

# EL TRABAJO DOMÉSTICO: CONFLICTOS DE GERENCIA EN LA CASA

La mujer de hoy obtiene ayuda de un mercado laboral poco consolidado y con muchas distorsiones para empleadoras y empleadas. Ambas partes necesitan conocer este mercado en todos sus ámbitos: oferta, demanda, obligaciones y beneficios, en Venezuela y en otros países. ¿Cuáles son las dificultades para la empleada y los retos para la empleadora?

Raquel Puente  
y Carmen Cecilia Torres

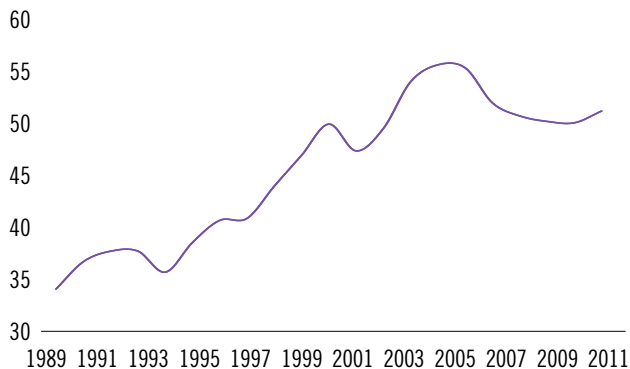
LA PRESENCIA de la mujer venezolana en los espacios laborales ha venido aumentando de manera sistemática desde 1989. Alcanzó su mayor tasa de inclusión en el mercado laboral entre 2003 y 2004. Luego la tendencia ha sido decreciente, pero sin descender del cincuenta por ciento.

La inclusión de la mujer en el mercado laboral obedece a que su nivel educativo ha aumentado y, con ello, el costo de oportunidad de quedarse en casa. Sin embargo, el ingreso de la mujer al mercado laboral no la ha liberado de responsabilidades que parecieran propias de su sexo, del denominado «trabajo reproductivo»: el conjunto de tareas cotidianas de cuidado físico, intelectual y emocional del grupo familiar (Valenzuela y Mora, 2009). Por el contrario, a su papel de madre o esposa se agrega el de profesional.

La dinámica del mercado laboral permite que la mujer calificada tenga la posibilidad de contratar a personas de menor calificación para ejecutar tareas domésticas. La Ley Orgánica del Trabajo (LOT) derogada, en su artículo 274, define como trabajador doméstico a quien presta sus labores en un hogar o casa de habitación, o a una persona contratada por otra para su servicio personal o el de su familia: choferes particulares, camareros, cocineros, jardineros, niñeras, lavanderas y otros oficios. La Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT) aprobada en mayo de 2012, en su Título IV (De las modalidades especiales de las condiciones de trabajo), cambia la denominación de la ley anterior al referirse en el artículo 207 a trabajadores y trabajadoras que realizan labores para el hogar, incluyendo las personas que prestan servicios en su hogar o casa de habitación, o a una persona contratada por otra para su servicio personal o el de su familia, tales como choferes particulares, camareros, camareras, cocineros, cocineras, jardineros, jardineras, niñeros, niñeras, lavaderos, lavanderas, planchadoras, planchadores y otros oficios de la misma índole.

Raquel Puente y Carmen Cecilia Torres, profesoras del IESA.

### Participación laboral de la mujer en Venezuela, 1989-2011 (porcentajes de mujeres mayores de quince años de edad)



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas, «Encuesta de hogares por muestreo» (varios años).

La mujer que decide ingresar al mercado laboral formal o informal, que decide no ejecutar tareas domésticas porque estudia, requiere tiempo libre o desea tener un estatus diferente, al contratar personal para tales tareas se convierte en la figura que la LOTTT tipifica en su artículo 210 como patrono o patrona de trabajadores a domicilio; es decir, la persona natural o jurídica que se beneficie o contrate directa o indirectamente al trabajador a domicilio estará, en consecuencia, obligada al pago de todos los derechos y obligaciones establecidas en la LOTTT.

Las empleadas domésticas o los trabajadores a domicilio son necesarias para las mujeres que, al volver a casa después de una agotadora jornada, deberían lidiar con labores que no les dejarían tiempo para su pareja, sus hijos o su descanso. El drama de estas mujeres comienza al tener que buscar empleadas domésticas por primera vez, o cuando las empleadas del hogar se van, y deben enfrentar innumerables retos: la escasez del mercado laboral del servicio doméstico en Venezuela, la sobrevaluación de los salarios de estas trabajadoras, la falta de entrenamiento y educación del personal, el tiempo que debe dedicar a entrenarla (o volver a comenzar la curva de aprendizaje) y el riesgo de «meter un desconocido en casa» que robe o maltrate a los hijos, entre otros.

