio, pero de allí a ser una empleadora, como con una formalidad, no. (E2, comunicación personal, 18 de enero de 2021)

Esta participante considera que el estatus de empleadora deriva de la existencia de un contrato, es decir, un contrato escrito. La relación se concibe como una relación de

prestación de servicios, debido a que la frecuencia es una vez cada 20 días aproximadamente, en la que se debe cumplir con el pago que solicita la trabajadora: “F. viene a mi casa una vez por mes, máximo dos veces por mes. Ella no, no viene una vez por semana Entonces básicamente le pago lo que ella me pide del día ..., a veces yo le pago más” (E2, comunicación personal, 18 de enero de 2021). Además, esta empleadora añade: “yo trato de cuidar su integridad ... hasta lo que yo puedo” (E2, comunicación personal, 18 de enero de 2021), dando como ejemplo el pedir que use guantes y tapabocas o que se alimente e hidrate durante la jornada de trabajo.

Se identifican dos tipos principales de deberes de las empleadoras —en primer lugar, la garantía de los derechos laborales de la trabajadora, en menor o mayor grado en las diferentes relaciones, y, en segundo lugar, el trato respetuoso y cariñoso. En palabras de una de las participantes, se debe “garantizar ... todos los beneficios laborales que debe tener cualquier empleada sin importar la labor que desempeñe y ya los otros son ... de cosas básicas de trato digno ... respeto a los derechos humanos, el tema de la esclavitud” (E3, comunicación personal, 14 de enero de 2021). Otra de las empleadoras expresa lo mismo, pero hace énfasis en el pago entre todos los derechos laborales y en la cercanía en la relación interpersonal:

Primero, sagradamente pagarles el día que hay que pagar ..., lo segundo, que ellas se sientan bien conmigo. Y hablar con ellas, hablar mucho, preguntarles, quererlas. Eh, para mí eso es vital, como tener cierta cercanía con ellas, ... que puedan venir con confianza, que no tengan miedo, que no tengan angustia. (E1, comunicación personal, 22 de diciembre de 2020)

Al mismo tiempo, una de las empleadoras reporta algunas dificultades a la hora de intentar garantizar los derechos de su actual trabajadora, que presta sus servicios por día:

La seguridad social ... no se la deja a uno fácil la legislación colombiana para empleados de uno o dos días de la semana. Porque la norma es como para empleados de todos los días, entonces es complicado cumplir con esa parte de la obligación, pero, pues, igual lo hacemos cómo podemos. (E4, comunicación personal, 27 de enero de 2021)

Esto indica un desconocimiento de la norma, ya que con el Decreto 2616 de 2013 se establece un mecanismo que permite la vinculación a los sistemas de pensiones, riesgos

laborales y subsidio familiar por semanas para las y los trabajadores dependientes que laboren por periodos inferiores a un mes, buscando así facilitar y fomentar la formalización laboral en estos casos.

A la pregunta cuáles son sus derechos como empleadoras, tres de las participantes mencionan el derecho a exigir cierta calidad del trabajo; una de ellas pone énfasis en la importancia de expresar las inconformidades y exigir mejor calidad del trabajo de manera respetuosa (E4, comunicación personal, 27 de enero de 2021). La cuarta dice únicamente que no ha pensado en esto (E3, comunicación personal, 14 de enero de 2021).

La garantía de derechos: ¿un “problema” para las y los empleadores?

El análisis de notas periodísticas de El Tiempo, por su parte, reveló que el tema de las garantías laborales de las trabajadoras domésticas a menudo es representado como un problema o fuente de preocupación para las y los empleadoras. Para todos los artículos, el análisis inicia con un resumen de significados globales, o *macroproposiciones* (van Dijk, 2003), para luego abordar diferentes aspectos semánticos o formales locales, según el caso.

El texto de la primera nota —“Conozca el valor de la prima que deberá pagar a empleadas domésticas” publicada el 11 de julio de 2016, apenas unos días después de la promulgación de la Ley de prima— se resumió de la siguiente manera:

M1. Los empleadores de servicio doméstico en Colombia tienen una nueva obligación legal —la prima— a partir de la Ley 1788.

M2. La prima, que consiste en dos pagos anuales, es una de sus varias obligaciones para con sus trabajadoras.

M3. La prima se calcula a partir del salario mensual y es proporcional de los días trabajados (ejemplos).

M4. Es aconsejable que los empleadores se apropien del pago de las demás prestaciones, en vez de entregar el dinero a la trabajadora.

M5. Al no cumplir con esta nueva obligación los empleadores se exponen a posibles sanciones y consecuencias negativas económicas.

M6. La prima para las trabajadoras domésticas es un paso en el largo camino de generar igualdad entre los trabajadores de empresas y del hogar.

De ahí, se puede formular un tema general:

Los empleadores de servicio doméstico deben pagar la prima a sus trabajadoras domésticas para evitar

consecuencias negativas económicas, algo que también aporta a la igualdad laboral.

Se puede observar que temáticamente prevalece la información técnica sobre qué es y cómo calcular la prima. Al mismo tiempo, se advierte a las y los empleadores de servicio doméstico que un posible incumplimiento “podría costar más de lo que se pudo haber gastado con el debido cumplimiento de la norma” (“Conozca el valor de la prima”, 2016), sea por una sanción legal o por tener que cubrir los gastos médicos en caso de un accidente de la trabajadora. De esta manera, se pone énfasis en las posibles consecuencias negativas para las y los empleadores como principal razón para el cumplimiento de sus responsabilidades. La importancia de esta nueva norma en términos de igualdad de derechos laborales para las trabajadoras doméstica, aunque presente en el subtítulo de la nota —“La nueva medida dispuesta por la Ley 1788 de 2016 busca una reivindicación laboral en el sector” (“Conozca el valor de la prima”, 2016)—, apenas se aborda al final del texto con una cita de uno de los promotores del proyecto de ley. La mención de los derechos laborales es aún más limitada en las otras dos notas que reproducen casi al 100% el contenido de este primer artículo, pues en una el subtítulo tiene otro enfoque y en otra la cita al final es omitida. De esta manera, el mensaje hacia las y los empleadores de servicio doméstico es la necesidad de cumplir la norma por legalidad antes que por moralidad.

Este mensaje es aún más claro en las dos notas sobre empresas de servicio doméstico como una alternativa para las personas que quieran contar con este tipo de servicio en su hogar. Para la primera —“Ofrecen solución tecnológica para el servicio doméstico” del 27 de septiembre de 2016— se puede hacer el siguiente resumen en términos de significados globales:

- M1. Es complicado conseguir empleadas domésticas por seguridad y por las nuevas obligaciones legales que esto implica.
- M2. Este problema llevó a un extranjero a crear una plataforma virtual para la contratación de servicio doméstico.
- M3. La empresa ayuda a evitar los problemas que implica la relación laboral con la trabajadora doméstica al cubrir todas las prestaciones sociales.
- M4. Otra ventaja es que ofrece seguridad a sus clientes a través de un proceso de selección estricto.

M5. Teniendo en cuenta los altos niveles de informalidad en este oficio, la plataforma brinda apoyo psicológico y financiero a sus profesionales.

M6. La empresa controla la calidad del trabajo y el trato que reciben sus profesionales.

M7. Se espera que el negocio siga creciendo porque hay mucha demanda.

Así, el tema general sería:

Existe una solución tecnológica para los problemas relacionados con las obligaciones legales y la seguridad que enfrentan las personas que quieren tener empleada doméstica.