¿Cómo es el mercado de trabajo doméstico en Venezuela, comparado con otros países? ¿Realmente no hay empleadas y por eso debe pagárseles lo que sea y tolerárseles cualquier cosa? ¿Hay gente preparada o debe cada empleadora asumir esa tarea? ¿Cuánto debe pagarle, como su vecina o más, para que no se vaya? ¿Cuáles beneficios debe ofrecerle? ¿Cómo asegura que no le demande? ¿Qué debe hacer si desaparecen ciertas cosas? ¿Cuándo y cómo despedirla?

#### El trabajo doméstico: no siempre femenino ni mal visto

En América Latina, el servicio doméstico ha sido la forma más abundante de empleo femenino y la menos regulada a lo largo de la historia. Pero este trabajo no siempre ha sido exclusivamente femenino. En el siglo XVI, tal vez la mitad de quienes desempeñaban estas labores eran hombres; y algunos, blancos. En el siglo XVIII, ya la mayoría estaba integrada por mujeres de sangre mixta. Es en los siglos XIX y XX cuando se convierte en una ocupación exclusivamente femenina y de los estratos de menores ingresos (Chaney y Castro, 1993).

En las colonias españolas el empleo disponible para las mujeres, fuera de la agricultura, estaba en la esfera doméstica. En Europa esta ocupación era muy respetable: una etapa de la vida más que una elección ocupacional. Hombres y

mujeres ingresaban a la economía familiar como un miembro adicional. Trabajar como «sirviente» equivalía para la gente joven a una forma de aprendizaje, antes del desarrollo de los sistemas de educación. Si a esto se suma que el trabajo se llevaba a cabo en un ambiente protegido y paternalista, la servidumbre era una buena opción.

En esa época las personas dedicadas a las tareas domésticas eran necesarias, porque la mayoría de los artículos de consumo doméstico se producía en el hogar: vestidos, harina, muebles, calefacción. Las razas que componían este mercado laboral variaban; sin embargo, las más comunes comenzaron

### Las empleadas domésticas son necesarias en los hogares actuales. Lo que debe hacer la empleadora es aplicar, en su hogar y en la gestión de este valioso personal, las directrices gerenciales que sigue en su trabajo

a ser indígenas, esclavos liberados y personas de razas mixtas. La condición de la servidumbre en América Latina, en contraste con Europa, era precaria, prácticamente esclavizada; por ejemplo, se le impedía dejar el trabajo o casarse. Con el tiempo, la relación paternalista, atada a la servidumbre del período colonial de familiares huérfanos o descendientes ilegítimos del dueño del hogar, dejó paso a una relación entre patronos y sirvientes (Chaney y Castro, 1993).

#### Empleo doméstico: ¿qué hacen y cuántas son?

Hoy este mercado laboral, al igual que la responsabilidad cotidiana del hogar, recae en la población femenina. La demanda laboral por servicios de baja calificación o empleo doméstico, como limpieza del hogar, lavado y planchado de ropa, cuidado de niños y ancianos, se ha intensificado y cada vez más mujeres forman parte de este grupo.

El trabajo doméstico o a domicilio consiste en una serie de actividades necesarias para la subsistencia familiar y social que, al interior de la familia, reproducen la pirámide social, en la cual las mujeres ocupan la base: realizan las tareas más pesadas, con una mayor responsabilidad e identidad (Beltrán, 2003). Es difícil evaluar el trabajo doméstico mediante las categorías comúnmente utilizadas: productividad, jornada de trabajo, salarios. Según Ramírez-Machado (2003), la definición de empleo doméstico debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

1. El lugar de trabajo es un espacio privado.
2. Las tareas consisten en servicios a las personas del hogar para su bienestar.
3. El trabajo se ejecuta bajo la autoridad y la supervisión directa del empleador.
4. Para constituir una relación laboral el trabajo debe ser regular y continuo.
5. El empleador no debe recibir beneficio pecuniario de la actividad del empleado.
6. El trabajo se hace a cambio de una remuneración en efectivo y especies (alimento, alojamiento).

El trabajo doméstico es una parte importante del mercado laboral, especialmente en los países en vías de desarrollo. Se calcula en cien millones de personas en el mundo, catorce millones en América Latina (Valenzuela y Mora, 2009). Según las estadísticas de la Organización Internacional del Trabajo, el noventa por ciento de los trabajadores domésticos son mujeres.

Valenzuela y Mora (2009) explican que, como la naturaleza del servicio doméstico se amolda a las necesidades de empleadores y empleados, en las últimas décadas han ocu-

rrido cambios en su perfil. Los siguientes factores afectan la demanda y la oferta:

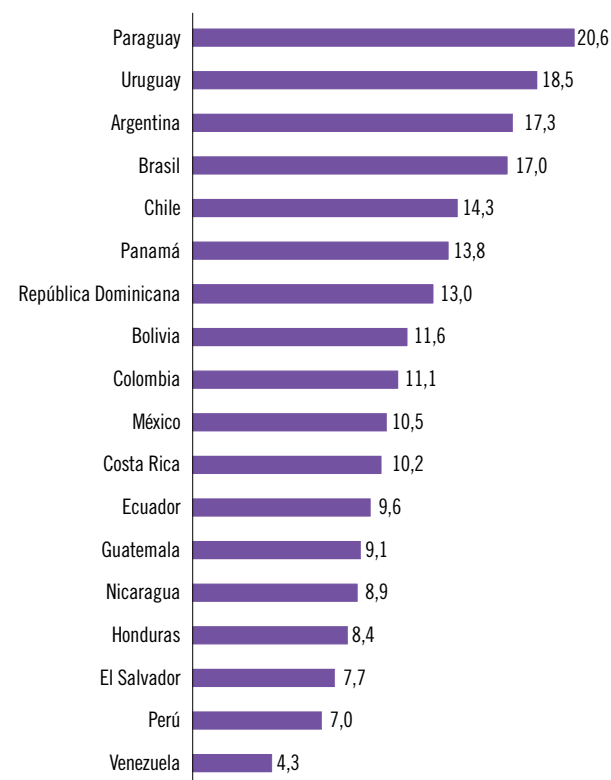
1. Demografía: la familia se reduce.
2. Costo del alojamiento: se reduce el espacio para mantener al empleado doméstico en el hogar.
3. Cambios culturales: búsqueda de intimidad en el hogar.
4. Expansión de servicios de sustitución (guarderías, comidas preparadas).
5. Creciente participación de las mujeres en la fuerza laboral.
6. Mayor esperanza de vida y necesidad de cuidado de ancianos.
7. Expansión de la economía del recreo o tiempo libre.
8. Empleado doméstico como signo de estatus.

### El trabajo doméstico en América Latina

Las denominaciones de estas empleadas varían en los diferentes países: en Venezuela, cachifa o servicio doméstico; en Colombia, empleada o muchacha; en Brasil, empregadinha; en otros países, criadas, internas o sirvientas. Pero en toda América Latina el servicio doméstico concentra una parte importante de la población femenina activa. El setenta por ciento de las trabajadoras labora jornadas superiores a las 48 horas y el 16 por ciento no disfruta de un día de descanso semanal, según una encuesta realizada en Bolivia, Brasil, Costa Rica, Guatemala, México, Perú y República Dominicana (Goldsmith, 2007).

### Población femenina ocupada en empleo doméstico en América Latina, 2004-2008

(porcentajes de mujeres económicamente activas)



Fuente: Organización Internacional del Trabajo, «El trabajo doméstico remunerado en América Latina y el Caribe», 2011.

En Argentina, para 1980, el 21 por ciento de las mujeres económicamente activas se desempeñaban como empleadas domésticas. Eran mujeres jóvenes, menores de 34 años, con poca instrucción formal y generalmente inmigrantes (Chaney y García, 1993). La regulación laboral de este mercado ocurre en 1956, cuando se define el tipo de trabajo, sus obligaciones y derechos, y en 1975 se hace obligatoria la inscripción de estas trabajadoras en el fondo social y de jubilación. Para conseguir empleo o contratar a una empleada doméstica se usan diferentes canales: recomendaciones, agencias, avisos de prensa, bolsas de trabajo y el «mercado de domésticas» que funciona en la Plaza Primera Junta donde, al igual que en otros barrios, patronas y empleadas se dan cita para concretar las condiciones del contrato sin intermediarios.

En Colombia, para 1980, el veinte por ciento de la fuerza de trabajo femenina de las siete principales ciudades se concentraba en las empleadas domésticas; en la mayoría de los casos (85 por ciento) eran inmigrantes de zonas rurales. En Bogotá, una mujer profesional que contrata a una doméstica paga el cinco por ciento del ingreso mensual familiar. En Estados Unidos, por el contrario, en algunos puntos de sus carreras las mujeres profesionales deben pagar para trabajar; es decir, gastan más que lo que ganan en el servicio doméstico (Chaney y García, 1993).