La garantía de los derechos laborales es representada como algo problemático para las y los empleadores de servicio doméstico, como podemos observar en el primer párrafo: “Conseguir empleadas domésticas se volvió cada vez más complejo. No solo por seguridad y confianza, sino por las nuevas obligaciones laborales que les han conferido, lo que para muchas personas se puede volver un desorden para su vida” (“Ofrecen solución tecnológica para el servicio doméstico”, 2016). Esta representación se expresa también en el uso de palabras como “problema”, “preocupación”, “despreocupación” en relación con el cumplimiento de las normas, mientras que la palabra “derechos” aparece una sola vez. Para el director de la empresa, “la principal ventaja es la despreocupación completa de tener problemas con la relación laboral de un trabajador. Porque esta va más allá del contrato o pago de prestaciones sociales, también hay pago de incapacidades y liquidaciones” (“Ofrecen solución tecnológica para el servicio doméstico”, 2016). Así, una vez más las responsabilidades legales son representadas como algo complicado y costoso para las y los empleadores, con poca o nula mención de la garantía de derechos laborales que esto implica para las trabajadoras.

Por otro lado, se pone énfasis en la inseguridad que puede implicar tener un servicio doméstico “tradicional”, es decir, contratar a una persona particular, dando como ejemplo una banda criminal capturada recientemente por presuntos hurtos en casas a las cuales tuvieron acceso por hacerse pasar por empleadas domésticas. Por esta razón, la empresa cuenta con un proceso de selección estricto liderado por un equipo experto de psicólogas, “para tranquilidad de quien requiere el servicio” (“Ofrecen solución tecnológica para el servicio doméstico”, 2016). Ahí, emerge una nueva representación del servicio doméstico

particular como potencialmente peligroso y disruptivo para la tranquilidad de las y los empleadoras.

El director de la empresa afirma que “el 61 por ciento de las empleadas domésticas informales ganan entre 150.000 y 300.000 pesos y trabajan más de 12 horas. Con nosotros el salario promedio está entre 800.000 y 1.000.000 de pesos” (“Ofrecen solución tecnológica para el servicio doméstico”, 2016). Aquí se puede observar una contraposición de la informalidad como una característica inherente del servicio doméstico particular y las garantías que implica el trabajo “con nosotros”.

La segunda nota que trata de un tema parecido es titulada “La 'app' para ser legal con su empleado doméstico” y fue publicada el 26 de diciembre de 2016, unos días después de la fecha en la cual las trabajadoras domésticas recibieron prima por primera vez. El texto se resume de la siguiente manera:

M1. Un problema con la afiliación al sistema de salud de la niñera le costó a una mujer una suma grande.

M2. Este tipo de historias son frecuentes en Colombia porque se desconocen las normas que regulan el trabajo de los empleados domésticos.

M3. Existe una aplicación que ayuda a los empleadores de servicio doméstico a cumplir con sus responsabilidades para con sus trabajadoras y trabajadores.

M4. La empresa tiene como primer objetivo proteger a los empleadores de los riesgos que implica el incumplimiento de las normas.

M5. El segundo objetivo es promover el empleo digno para los empleados domésticos.

El tema general que se infiere en este caso es:

Existe una aplicación que protege a los empleadores de servicio doméstico ante las consecuencias negativas de un posible incumplimiento de las normas.

En esta nota, podemos observar cómo se busca ir de lo particular a lo general, empezando con el ejemplo de una mujer que tuvo un problema con la afiliación al sistema de salud de su niñera y terminó pagando una suma grande por su atención médica. No queda claro el origen y la naturaleza del problema: “No sé exactamente lo que sucedió ..., pues resulta que en la base de datos de su EPS no encontraban los pagos”. Nuevamente, se

pone énfasis en las consecuencias negativas del incumplimiento de la norma para la empleadora, algo que se podría evitar con la plataforma presentada en el artículo.

Este ejemplo particular sirve para afirmar la generalidad de este tipo de situaciones: “Historias como las de Livia son frecuentes en Colombia, pues muchas personas desconocen la ley que formaliza el papel de los empleados domésticos en Colombia” (“La 'app' para ser legal con su empleado doméstico”, 2016). En este sentido, la nueva plataforma ayuda a las y los empleadores en el cumplimiento de sus responsabilidades legales en el servicio doméstico. En palabras del director de la empresa, la idea nació por dos razones principales:

En primer lugar, que quienes son empleadores estén cubiertos ante los riesgos que implica llevar de manera inadecuada una relación laboral. Y, en segundo lugar, promover y facilitar el empleo digno a este grupo de trabajadores, que históricamente han sido contratados informalmente y descubiertos, en muchos casos, hasta de los mínimos derechos laborales. (“La 'app' para ser legal con su empleado doméstico”, 2016)

El orden en el que se exponen las razones nuevamente muestra la prioridad que se le da a la legalidad ante la moralidad en la representación de las responsabilidades de las y los empleadores de servicio doméstico, es decir, cumplimiento de normas antes que garantía de derechos laborales. Por otro lado, es interesante observar el uso de la palabra “responsabilidades” en vez de la más común “obligaciones”, lo cual podría interpretarse como el inicio de un cambio de paradigma frente a esa representación.

Por último, se analizó la nota “¿Cuánto le cuesta tener una empleada doméstica?” publicada el 7 de octubre de 2016, que aborda la totalidad de las responsabilidades legales de las y los empleadores de servicio doméstico para con sus trabajadoras. En este caso, el resumen que se hace de la siguiente manera:

- M1. Los empleadores de servicio doméstico en Colombia han tenido que reevaluar la forma de contratarlo a partir de nuevas normas laborales en los últimos años.
- M2. Es necesario diferenciar los diferentes tipos de contrato para poder calcular bien los costos (ejemplos).
- M3. Independientemente del tipo de contrato se deben cubrir todas las prestaciones sociales correspondientes proporcionalmente a los días trabajados.

M4. Hay algunas diferencias si la trabajadora no está afiliada al régimen subsidiado de salud o si trabaja interna.

M5. Se hace un resumen de las obligaciones legales.

De lo anterior se puede inferir el siguiente tema general:

Los empleadores de servicio doméstico en Colombia deben conocer qué prestaciones hay que pagar a las trabajadoras por ley y cómo calcularlas.

Lo primero que llama la atención es el carácter técnico de la parte predominante del texto, que abunda de cálculos y listas de las diferentes prestaciones. No hay mención de los derechos laborales de las trabajadoras domésticas; el tema de la justicia aparece únicamente en la introducción: “el oficio se ha ido regulando para darle un manejo legal justo” (“¿Cuánto le cuesta tener una empleada doméstica?”, 2016). De hecho, la palabra “derecho” es utilizada una sola vez, para referirse al “derecho a cancelar el auxilio de transporte” (“¿Cuánto le cuesta tener una empleada doméstica?”, 2016) de las y los empleadores en el caso de trabajadoras internas. Así las cosas, vale la pena reflexionar acerca de la importancia de la información omitida, teniendo en cuenta que

desde un punto de vista teórico, la omisión sólo es una propiedad relevante de un discurso cuando puede mostrarse que la información omitida forma parte del modelo mental ..., o es parte integrante de un conocimiento más general y compartido que resulta necesario o que puede utilizarse para producir o comprender un texto. (van Dijk, 2003, p. 157)

En esta nota publicada por la sección de Economía y Negocios de El Tiempo, se hace difícil imaginar que las o los autores no tengan conocimiento del vínculo entre las responsabilidades legales de las y los empleadores y los derechos laborales de las trabajadoras como dos caras de la misma moneda. Como lo expresa una de las empleadoras entrevistadas, “lo que para mí es una obligación para M. L. es un derecho” (E3, comunicación personal, 14 de enero de 2021).

Así las cosas, en esta pequeña muestra de prensa escrita se evidencia una representación dominante de las garantías laborales de las trabajadoras domésticas centrada

en la perspectiva de las y los empleadores, cuyo principal incentivo para cumplir con sus responsabilidades es evitar posibles sanciones y otras consecuencias negativas.

Conclusiones

Del análisis de los datos surgieron algunos hallazgos que ayudan a comprender la relación entre algunas representaciones sociales referentes al servicio doméstico que se pudieron identificar y las garantías laborales de las trabajadoras domésticas.