En Trinidad y Tobago, para 1980, se establecieron sueldos y condiciones laborales, y ya en 1982 las empleadas domésticas tenían un sindicato que las representaba. En Barbados y Guyana son menos favorecidas, pues aún no tienen una ley que estipule el sueldo mínimo.

En Brasil, para 1980, el veinte por ciento de la fuerza de trabajo femenina estaba constituido por domésticas. Generalmente, las habitaciones de las empleadas en las casas de los patronos eran mínimas, dos o tres metros cuadrados, sin ventanas o con una abertura al lado de la cocina. En general, estas empleadas ganan menos del salario mínimo; apenas el 22 por ciento gana 0,5 por ciento más de este salario.

### Gerentes del hogar: expertas en gestión de gente

La mujer trabajadora venezolana, que según la definición establecida por la LOTTT se desempeña como patrona, está obligada a cumplir los deberes derivados de una relación laboral. Adicionalmente, el artículo 214 expresa la obligación para quien contrate trabajadores a domicilio de llevar un registro, con indicación de los siguientes datos:

- Nombre, nacionalidad, estado civil y cédula de identidad de los trabajadores.
- Nombres y apellidos, identificación y dirección de los patronos.
- Fecha de ingreso al trabajo.
- Forma, monto y fecha de pago del salario y beneficios devengados.
- Compensaciones por gastos conexos pagados a los trabajadores.
- Días y horas para la entrega y recepción del trabajo.
- Familiares del trabajador que trabajen con él o ella.
- Disfrute de vacaciones.
- Indicación de los días de descanso semanal otorgados.
- Clase, naturaleza y modalidades del servicio que presta el trabajador.
- Firma del patrono y del trabajador en los recibos elaborados.

No llevar este registro implica el reconocimiento de los datos que el trabajador afirme en cualquier instancia como

provenientes de la relación establecida. El patrono también estará obligado, según el artículo 215, a entregar una libreta al trabajador a domicilio, sellada y firmada por el inspector del trabajo, que contendrá los siguientes datos:

- Nombre y apellido, cédula de identidad, sexo, edad, estado civil del trabajador y dirección donde ejecuta el trabajo.
- Identificación y dirección del patrono.
- Días y horas para la entrega y recepción del trabajo.
- Forma, monto y fecha del pago del salario.

Además de las obligaciones que impone la LOTT, la empleadora pasa por la dificultad de encontrar a la empleada doméstica o trabajadora a domicilio y verificar referencias y experiencias expresadas en un currículum vitae verbal. Pero, ¿contra cuál perfil se hace la verificación? Generalmente este perfil es tan vago como la declaración siguiente: «que sea honrada, puntual y sepa trabajar en la casa». Seguidamente, la empleadora deberá entrenar y muchas veces preparar a la trabajadora en cuanto a las especificidades del hogar, el tipo de comidas que se preparan o las rutinas diarias.

En este momento la empleadora enfrenta las dificultades de un gerente: exceso de trabajo y poco tiempo para entrenar a su personal, comunicación poco clara o inexistente de los objetivos, dificultad para revisar expectativas, dar realimentación, motivar y verificar el mercado para obtener información de las prácticas salariales. Así, enfrenta el temible problema de la gerencia mundial: «retener personal clave».

El resultado suele ser una agudización de la rotación, que enrumba a la gerente del hogar a largas jornadas de trabajo para tener la casa al día, insatisfacción de sus clientes (pareja, hijos y mascota), búsqueda de personal adecuado, períodos de prueba y jornadas de entrenamiento. Además, esto ocurre en un espacio privado: el hogar. Como si esto fuera poco, la gerente del hogar debe resolver otros tres problemas derivados de características específicas de este personal:

1. La fuerza laboral para esta actividad no tiene experiencia calificada, pues su única calificación es precisamente tener poca calificación y querer ingresar al mercado laboral.
2. Las trabajadoras que sí tienen experiencia laboral en esta actividad suelen especializarse; por ejemplo, cocinan pero no planchan.
3. Ellas «imponen sus reglas»: «cuando plancho no lavo, porque no puedo mojarme las manos».