En primer lugar, se buscó examinar cómo se conciben los derechos laborales de las trabajadoras domésticas desde un enfoque de calidad del trabajo, lo cual se hizo a través de tres dimensiones —objetiva, subjetiva e intersubjetiva—. Vale destacar que en las entrevistas se evidenció que las tres dimensiones no son independientes, sino que están interrelacionadas en la medida en que el nivel de garantías laborales y el trato que reciben influyen en el grado de satisfacción personal de las trabajadoras con cada relación particular. Además, teniendo en cuenta que la investigación se enfocó en el servicio doméstico por días, en la dimensión subjetiva se hizo importante distinguir entre la satisfacción con el trabajo en general y con la relación particular incluida en este estudio.

En la dimensión objetiva, se observó que derechos como el horario, el pago y la prima están garantizados en todas las parejas de empleadoras y trabajadoras entrevistadas. Los primeros dos no fueron ninguna sorpresa, pues su incumplimiento se relaciona con nociones como la explotación y la esclavitud. Lo inesperado era que inclusive en la pareja con bajo nivel de garantías tanto la empleadora como la trabajadora se refieren a algunos pagos adicionales al salario que identifican como prima. Es decir, la prima es uno de los derechos correspondientes a prestaciones sociales más garantizados, algo que podría asociarse con el debate público que se dio en medios de comunicación con la Ley 1788 de 2016.

Además de la garantía de derechos particulares, se indagó en las dinámicas de negociación en las diferentes parejas. Así, se evidenció que, aunque en teoría las trabajadoras tienen la posibilidad de negociar en condiciones de igualdad con sus empleadoras, su capacidad real de negociación es muy limitada. Como lo manifestaron algunas de las trabajadoras entrevistadas, pese a que tienen conocimiento pleno de sus derechos y suelen exigirlos, en este último año de pandemia han tenido que apaciguar sus reclamos, pues temen perder su trabajo en medio de la difícil situación económica que vive el país y particularmente el sector del servicio doméstico. Esto demuestra que en las complejas relaciones de poder en las cuales se enmarca el servicio doméstico las

trabajadoras siguen estando en una posición dominada. Aquí la *dominación*, o el *abuso de poder*, es entendida desde la concepción del *poder como control*, pues “los grupos tienen (más o menos) poder si son capaces de controlar (más o menos) los actos y las mentes de (los miembros de) otros grupos” (van Dijk, 2016, p. 207). Así, en el contexto del servicio doméstico las y los empleadores están en una posición dominante dado el control material que tienen sobre el ser y hacer de las trabajadoras a través del nivel de cumplimiento de sus responsabilidades en términos de garantía de derechos laborales.

En la dimensión subjetiva, se destacó la percepción del trabajo en general como deficiente en términos de garantías laborales, específicamente lo que concierne a la seguridad y las prestaciones sociales, lo cual lleva a una sensación de insatisfacción entre las trabajadoras. Curiosamente, la única que parece tener menos exigencias al respecto es la que menos derechos tiene garantizados en la relación laboral incluida en este estudio. Aquí, varios comentarios de las trabajadoras apuntan a cierta interiorización de la precariedad como algo inherente al oficio. Claramente, esto refleja un conocimiento de la realidad a partir de años de experiencia, propia y ajena, con empleadoras y empleadores negligentes. Otra posible interpretación es que la interiorización de la precariedad hace parte del *arte de vivir con la derrota*, en términos de Molinier (2011a), como una estrategia más que utilizan las trabajadoras para protegerse del sufrimiento que se genera en el encuentro entre su subjetividad y la particular situación laboral que es el servicio doméstico.

En la dimensión intersubjetiva, como era de esperar por la naturaleza voluntaria de la muestra, todas las empleadoras y trabajadoras entrevistadas reportaron que se sienten a gusto con la relación. Lo que sí variaba era el grado de cercanía percibido a través de las palabras y frases utilizadas para referirse a la otra y a la relación. Estas relaciones afectivas y respetuosas parecen tener una gran importancia para que las trabajadoras hagan su trabajo con más empeño y mejor ánimo, influyendo también en su percepción subjetiva del trabajo y el grado de satisfacción con la relación particular. No obstante, en tres de las cuatro parejas se observa una inconsistencia entre las relaciones interpersonales positivas, por un lado, y el nivel de garantía de derechos laborales, por otro.

Lo que concierne a las representaciones sociales que se observaron, estas se pueden sistematizar como representaciones del servicio doméstico como ocupación, del rol de la

trabajadora y de la empleadora, de la relación entre las dos y de la garantía de derechos laborales.

A partir de las entrevistas de las empleadoras emergió una representación del servicio doméstico como un oficio impuesto a las mujeres que lo ejercen — en primer lugar, por el hecho de ser mujeres y haber desarrollado ciertas habilidades específicas como resultado de la división sexual del trabajo y los roles de género tradicionales tan arraigados en nuestra sociedad, y, en segundo lugar, por sus circunstancias de vida definidas por la interacción dinámica y particular de factores como la pobreza, la falta de oportunidades educativas y laborales, la migración, entre otros—, más que la elección y realización consciente de un proyecto de vida.

Es común que el servicio doméstico —una ocupación no solo con cara de mujer, sino de mujer empobrecida y racializada— sea explicado como la puerta de entrada al mercado laboral para estas mujeres, un mal necesario en un mundo imperfecto. No obstante, la falta de garantías laborales que limita de manera material sus opciones de vida lo vuelve una entrada sin salida, un destino ineludible que inclusive puede trascender de generación en generación cimentando las desigualdades sociales en términos de género, clase y etnia. Así, más que una puerta de entrada, el servicio doméstico sería un *suelo pegajoso* —si acudimos al término acuñado por Catherine White Berheide a principios de los años 90 en contraposición a la popular noción feminista de *techo de cristal*—, pues para las trabajadoras es extremadamente difícil “despegarse” de él y avanzar en su desarrollo profesional.

En los contextos urbanos, esta disponibilidad de mano de obra barata y abundante para las tareas domésticas permitió que las mujeres de sectores medios accedieran al trabajo remunerado, pero al mismo tiempo, indirectamente, neutralizó la demanda de soluciones institucionales para los cuidados (Pereira de Melo, 1993). En consecuencia, la limitada oferta de servicios estatales de cuidado hace la decisión de renunciar al privilegio de ser cuidadas y cuidados a un costo muy bajo más difícil. Así, la apuesta de la economía feminista de volver a poner sobre la mesa los cuidados como un asunto de importancia y responsabilidad pública cobra especial importancia para la transformación del servicio doméstico a mediano y largo plazo.

Otra representación que emergió entre la mayoría de las empleadoras, puntualmente las de las parejas con bajo y medio nivel de garantías, es la de la trabajadora como “señora que ayuda”. Esta popular expresión es bastante emotiva, pues evoca imágenes de colaboración en condiciones de igualdad —hasta, si se quiere, de sororidad—: dos mujeres que se ayudan en algo que comparten como representantes del género femenino, es decir, la carga desproporcionada del trabajo doméstico. En cambio, otras palabras como “empleada” o “trabajadora”, que remiten a una relación laboral y contrarrestan la noción de servidumbre (Barrig, 2001), fueron descartadas por su formalidad y falta de connotación afectiva.

Por su parte, en la representación de la relación y la autorepresentación de su propio rol como empleadora se pudieron identificar dos aspectos —*laboral* y *afectivo*— que se podrían relacionar con las dimensiones objetiva e intersubjetiva, respectivamente, de la calidad del trabajo. Mientras que en algunas empleadoras es dominante la representación centrada en lo laboral y el cumplimiento con las responsabilidades que de ahí se desprenden, para otras el foco es lo afectivo, hasta el punto de no reconocer la existencia de una relación laboral con las implicaciones que esto tiene para la garantía de derechos laborales. ¿Pero cómo se puede dar sentido a este desequilibrio entre los aspectos laborales y afectivos de estas representaciones?