Esto no pareciera muy alejado de las realidades gerenciales en otros ámbitos, donde suelen escucharse testimonios como el siguiente: «En el mercado laboral venezolano encuentro administradores calificados, pero no son bilingües, con lo cual tendré que asumir el costo del curso de inglés». En el ámbito del hogar se escucha: «No limpia muy bien, pero es honrada». Este conjunto de condiciones se traduce en las siguientes barreras a la gestión del personal doméstico.

### **Se busca trabajadora a domicilio**

En Venezuela no existe una bolsa de trabajo para trabajadoras a domicilio, lo que hace difícil contratarlas y revisar sus recomendaciones de trabajos anteriores, para verificar su honradez y disposición al trabajo. Aunque existen muchas agencias virtuales, con ofertas laborales en diferentes ámbitos profesionales (Bumeran.com o Perfilnet, por ejemplo), las cuales reciben currículos con requisitos de técnico superior o para cargos de promotoras que exigen bajos niveles educativos, estas páginas no incluyen cargos de empleadas domésticas, tal vez por no ser considerados «trabajos formales».

Existen algunas agencias «físicas» que se dan a conocer de forma virtual y funcionan como puntos de encuentro entre empleadoras y empleadas, para conocerse y acordar las condiciones de trabajo. Este tipo de agencias (Midomestica.com, por ejemplo) son poco conocidas y agregan pocos servicios de valor; aunque ofrecen verificar referencias, en muchos casos esto lo termina haciendo la futura empleadora. Estas agencias cobran por sus servicios de búsqueda y garantizan

## **Muchas mujeres terminan teniendo en sus casas empleadas domésticas muy bien pagadas que no satisfacen sus expectativas ni cumplen sus exigencias**

el cambio de la empleada, en caso de ser requerido, en un plazo menor de dos meses y un máximo de tres empleadas. En general son solo un punto de encuentro. Muchas veces funciona mejor el «boca en boca» con los conocidos, porque las referencias son más creíbles y la búsqueda es gratuita.

Lo más difícil de la búsqueda es convenir un contrato justo, debido a la asimetría entre la oferta y la demanda. En Venezuela hay poca oferta de esta fuerza laboral y mucha demanda, lo que mueve la balanza de los salarios a favor de la empleada. Estas empleadas, sin importar el contrato específico (jornada completa o por días), ganan mucho más que una asistente de cualquier organización, en términos de salario diario. Si a estos ingresos se suma la comida diaria (desayuno y almuerzo, y en los casos en que residen en la casa, cena, hospedaje y cero gasto de transporte), terminan recibiendo alrededor de más de cincuenta por ciento de los beneficios de un graduado universitario con dos a cuatro años de experiencia (Mercer, 2011). La mayoría de estas mujeres apenas terminaron la primaria y tienen dificultades para leer y escribir.

A la distorsión de este mercado, cuando se le compara con el de profesionales más preparadas, se agrega el hecho de que las empleadoras terminan haciendo que los ingresos de las empleadas domésticas suban de manera excesiva cuando están dispuestas a pagarles lo que les pidan, para que no se vayan. Esta desesperación lleva a las empleadoras incluso a soportar pequeños extravíos, pérdidas de alimentos y ropa por mala preparación o manipulación, respectivamente, constantes faltas sin aviso anticipado, malos tratos, poca disposición a colaborar, entre otras faltas. Las trabajadoras puertas afuera se acercan más a la regulación jurídica y condiciones laborales de los demás trabajadores, aun cuando persistan diferencias en la protección social (Valenzuela y Mora, 2009).

### **Las leyes y la gestión de las trabajadoras a domicilio**

La protección y la fiscalización legal del trabajo se asocian con el lugar y las condiciones donde se ejecutan las labores. En el caso de las empleadas domésticas, el lugar de trabajo es el espacio familiar privado, donde los lazos de afecto se mezclan con deberes y derechos.

La LOTT hace referencia en el artículo 210 a las obligaciones del patrono: «pago de la remuneración pactada, pago de día domingo y feriados, así como la participación de los beneficios de la entidad de trabajo, vacaciones y prestaciones sociales». Cabría entonces la posibilidad, sin redundar, de denominarlo trabajo doméstico remunerado, lo que señala la subvaloración y la invisibilidad de esta labor (Maccasi, 2009).