Para responder a esta pregunta vale la pena recordar el libro *El mundo al revés* de Maruja Barrig, una de las pioneras del feminismo en Perú, quien aborda las diferentes estrategias que las empleadoras feministas y de izquierda despliegan para sentirse mejor en una relación de *dominación cercana*, en términos de Dominique Menni, citada por Molinier (2011), como lo es el empleo doméstico. Entre ellas, se destaca la estrategia del “buen trato” donde pequeños gestos que remiten a la igualdad entre una y la otra, por ejemplo, el compartir las comidas en la misma mesa y con los mismos cubiertos o eliminar el uso del uniforme, sirven para mitigar la culpabilidad que siente la empleadora por ser protagonista de una relación desigual que entra en conflicto con sus ideales y su actuar en la esfera pública (Barrig, 2001). Además, este reconocimiento como ser humano y aparente falta de jerarquías tienen un peso importante para las trabajadoras a la hora de evaluar subjetivamente la relación, como se evidenció también en este estudio.

Al mismo tiempo, del análisis de las notas periodísticas incluidas en la muestra emergió en primer plano una representación de las garantías laborales de las trabajadoras domésticas como un “problema” o “preocupación” para las y los empleadores. Por tal razón, se les advierte de la importancia de evitar graves consecuencias negativas por incumplir las normas y se les presentan diferentes soluciones tecnológicas para ello. Esta representación dominante convive en segundo plano con la representación de la garantía de derechos laborales como una “responsabilidad” de las y los empleadores para con sus trabajadoras domésticas, que se convierte en su aporte a la lucha por la igualdad laboral con las y los demás trabajadores.

Dicho esto, ¿cómo se relacionan las representaciones sociales identificadas en este estudio y la garantía de los derechos laborales de las trabajadoras domésticas? Muchas autoras ya han señalado la necesidad de *desentimentalizar* el cuidado, en términos de Joan Tronto, citada por Molinier (2011), como una manera de sacudir la concepción del amor como principal fuerza impulsora de los cuidados, remunerados o no. En este sentido, la autora francesa argumenta que el amor es secundario con respecto al trabajo, es decir, se ama porque se cuida, más no se cuida porque se ama. Los hallazgos en esta investigación permitieron interpretar este tema de una manera un poco diferente, pues se evidenció cierta *romantización* de la relación por parte de algunas empleadoras, a saber: prevalece una representación centrada en los aspectos afectivos antes que en los laborales que, además de neutralizar la culpabilidad, siguiendo a Barrig (2001), posiblemente impide que tomen conciencia plena de su rol como garantes de derechos en la transformación de la realidad laboral de sus empleadas en particular y del servicio doméstico en general.

Ciertamente, los procesos organizativos apoyados por movimientos feministas han desempeñado un papel importante en la conquista de derechos laborales y en el empoderamiento individual y colectivo de las trabajadoras domésticas. Como lo expresa Margarita León, una de las pioneras del debate del trabajo doméstico en Colombia, que lideró un proyecto de investigación-acción en el periodo 1981-1990, “la empleada que conocía sus derechos y avanzaba en su propia identidad tenía potencialmente mayor posibilidad de establecer con su patrona una nueva relación, donde el contrato laboral no se podía manejar con base en relaciones paternalistas” (León, 2013, p. 209). No obstante, en una situación de crisis económica como la que estamos viviendo, se hace evidente que no

basta con empoderar a las trabajadoras para transformar las relaciones de poder en el servicio doméstico, sino que se debe buscar un cambio estructural que necesariamente debe incluir a las y los empleadores.

Además, es importante reconocer el papel fundamental de los medios de comunicación no solo para la divulgación de los derechos laborales de las trabajadoras domésticas, sino también para su adecuada representación orientada hacia los mejores intereses de este grupo tradicionalmente dominado. Esto dado que son un espacio privilegiado para la producción y reproducción de las representaciones sociales a partir de las cuales no solo le damos sentido al mundo, sino también moldeamos la realidad con nuestras acciones e interacciones.

Como en todo estudio cualitativo, además de algunas respuestas surgen muchas nuevas preguntas, por ejemplo: ¿Es la prima efectivamente la prestación social más garantizada para las trabajadoras domésticas? ¿Qué la diferencia de las otras prestaciones sociales? ¿Qué otras representaciones sociales referentes al servicio doméstico existen en el sector empleador? ¿Hay alguna diferencia entre las representaciones en mujeres empleadoras y en hombres empleadores? ¿De qué otras formas está representado el servicio doméstico, especialmente el tema de garantías laborales, en los medios de comunicación? ¿Estas difieren de las representaciones en el caso de otros trabajos, o son más bien similares? ¿Cómo se relacionan las representaciones entre empleadoras y empleadores y estas en los medios de comunicación? ¿Existe alguna relación causal entre las representaciones entre empleadoras y empleadores y/o en los medios de comunicación y el nivel de garantías laborales de las trabajadoras domésticas?

En términos generales, si consideramos que la abolición de las condiciones esclavizantes heredadas de la época colonial y el buen trato como en cualquier relación humana fueron un primer paso hacia la dignificación del servicio doméstico, la concepción de los derechos laborales de las trabajadoras domésticas desde una perspectiva de calidad del trabajo, es decir, como garantías que les permiten obtener mayores grados de libertad para el ser y hacer, podría ser un posible segundo paso. Así, teniendo en cuenta que las representaciones sociales — este saber práctico que orienta nuestro actuar en la cotidianidad— son dinámicas y se producen y reproducen en todas nuestras interacciones, vale la pena preguntarnos qué acciones o proyectos específicos podemos emprender para

contribuir a transformar algunas de las representaciones que participan en la construcción de la realidad precaria del servicio doméstico.

Frente al futuro del empleo doméstico hay dos posturas principales, a saber: una que lo concibe como imprescindible y contempla su profesionalización para mejorar las condiciones de trabajo, sin ver su feminización como un problema, y otra que prevé su eventual desaparición con la modernización de la economía y la evolución del empleo femenino, algo que no ha pasado en Colombia en las últimas décadas (León, 2013). Con esta investigación me ubico en una postura intermedia según la cual, dado que aún faltan las condiciones para la abolición del servicio doméstico con las relaciones de dominación inherentes a él, se deberían dedicar esfuerzos a la garantía de derechos laborales de las trabajadoras domésticas como una herramienta para aumentar su *libertad de agencia*, entendida como “la capacidad de uno mismo para potenciar metas que uno desea potenciar” (Sen, 1995, p. 75). Esto sin olvidar que para lograr un cambio estructural la garantía de derechos debe ir acompañada de la formulación de políticas públicas de cuidados con enfoque de género y la oferta de alternativas laborales para las mujeres que día a día trabajan para sostener la vida.

Referencias bibliográficas

- Arango, L. G. (2011). El trabajo de cuidado: ¿servidumbre, profesión o ingeniería emocional?. En L. G. Arango y P. Molinier (Comps.). *El Trabajo y la Ética del Cuidado* (pp. 91-109). La Carreta Editores.
- Arango, L. G. y Molinier, P. (2011). El cuidado como ética y como trabajo. En L. G. Arango y P. Molinier (Comps.). *El Trabajo y la Ética del Cuidado* (pp. 15-21). La Carreta Editores.
- Araya, S. (2002). *Cuaderno de Ciencias Sociales 127: Las representaciones sociales: Ejes teóricos para su discusión*. FLACSO Costa Rica.
<https://flacso.or.cr/publicaciones/127-las-representaciones-sociales-ejes-teoricos-para-su-discusion/>
- Arruda, A. (2012). Teoría de las representaciones sociales y teorías de género. En: N. Blázquez Graf, F. Flores Palacios y M. Ríos Everardo (Coords.). *Investigación feminista: epistemología, metodología y representaciones sociales* (pp. 317-337). Universidad Nacional Autónoma de México.
http://biblioteca.clacso.edu.ar/Mexico/ceiich-unam/20170428032751/pdf_1307.pdf
- Barrig, M. (2001). El mundo al revés: imágenes de la mujer indígena. CLACSO Argentina.
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/clacso/index/assoc/D3399.dir/barrig2.pdf>
- Beneria, L. (1979). Reproduction, production and the sexual division of labour. *Cambridge Journal of Economics*, 3(3), 203-225.
<https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.cje.a035421>
- Bernal, A. F. (2016). *Las mujeres y el poder político: una investidura incompleta*. Universidad Nacional de Colombia.
- Bolívar, A. (2001). *La investigación biográfico-narrativa en educación enfoque y metodología*. Editorial La Muralla.
- Carrasco, C., Borderías, C. y Torns, T. (2011). Introducción: El trabajo de cuidados: Antecedentes históricos y debates actuales. En C. Carrasco, C. Borderías y T. Torns (Eds.). *El trabajo de cuidados: historia, teoría y políticas* (pp. 13-95). Catarata.
- Cho, S., Crenshaw, K. W. & McCall, L. (2013). Toward a Field of Intersectionality Studies: Theory, Applications, and Praxis. *Signs Journal of Women in Culture and Society*, 38(4), 785-810. <https://doi.org/10.1086/669608>

- Chun, J. J., Lipsitz, G. & Shin, Y. (2013). Intersectionality as a Social Movement Strategy: Asian Immigrant Women Advocates. *Signs Journal of Women in Culture and Society*, 38(4), 917-940. <https://doi.org/10.1086/669575>
- Congreso de la República. (7 de julio de 2016). Ley 1788. *Por medio de la cual se garantiza el acceso en condiciones de universalidad al derecho prestacional de pago de prima de servicios para los trabajadores y trabajadoras domésticos*. Diario Oficial 49927. <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30021671>
- Congreso de la República. (31 de diciembre de 2020). Código Sustantivo del Trabajo [CST]. Diario Oficial 51544. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html
- Conozca cómo se debe liquidar la prima para las empleadas domésticas. (14 de diciembre de 2016). *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/prima-para-los-empleados-del-servicio-domestico-asi-se-liquida-41803>
- Conozca el valor de la prima que deberá pagar a empleadas domésticas. (11 de julio de 2016). *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16642261>
- Comas d'Argemir, D. (1995). *Trabajo, género y cultura: la construcción de desigualdades entre hombres y mujeres*. Icaria Editorial.
- Curiel, O. y Falquet, J. (2005). Introducción. En O. Curiel y J. Falquet (Comps.). *El Patriarcado al desnudo: Tres feministas materialistas: Colette Guillaumin - Paola Tabet - Nicole Claude Mathieu* (pp. 1-18). Brecha Lésbica. <https://julesfalquet.files.wordpress.com/2010/06/el-patriarcado-al-desnudo-tres-feministas-materialistas2.pdf>
- de Barbieri, M. T. (1991). Los ámbitos de acción de las mujeres. *Revista Mexicana de Sociología*, 53(1), 203-224. <https://doi.org/10.2307/3540834>
- Dirección de Metodología y Producción Estadística. (2021). Gran Encuesta Integrada de Hogares. <http://microdatos.dane.gov.co/index.php/catalog/701/datafile/F5/V312>
- Entérese de cómo pagar la prima al servicio doméstico. (15 de julio de 2016). *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16646330>
- Esguerra, C., Sepúlveda, I. y Fleischer, F. (2018). *Se nos va el cuidado, se nos va la vida: Migración, destierro, desplazamiento y cuidado en Colombia* [Documento de

- política]. Universidad de los Andes.
[https://cider.uniandes.edu.co/Documents/DOCS%20POLITICA/Senosvalcuidado_senosvalavida%20\(3\).pdf](https://cider.uniandes.edu.co/Documents/DOCS%20POLITICA/Senosvalcuidado_senosvalavida%20(3).pdf).
- Esquivel, V. (2011). *La Economía del Cuidado en América Latina: poniendo a los cuidados en el centro de la agenda*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. https://www.americalatinalgenera.org/es/documentos/Atando_Cabos.pdf
- Esquivel, V. (2013). *El cuidado en los hogares y en las comunidades* [Documento conceptual]. Oxfam.
https://www.researchgate.net/publication/260186250_El_cuidado_en_los_hogares_y_en_las_comunidades
- Federici, S. (2010). *Calibán y la bruja: Mujeres, cuerpo y acumulación originaria*. Traficantes de Sueños. <https://www.traficantes.net/libros/calib%C3%A1n-y-la-bruja>
- Fiske, S. T. (1993). Controlling other people: The impact of power on stereotyping. *American Psychologist*, 48(6), 621–628. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.48.6.621>
- Flores Palacios, F. (2012). Representación social y género: una relación de sentido común. En: N. Blazquez Graf, F. Flores Palacios y M. Ríos Everardo (Coords.). *Investigación feminista: epistemología, metodología y representaciones sociales* (pp. 339-358). Universidad Nacional Autónoma de México.
http://biblioteca.clacso.edu.ar/Mexico/ceiich-unam/20170428032751/pdf_1307.pdf
- Folbre, N. (2006). Measuring Care: Gender, Empowerment, and the Care Economy. *Journal of Human Development*, 7(2), 183-199.
<https://doi.org/10.1080/14649880600768512>
- Forni, P. y de Grande, P. (2020). Triangulación y métodos mixtos en las ciencias sociales contemporáneas. *Revista Mexicana de Sociología*, 82(1), 159-189.
<http://dx.doi.org/10.22201/iis.01882503p.2020.1.58064>
- Ghai, D. (2003). Trabajo decente: Concepto e indicadores. *Revista Internacional del Trabajo*, 122(2), 125-160. <https://doi.org/10.1111/j.1564-913X.2003.tb00171.x>
- Gill, L. (1995). *Dependencias precarias: clase, género y servicio doméstico*. ACADI/COTESU.

- Girola, L. (2012). Representaciones e imaginarios sociales: Tendencias recientes en la investigación. En E. De la Garza Toledo y G. Leyva (Coords.). *Tratado de Metodología de las Ciencias Sociales: perspectivas actuales* (pp. 376-405). Fondo de Cultura Económica.
- Goldsmith, M. (1998). De sirvientas a trabajadoras: la cara cambiante del servicio doméstico en la ciudad de México. *Debate Feminista*, 17, 85-96.
<https://doi.org/10.22201/cieg.2594066xe.1998.17.432>
- Goldsmith, M. (2013). Los espacios internacionales de la participación política de las trabajadoras remuneradas del hogar. *Revista de Estudios Sociales*, 45, 233-246.
<http://dx.doi.org/10.7440/res45.2013.20>
- González-Gabaldón, B. (1999). Los estereotipos como factor de socialización de género. *Comunicar*, 12, 79-88. <https://doi.org/10.3916/C12-1999-12>
- Guillaumin, C. (2005). Práctica del poder e idea de Naturaleza. En O. Curiel y J. Falquet (Comps.). *El Patriarcado al desnudo: Tres feministas materialistas: Colette Guillaumin - Paola Tabet - Nicole Claude Mathieu* (pp. 19-56). Brecha Lésbica.
<https://julesfalquet.files.wordpress.com/2010/06/el-patriarcado-al-desnudo-tres-feministas-materialistas2.pdf>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Himmelweit, S. (1999). Domestic Labor. En J. Peterson & M. Lewis (Eds.). *The Elgar Companion to Feminist Economics* (pp. 126-135). Edward Elgar Publishing.
- Jiménez Restrepo, D.M. (2012). La informalidad laboral en América Latina: ¿explicación estructuralista o institucionalista? *Cuadernos de Economía*, 31(58), 113-143.
<http://www.scielo.org.co/pdf/ceco/v31n58/v31n58a06.pdf>.
- Jodelet, D. (1986). La representación social: fenómenos, conceptos y teoría. En S. Moscovici (Ed.). *Psicología Social II: Pensamiento y vida social* (pp. 469-494). Ediciones Páidos.
- Jost, J. T. & Banaji, M. R. (1994). The role of stereotyping in system-justification and the production of false consciousness. *British Journal of Social Psychology*, 33(1), 1-27. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8309.1994.tb01008.x>