Aquí se presenta una paradoja interesante. Quienes deciden contratar a una trabajadora a domicilio saben que obtendrán ciertos beneficios (mayor tiempo para dedicarle a la actividad profesional o a la familia, tiempo libre, confort, estatus social), pero no conocen o conocen poco la legislación que regula su relación laboral con el personal de trabajo doméstico y desconocen o no practican las máximas empresariales en cuanto a atracción y retención de talento necesario: gente adecuada en los puestos adecuados, especificación de papeles y responsabilidades, establecimiento de metas e indicadores, reuniones de desempeño, formación para optimizar el desempeño y revisiones salariales periódicas. Lo curioso es que las organizaciones donde los empleados tienen pruebas de que sus supervisores cumplen tales «máximas» son denominadas pomposamente «mejores lugares para trabajar», pues cuentan con un buen clima laboral y los empleados suelen expresar que están comprometidos con su supervisor y con el lugar donde trabajan.

¿Será, entonces, que si no se trasladan las prácticas gerenciales a la casa al gestionar el personal doméstico, los hogares no son buenos lugares para trabajar o sencillamente se subvalora el trabajo doméstico por su poca calificación, su asociación con grupos de inmigrantes ilegales o porque se desconoce la ley que lo regula? Si se conviene en reconocer como trabajo tanto el de las trabajadoras puertas adentro (las que pernottan en el hogar) como el de las trabajadoras puertas afuera (las que son contratadas por día y en múltiples hogares), el trabajo doméstico sigue siendo uno de los sectores económicos con mayor déficit de trabajo decente y donde sus trabajadoras se estancan en lo laboral y lo social (Rodgers, 2009). Los principales problemas de este sector son los siguientes:

1. Falta de delimitación del horario de trabajo: la mayoría trabaja catorce horas diarias en promedio. No existe como parte de la cultura patronal el respeto al descanso, al tiempo libre ni a la privacidad.
2. Falta de valoración como personas y como trabajadoras.
3. Malas condiciones de vivienda y alimentación en los lugares de trabajo.
4. Poco acceso a la educación.
5. Mayores riesgos de acoso sexual, por tratarse de trabajadoras que tienen poca privacidad y escaso control sobre su vida privada.
6. Discriminación racial y cultural en el lugar de trabajo, ejercida generalmente por las empleadoras.
7. Ingresos y paquete de beneficios poco controlados y dependientes de cada empleadora (vacaciones, utilidades, antigüedad).

En las distintas legislaciones laborales de América Latina y el Caribe, el trabajo doméstico ha sido clasificado como un régimen laboral especial; es decir, existen normas especiales que lo regulan y diferencian a los trabajadores domésticos de los trabajadores protegidos por las leyes del trabajo.

#### **El trabajo a domicilio en la legislación venezolana**

La LOTTT menciona, en su artículo 217, la creación de una ley especial que se elaborará «en corresponsabilidad y amplia participación de los sujetos de la relación laboral, particularmente, los trabajadores, trabajadoras y sus organizaciones sindicales», lo cual alerta de la inexistencia de un marco legal completo que sirva de referencia, más allá de once artículos.

Los nuevos elementos que incluye la LOTTT son las obligaciones del registro y la libreta, citadas en los artículos 214 y 215, que hacen visible la contratación laboral del tra-

bajador a domicilio. Sin embargo, la ley señala que la inexistencia de ambas herramientas deja, en el primer caso, al patrono a merced del trabajador y, en el segundo, no exime al patrono de las obligaciones que la LOTTT impone.

1. Jornada laboral, descanso y vacaciones: la LOTTT señala en el artículo 211 que los trabajadores a domicilio se registrarán por los límites dispuestos en la ley para cualquier otra actividad; es decir, que esta no exceda de cinco días a la semana y el trabajador o trabajadora tenga derecho a dos días de descansos continuos y remunerados durante cada semana. En el caso de las vacaciones, la LOTTT, en su Título IV (De las modalidades especiales de las condiciones de trabajo), apenas hace mención de la obligación de su pago, con lo cual se supone que se aplicará lo dispuesto para las vacaciones de cualquier actividad u oficio; es decir, se tendrá

### **En Venezuela no existe una bolsa de trabajo para empleadas domésticas, lo que hace difícil contratarlas y revisar sus recomendaciones de trabajos anteriores, para verificar su honradez y disposición al trabajo**

derecho a ellas después de un año ininterrumpido de trabajo y se disfrutará de quince días hábiles remunerados. Cada año sucesivo tendrá un día hábil adicional hasta un máximo de quince días. La oportunidad de la vacación se fijará de mutuo acuerdo con el patrono. Los casos de mayor confusión suelen ser los de los trabajadores a domicilio puertas afuera con múltiples patronos, en cuyo caso debe imperar el común acuerdo de las partes para determinar la fecha, y el pago de las vacaciones será la proporción correspondiente al número de horas de la jornada laboral.