- Martín Palomo, M. T. (2011). “Domesticar” el trabajo: una reflexión a partir de los cuidados. En L. G. Arango y P. Molinier (Comps.). *El Trabajo y la Ética del Cuidado* (pp. 67-89). La Carreta Editores.
- Messina, G. M. (2015). Las condiciones del trabajo doméstico remunerado en Argentina: la provisión de cuidados. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 34(1), 83-106.
http://dx.doi.org/10.5209/rev_CRLA.2016.v34.n1.52007
- Molinier, P. (2011a). Antes que todo el cuidado es un trabajo. En L. G. Arango y P. Molinier (Comps.). *El Trabajo y la Ética del Cuidado* (pp. 45-64). La Carreta Editores.
- Molinier, P. (2011b). Empleadoras y empleadas domésticas: ¿las feministas son mejores patronas? En L. G. Arango y P. Molinier (Comps.). *El Trabajo y la Ética del Cuidado*, pp. 229-255. La Carreta Editores.
- Montes Berges, B. (2008). Discriminación, prejuicio, estereotipos: conceptos fundamentales, historia de su estudio y el sexismo como nueva forma de prejuicio. *Iniciación a la investigación*, 3, 1-16. Recuperado el 26 de julio de 2020 de <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/ininv/article/view/202/183> .
- Moreno, E. N. (2017). *La economía invisible: división social y sexual del trabajo doméstico y de cuidado no remunerado y uso del tiempo de las mujeres en Bogotá* [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Colombia.
<http://bdigital.unal.edu.co/56671/7/ErikaN.MorenoSalamanca.2017.pdf> .
- La 'app' para ser legal con su empleado doméstico. (26 de diciembre de 2016). *El Tiempo*.
<https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/aplicaciones-para-legalizar-empleo-domestico-31305>
- La Barbera, M. C. (2016). Interseccionalidad, un “concepto viajero”: orígenes, desarrollo e implementación en la Unión Europea. *INTER disciplina*, 8(22), 105-122.
<http://www.revistas.unam.mx/index.php/inter/article/view/54971>
- Legarreta Iza, M. (2009). El tiempo donado en el ámbito doméstico. Reflexiones para el análisis del trabajo doméstico y los cuidados. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 26(2), 45-69.
<https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/CRLA0808220045A>

- León, M. (2013). Proyecto de Investigación-acción: trabajo doméstico y servicio doméstico en Colombia. *Revista de Estudios Sociales*, 45, 198-211.
<http://dx.doi.org/10.7440/res45.2013.16>
- Lexartza, L., Chaves, M. J. y Carcedo, A. (2016). *Políticas de formalización del trabajo doméstico remunerado en América Latina y el Caribe*. OIT, Oficina Regional para América Latina y el Caribe, FORLAC. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/--ro-lima/documents/publication/wcms_480352.pdf.
- Loayza, N. V., Servén, L. & Sugawara, N. (2009). *Informality in Latin America and the Caribbean* (Policy Research Working Paper 4888). Banco Mundial.
<http://documents.worldbank.org/curated/en/532851468047799334/pdf/WPS4888.pdf>
- Londoño, A. (11 de marzo de 2018). ¿Aliados u obstáculos? El papel de los empleadores domésticos en Colombia. *Hablemos de Empleadas Domésticas*.
<https://www.trabajadorasdomesticas.org/novedades/326-%C2%BFaliados-u-obst%C3%A1culos-el-papel-de-los-empleadores-dom%C3%A9sticos-en-colombia.html>.
- Los retos del trabajo doméstico en el Gobierno Duque. (3 de agosto de 2018). *Agencia de Información Laboral*. <http://ail.ens.org.co/noticias/los-retos-del-trabajo-domestico-en-el-gobierno-duque/>
- Ochman, M. (2010). En busca de una nueva sociedad. Los aportes de la teoría feminista a la reformulación del mundo moderno. *Desafíos*, 15, 370-387.
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/desafios/article/view/765>
- Ofrecen solución tecnológica para el servicio doméstico. (27 de septiembre de 2016). *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/colombia/medellin/ofrecen-solucion-tecnologica-para-el-servicio-domestico-50299>
- Organización Internacional del Trabajo. (1999). *Trabajo decente: Memoria del Director General a la 87.a reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo*.
<https://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc87/rep-i.htm>
- Organización Internacional del Trabajo. (2003a). *Directrices sobre una definición estadística de empleo informal, adoptadas por la Decimoséptima Conferencia*

- Internacional de Estadísticos del Trabajo.*
<https://www.ilo.org/public/spanish/bureau/stat/download/guidelines/defempl.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2010). *Trabajo decente para los trabajadores domésticos: Informe a la 99.a reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo.* OIT.
https://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/@ed_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms_104703.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2011). *Convenio 189: Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos.*
https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:2551460.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Documento 16: Protección social del trabajo doméstico: Tendencias y estadísticas.*
https://www.ilo.org/secsoc/information-resources/publications-and-tools/policy-papers/WCMS_458939/lang--es/index.htm.
- Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). *Constitución de la OIT.*
https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:62:0::NO::P62_LIST_ENTRIE_ID:2453907.
- Organización de las Naciones Unidas. (21 de octubre de 2015). *A/RES/70/1 Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.*
https://www.un.org/ga/search/viewm_doc.asp?symbol=A/RES/70/1
- Osorio Pérez, V. y Jiménez Torrado, C. (2019). *Historias tras las cortinas: El trabajo doméstico en Colombia: Entre transacciones, incertidumbres y resistencias.* Escuela Nacional Sindical, Universidad de Cartagena.
- Pérez, A. (2012). Prólogo. En V. Esquivel (Ed.). *La economía feminista desde América Latina: Una hoja de ruta sobre los debates actuales en la región.* ONU Mujeres.
<https://www.unwomen.org/es/digital-library/publications/2012/6/la-economia-feminista-desde-america-latina>
- Pereira de Melo, H. (1993). Feministas y empleadas domésticas en Río de Janeiro. En E. Chaney y M. García Castro (Eds.). *Muchacha, cachifa, criada, empleada,*