2. Salario mínimo: en la mayoría de los países de América Latina y el Caribe la remuneración del trabajo doméstico está relacionada con el salario mínimo nacional. En Venezuela se incluye a los trabajadores domésticos en los decretos de aumento de salario mínimo a partir del año 2010, con lo cual quedan protegidos en primera instancia por la ley. Adicionalmente, según el artículo 213 de la LOTTT, el patrono deberá pagar a los trabajadores a domicilio compensaciones por los gastos relacionados con su trabajo, como los relativos a consumo de servicios públicos y mantenimiento de máquinas y equipos de trabajo.

3. Seguridad social y beneficios adicionales: la seguridad social es un derecho humano y social fundamental e irrenunciable, garantizado por el Estado a todos los venezolanos y a los extranjeros residenciados legalmente en el país. La Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (2002) garantiza, en su artículo 17, prestaciones por las siguientes razones: maternidad, paternidad, enfermedades y accidentes, discapacidad, entre otras. El empleador está obligado a proveer seguridad social a las empleadas puertas adentro y las cotizaciones se implementarán de la siguiente forma: 75 por ciento a cuenta del empleador y 25 por ciento por cuenta del empleado. La dificultad de cálculo y pago correspondiente es mayor para las trabajadoras puertas afuera con múltiples empleadores, que cuentan con escasa cobertura de previsión, salud y cesantía (Valenzuela y Mora, 2009). Por ello, la empleadora debe estar consciente de que el salario fijado con la empleada deberá ser suficiente para que pueda cubrir previsiones, salud y cesantía. La LOTTT no hace mención detallada de estos conceptos más allá de la expresa obligación de que estos trabajadores gozan de seguridad social.

JUNTOS HACEMOS LA DIFERENCIA

# socio**unicef**

programa de responsabilidad social individual

Al convertirte en **sociounicef** puedes donar de forma periódica, sencilla y segura.

De esta manera contribuyes con iniciativas que promueven el buen trato y previenen toda forma de violencia, maltrato, abuso o discriminación hacia niños, niñas y adolescentes.

## HAZTE SOCIO HOY MISMO

- Visita [sociosunicef.org.ve](http://sociosunicef.org.ve) y conoce los beneficios de nuestro programa de afinidad o llámanos al **0212-284.05.11** y con gusto te atenderemos.

¡Gracias por unirse por la niñez!

**unicef**   
únete por la niñez

4. Indemnización por despido: la pregunta que siempre se hace la empleadora es cómo terminar la relación laboral. ¿Cuánto debo pagar? La LOT establecía que los trabajadores domésticos tenían derecho a una indemnización equivalente a la mitad de los salarios que hayan recibido en el mes inmediato anterior por cada año de servicio prestado. Si el trabajo fuere por labor u obra (dependiendo de la característica del trabajo doméstico: chófer particular, camarero, cocinero, jardinero, niñera, lavandera u otro oficio de esta índole), el salario que se tomará como base de cálculo de la indemnización será la mitad del salario promedio mensual devengado por el trabajador en los tres meses anteriores. La nueva legislación no hace mención específica de estos trabajadores, lo cual hace pensar que se tomarán los artículos referentes a indemnización que sugiere la ley para todos los trabajadores.

### El reto de la empleadora

En la bibliografía se muestra a la empleada doméstica como víctima de un sistema que no la protege y unos patrones que abusan de estas condiciones, muy comunes en América Latina. Pero nada se ha escrito del otro lado de la moneda: la empleadora. De algún modo, en algún momento, todas las mujeres se han sentido «víctimas» de este sistema imperfecto y nada transparente para ninguna de las dos partes.

La mujer profesional que contrata a una empleada doméstica y «mete en su casa a una desconocida», sintiendo que deja a su familia en sus manos, debe enfrentar una serie de inconvenientes de difícil regulación:

1. Faltas, generalmente no avisadas, de la empleada doméstica al hogar. Por ejemplo, debía llegar a las siete de la mañana; son las diez y no se sabe nada de ella. Se acordaron quince días de vacaciones, pero va un mes y nada que aparece.

2. Objetos dañados. Por ejemplo, ropa dañada al manipularla para lavarla o plancharla, o alimentos dañados por mala preparación.

3. Actitud irreverente, descortés y resentida porque «la patrona tiene y yo no».

4. Objetos perdidos. La empleadora no sabe, en realidad, si culpar a la empleada o hacerse responsable por su desorganización.

5. Amenazas o posibles demandas laborales que llevarán a cabo la empleada, cuando es despedida o simplemente se termina la relación laboral por alguna razón.

Muchas mujeres terminan teniendo en sus casas empleadas domésticas muy bien pagadas que no satisfacen sus expectativas ni cumplen sus exigencias. La empleadora siente que su casa está medio sucia, pero se conforma, mientras la doméstica no robe y haga «lo más pesado» para ahorrarse la doble jornada.

### Un final feliz: cómo sobrevivir en el intento

Definitivamente, las empleadas domésticas son necesarias en los hogares actuales. Lo que debe hacer la empleadora es aplicar, en su hogar y en la gestión de este valioso personal, las directrices gerenciales que sigue en su trabajo, de tal forma que ambas partes logren satisfacer sus necesidades.

Las empleadoras deben conocer mejor este mercado laboral, sobre todo en cuanto al aspecto legal; pero también darse cuenta de que si «la muchacha no dura» es porque no aplican en la casa lo que enseñan los cursos de gerencia. Es conveniente desarrollar un proceso adecuado de selección, entrenamiento y retención de talento; dedicar el tiempo necesario al entrenamiento; pensar en gestión de desempeño, empezando con la planificación de desempeño, lo cual no es más que definir lo esperado de la empleada doméstica, explicarle cómo hacerlo y qué significa hacerlo bien. En lo que se refiere a la compensación es importante recordar que la inflación afecta a todos, lo cual implica revisar periódicamente el salario de modo que la trabajadora pueda sortear sus efectos y que, al mismo tiempo, esto constituya un elemento motivador. Además de la compensación monetaria, los trabajadores en general valoran que se les trate bien, se les tome en cuenta y se les respete.

Generalmente la empleadora pasa tan poco tiempo en el hogar, cuando tiene el apoyo de la trabajadora doméstica, que le resulta difícil desempeñar este papel eficientemente. Por ello debe planificar los encuentros necesarios que servirán para revisar expectativas y conocer los planes de su trabajadora. Otra estrategia para gestionar de forma óptima el hogar consiste en diseñar un plan compartido entre el hombre y la mujer, de manera que no sea solo la mujer quien se ocupe de esta labor gerencial. Pero este es tema para un próximo artículo. **■**

### REFERENCIAS

- Beltrán, E. (2003): «Mujeres, trabajo doméstico y relaciones de género: reflexiones a propósito de la lucha de las trabajadoras bolivianas». M. León T. (comp.): *Mujeres y trabajo: cambios imposterables*. Porto Alegre: Veraz Comunicação.
- Chaney, E. y M. García (1993): *Muchacha, cachifa, criada, empleada, empregadinha, sirvienta y... más nada: trabajadoras domésticas en América Latina y el Caribe*. Caracas: Nueva Sociedad.
- Goldsmith, M. (2007): «Disputando fronteras: la movilización de las trabajadoras del hogar en América Latina». <http://alhim.revues.org/index2202.html>. Consulta: mayo 2012.
- Macassi, I. (2009): *Regímenes jurídicos sobre trabajo doméstico remunerado en Ecuador, Colombia, Perú y Venezuela*. Santiago de Chile: Oxfam-AFM.
- Mercer (2011): «Total remuneration survey 2010». Caracas: Mercer.
- Ramírez-Machado, J.M. (2003): «Domestic work, conditions of work and employment: a legal perspective». *Conditions of Work and Employment Series*. No. 7. Ginebra: International Labour Office.
- Rodgers, J. (2009): «Cambios en el servicio doméstico en América Latina». M.E. Valenzuela y C. Mora (eds.): *Trabajo doméstico: un largo camino hacia el trabajo decente*. Santiago: Oficina Internacional del Trabajo.
- Valenzuela, M. E. y C. Mora (eds.) (2009): *Trabajo doméstico: un largo camino hacia el trabajo decente*. Santiago: Oficina Internacional del Trabajo.



## EL ÉXITO ES SER UNO MISMO

JAN MOLLER

Ediciones



0212-555.42.63  
ediesa@iesa.edu.ve

Si todo ser humano desea una vida de bienestar y felicidad, ¿por qué hay tanta insatisfacción? ¿Estamos condenados a ser testigos del declive de nuestra calidad de vida, o podemos erigirnos en promotores de cambios profundos, tanto en nuestro contexto personal como en nuestro entorno colectivo? Con una lógica irrefutable, Jan Moller expone sus «interpretaciones del misterio». Poco menos que imposible no identificarse con las situaciones planteadas en este libro.