- empregadinha, sirvienta y... más nada: Trabajadoras del hogar en América Latina y el Caribe*. Editorial Nueva Sociedad.
- Pereyra, F. (2012). El acceso desigual a los derechos laborales en el servicio doméstico argentino: una aproximación desde la óptica de las empleadoras. *Revista de Estudios Sociales*(45), 54-66. <http://dx.doi.org/10.7440/res45.2013.05>
- Picchio, A. (2003). A macroeconomic approach to an extended standard of living. En A. Picchio (Ed.), *Unpaid Work and the Economy: A Gender Analysis of the Standards of Living*. Routledge.
- Pineda, J. A. (2008). Informalidad y calidad de empleo. En C. M. López Pino, L. G. López Rodríguez, J. A. Pineda Duque y S. Vanegas Mahecha (Eds.). *Vías y escenarios de la transformación laboral: aproximaciones teóricas y nuevos problemas* (pp. 281-306). Editorial Universidad del Rosario.
- Pineda, J. A. (2019). Trabajo de cuidado: mercantilización y desvalorización. *Revista CS* (núm. especial), 111-136. <https://doi.org/10.18046/recs.iEspecial.3218>
- Pineda, J. A. y Acosta, C. E. (2011). Calidad del Trabajo: Aproximaciones Teóricas y Estimación de un Índice Compuesto. *Revista Ensayos sobre Política Económica*, 29(65), 63-105. <https://doi.org/10.32468/Espe.6502>
- Posso, J. (2008). Mecanismos de discriminación étnico-racial, clase social y género: la inserción laboral de mujeres negras en el servicio doméstico de Cali. En M. C. Zabala Argüelles (Comp.). *Pobreza, exclusión social y discriminación étnico-racial en América Latina y el Caribe* (pp. 215-240). Siglo del Hombre/CLACSO. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/clacso-crop/20120610030026/11posso.pdf>
- Presidencia de la República. (20 de noviembre de 2013). Decreto 2616. *Por medio del cual se regula la cotización a seguridad social para trabajadores dependientes que laboran por períodos inferiores a un mes, se desarrolla el mecanismo financiero y operativo de que trata el artículo 172 de la Ley 1450 de 2011 y se dictan disposiciones tendientes a lograr la formalización laboral de los trabajadores informales*. D.O. No. 48980. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65326>

- Puertas Valdeiglesias, S. (2004). Aspectos teóricos sobre el estereotipo, el prejuicio y la discriminación. *Revista Seminario Médico*, 56(2), 135-144.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1232884>
- Reid, M. (1934). *Economics of Household Production*. John Wiley and Sons.
- Rodríguez Enríquez, C. (2015). Economía feminista y economía del cuidado: Aportes conceptuales para el estudio de la desigualdad. *Nueva Sociedad*, 256(3), 1-15.
<https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/47084>.
- Sen, A. (1995). *Nuevo examen de la desigualdad*. Alianza Editorial.
- Sen, A. (2013). Trabajo y derechos. *Revista Internacional del Trabajo*, 132(núm. extraordinario), 94-104. <https://doi.org/10.1111/j.1564-9148.2013.00165.x>
- Scott, J. (2001). Experiencia. *Revista de estudios de género: La ventana*, 2(13), 42-73.
<https://doi.org/10.32870/lv.v2i13.551>
- Uribe, J. I., Ortiz, C. H. y Castro, J. A. (2006). Una teoría general sobre la informalidad laboral: el caso colombiano. *Economía y Desarrollo*, 5(2), 213-273.
<http://economialaboral.univalle.edu.co/TeoriaGeneral.pdf>
- van Dijk, T. (2003). La multidisciplinariedad del análisis crítico del discurso: un alegato en favor de la diversidad. En R. Wodak y M. Meyer (Comps.). *Métodos de análisis crítico del discurso* (pp. 143-177). Gedisa.
- van Dijk, T. (2016). Análisis Crítico del Discurso. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, 30, 203-222. <https://doi.org/10.4206/rev.austral.cienc.soc.2016.n30-10>

Apéndice A. Encuesta para reclutar empleadoras.

Encuesta sobre el servicio doméstico en Bogotá

Esta breve encuesta dirigida a mujeres empleadoras de servicio doméstico en Bogotá hace parte de un proyecto de investigación en el marco de la Maestría en Ciudadanía y Derechos Humanos de la Universidad Jorge Tadeo Lozano. Al completarla, participas en una rifa electrónica por un bono de \$20.000. Juegas con el número de registro generado automáticamente a finales de diciembre 2020. Garantizamos el trato responsable de tus datos. ¡Muchas gracias!

* Required

¿Es mayor de edad? *

- Sí
- No

Next

Encuesta sobre el servicio doméstico en Bogotá

* Required

Untitled Section

¿Con qué género se identifica? *

- Femenino
- Masculino
- Otro
- Prefiero no decir.

Back

Next

Encuesta sobre el servicio doméstico en Bogotá

* Required

Untitled Section

¿Tiene empleada doméstica en su hogar? *

- Sí
- No

¿Con qué frecuencia utiliza sus servicios?

- Todos los días
- Una vez a la semana
- Una vez cada 15 días
- Otro
- No aplica

Back

Next

Encuesta sobre el servicio doméstico en Bogotá

* Required

Untitled Section

¿Vive en Bogotá? *

- Sí
- No

¿Cuál es el estrato de su vivienda? *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Encuesta sobre el servicio doméstico en Bogotá

* Required

Untitled Section

En su conocimiento, ¿actualmente en Colombia existen normas que regulan las condiciones laborales en el servicio doméstico? *

- Sí
- No

Back

Next

Encuesta sobre el servicio doméstico en Bogotá

* Required

Untitled Section

¿Estaría dispuesta a participar en una investigación académica sobre el trabajo doméstico remunerado en Bogotá? *

- Sí
- No

Back

Next

Encuesta sobre el servicio doméstico en Bogotá

* Required

Untitled Section

Autorizo el uso de mis datos personales únicamente para fines de esta investigación académica y bajo todas las medidas de confidencialidad. *

Sí

No

Correo electrónico *

Your answer

Número de contacto (opcional)

Your answer

Apéndice B. Guía de entrevista para empleadoras.



Fecha:

Hora:

Lugar:

Entrevistadora:

Entrevistada:

Objetivo: Recopilar información sobre las representaciones sociales referentes al servicio doméstico y sobre los derechos laborales de las trabajadoras domésticas concebidos desde un enfoque de calidad del trabajo entre mujeres empleadoras en Bogotá.

Primero quisiera hacerte unas preguntas generales:

1. ¿Cuál es tu nombre?
2. ¿Qué edad tienes?
3. ¿Dónde vives? ¿Con quién vives?
4. ¿A qué te dedicas? ¿Qué formación tienes? ¿Cuál es tu profesión?

Ahora me gustaría hacerte algunas preguntas sobre tu experiencia con el servicio doméstico en general:

5. ¿Hace cuánto tienes empleada doméstica? Antes de eso, ¿quiénes se ocupaban de las tareas domésticas en tu hogar? ¿Por qué crees que era así?
6. ¿Por qué tomaste la decisión de contratar a alguien para estas tareas?
7. ¿Esta persona es generalmente hombre o mujer? ¿Contratarías a un hombre para este trabajo? ¿Por qué?
8. ¿Cómo fueron tus empleadas domésticas anteriores? ¿De dónde venían? ¿Dónde vivían?
9. ¿Se puede decir que hay un perfil común? Si la respuesta es sí, ¿cuál es este?
10. ¿Quiénes pueden ejercer este oficio? ¿Quiénes lo ejercen en realidad?
11. ¿Cómo te refieres normalmente a la señora que trabaja contigo? ¿Y a las tareas que ella hace? ¿Qué palabras usas?

12. ¿Te consideras empleadora? Si la respuesta es sí, ¿qué derechos y deberes implica esto? Si la respuesta es no, ¿por qué?
13. ¿De dónde te informas acerca de las normas que regulan el servicio doméstico y de tus obligaciones como empleadora?

Ahora si me permites me gustaría saber un poco más sobre tu experiencia actual:

14. ¿Cómo se llama tu empleada actual? ¿Qué edad tiene? ¿Dónde vive? ¿Con quién vive?
15. ¿Tienen contrato de trabajo con ... (nombre de la trabajadora)? Si la respuesta es sí, ¿es verbal/escrito, fijo/indefinido? Si la respuesta es no, ¿por qué?
16. ¿Cómo se acuerdan las condiciones de trabajo (horario, pago, tareas a realizar, etc.)? ¿En qué situaciones se renegocian las condiciones (por ejemplo, cambio en el salario mínimo, las tareas, etc.)? ¿Cuándo fue la última vez que pasó eso? ¿Cómo fue el proceso?
17. ¿Cuál es el horario laboral de ... (nombre de la trabajadora)? ¿Cuántos días a la semana trabaja? ¿Qué tareas realiza?
18. ¿Hay ocasiones en las que trabaja horas extras o en horario nocturno? En estos casos, ¿recibe alguna remuneración adicional? Si la respuesta es sí, ¿cuánto es el recargo?
19. Si estás de acuerdo, ¿me podrías decir cuál es el pago por día? ¿Qué incluye este pago? (auxilio de transporte, descanso dominical remunerado proporcional a los días trabajados)
20. ¿... (nombre de la trabajadora) tiene vacaciones? Si la respuesta es sí, ¿recibe alguna remuneración durante las vacaciones? ¿Por qué valor? ¿Cómo se acuerdan las fechas de las vacaciones?
21. ¿... (nombre de la trabajadora) está afiliada al sistema de salud? ¿Es por medio de su trabajo o por otro medio (Sisbén, pariente)?
22. ¿... (nombre de la trabajadora) está afiliada al sistema de pensiones?
23. ¿... (nombre de la trabajadora) está afiliada a una ARL?
24. ¿... (nombre de la trabajadora) recibe prima de servicios? Si la respuesta es sí, ¿por qué valor? ¿Cuántas veces al año?
25. ¿... (nombre de la trabajadora) recibe cesantías y los intereses correspondientes?

26. ¿... (nombre de la trabajadora) está afiliada a una caja de compensación familiar?
27. ¿Cuánto tiempo lleva ... (nombre de la trabajadora) trabajando contigo? ¿Ha tenido algunas interrupciones? ¿Por qué?
28. ¿Sabes si ... (nombre de la trabajadora) hace parte de alguna asociación gremial o sindical? Si la respuesta es sí, ¿cuál? ¿Hace cuánto tiempo?
29. ¿Este es el único trabajo de ... (nombre de la trabajadora)? Si no, ¿cuál es su otro trabajo? ¿Por qué crees que tiene otro trabajo?

Y finalmente me gustaría que pudiéramos hablar un poco sobre la relación que tienes con ... (nombre de la trabajadora):

30. ¿Cómo se organiza el trabajo? ¿Cómo es la toma de decisiones?
31. ¿Qué haces los días que ... (nombre de la trabajadora) viene a trabajar? Si a veces coinciden, ¿cómo transcurre un día normal en su presencia? ¿Cómo te hace sentir eso?
32. ¿Qué es para ti el reconocimiento en el trabajo? ¿Sientes que le das eso a ... (nombre de la trabajadora) en su trabajo?
33. ¿Cómo describirías tu relación personal con ... (nombre de la trabajadora)? ¿Qué emociones te genera esto? ¿Y a ella?
34. ¿Siempre has tenido ese tipo de relación (laboral y personal) con tus empleadas? ¿Por qué?

Apéndice C. Guía de entrevista para trabajadoras.



Fecha:

Hora:

Lugar:

Entrevistadora:

Entrevistada:

Objetivo: Recopilar información sobre los derechos laborales de las trabajadoras domésticas concebidos desde un enfoque de calidad del trabajo entre mujeres empleadas en Bogotá.

Primero quisiera hacerte unas preguntas generales:

1. ¿Cuál es tu nombre?
2. ¿Qué edad tienes?
3. ¿Dónde vives? ¿Con quién vives?
4. ¿A qué te dedicas? ¿Qué formación tienes? ¿Cuál es tu profesión?
5. ¿Hace cuánto te dedicas al trabajo doméstico? Antes de eso, ¿a qué te dedicabas?
6. ¿Por qué tomaste la decisión de entrar en este sector?

Ahora si me permites me gustaría saber un poco más sobre tu experiencia actual:

7. ¿Cómo se llama tu empleadora actual? ¿Qué edad tiene? ¿Dónde vive? ¿Con quién vive?
8. ¿Tienen contrato de trabajo con ... (nombre de la empleadora)? Si la respuesta es sí, ¿es verbal/escrito, fijo/indefinido? Si la respuesta es no, ¿por qué?
9. ¿Cómo se acuerdan las condiciones de trabajo (horario, pago, tareas a realizar, etc.)? ¿En qué situaciones se renegocian las condiciones (por ejemplo, cambio en el salario mínimo, las tareas, etc.)? ¿Cuándo fue la última vez que pasó eso? ¿Cómo fue el proceso?
10. ¿Cuál es tu horario laboral? ¿Cuántos días a la semana trabajas? ¿Qué tareas realizas?

11. ¿Hay ocasiones en las que trabajas horas extras o en horario nocturno? En estos casos, ¿recibes alguna remuneración adicional? Si la respuesta es sí, ¿cuánto es el recargo?
12. Si estás de acuerdo, ¿me podrías decir cuál es el pago por día? ¿Qué incluye este pago? (auxilio de transporte, descanso dominical remunerado proporcional a los días trabajados)
13. ¿Tienes vacaciones? Si la respuesta es sí, ¿recibes alguna remuneración durante las vacaciones? ¿Por qué valor? ¿Cómo se acuerdan las fechas de las vacaciones?
14. ¿Estás afiliada al sistema de salud? ¿Es por medio de tu trabajo o por otro medio (Sisbén, pariente)?
15. ¿Estás afiliada al sistema de pensiones?
16. ¿Estás afiliada a una ARL?
17. ¿Recibes prima de servicios? Si la respuesta es sí, ¿por qué valor? ¿Cuántas veces al año?
18. ¿Recibes cesantías y los intereses correspondientes?
19. ¿Estás afiliada a una caja de compensación familiar?
20. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando con ... (nombre de la empleadora)? ¿Has tenido algunas interrupciones? ¿Por qué?
21. ¿Haces parte de alguna asociación gremial o sindical? Si la respuesta es sí, ¿cuál? ¿Hace cuánto tiempo? Si la respuesta es no, ¿por qué?
22. ¿Este es tu único trabajo? Si no, ¿cuál es tu otro trabajo? ¿Por qué tienes otro trabajo?

Ahora quisiera preguntarte sobre tu percepción acerca de lo anterior:

23. ¿Cómo consideras que es su trabajo en términos de: ingreso, seguridad social, estabilidad, suficiencia?
24. ¿Qué tan satisfecha te sientes con este trabajo? ¿Y con las condiciones laborales?
25. ¿Consideras que tienes suficiente tiempo para cuidar y compartir con tu familia? ¿Por qué?

Y finalmente me gustaría que pudiéramos hablar un poco sobre la relación que tienes con ... (nombre de la empleadora):

26. ¿Cómo se organiza el trabajo con ... (nombre de la empleadora)? ¿Cómo es la toma de decisiones?
27. ¿Qué hace ... (nombre de la empleadora) los días que vas a trabajar? Si a veces coinciden, ¿cómo transcurre un día normal en su presencia? ¿Cómo te hace sentir eso?
28. ¿Qué es para ti el reconocimiento en el trabajo? ¿En qué se expresa? ¿Sientes eso en el trabajo con ... (nombre de la empleadora)?
29. ¿Cómo es la relación personal con ... (nombre de la empleadora)? ¿Cómo te hace sentir eso? ¿Y a ella?

Apéndice D. Cronograma de entrevistas.

| Código entrevistada | Fecha encuesta | Fecha entrevista | Medio entrevista |
|----------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|
| E1 | 13.12.2020 | 22.12.2020 | En persona |
| T1 | No aplica | 20.12.2020 | Videollamada WhatsApp |
| E2 | 12.12.2020 | 18.01.2021 | Videollamada Meet |
| T2 | No aplica | 06.01.2021 | Videollamada WhatsApp |
| E3 | 12.12.2020 | 14.01.2021 | Llamada Meet |
| T3 | No aplica | 13.01.2021 | Videollamada WhatsApp |
| E4 | 18.12.2020 | 27.01.2021 | Videollamada Meet |
| T4 | No aplica | 23.01.2021 | Videollamada WhatsApp |