



**Universidad**  
Zaragoza

## Trabajo Fin de Grado

Proyecto de Intervención para crear un espacio de atención  
a las trabajadoras/es del ámbito doméstico

Autora

María Soledad Ruberte Mayoral

Directora

Carmen Gallego Ranedo

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo  
2016

Agradecimientos:

A todas las mujeres que han participado directa o indirectamente en este trabajo. Empezando por mi tutora Carmen Gallego, por distintas profesoras de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza, a las trabajadoras sociales que desde sus organizaciones me han ofrecido y facilitado información sobre su trabajo con empleadas de hogar, y especialmente a las mujeres que trabajan en este sector y que me han hecho partícipes de sus experiencias vitales a través de sus testimonios.

Por último, agradecer a la mujer que ha hecho posible que este trabajo fin de grado sea una realidad: mi madre, que con su ayuda, me ha permitido conciliar mi vida laboral y familiar sin renunciar a mi desarrollo profesional.

A todas, muchas gracias.

## ÍNDICE DE TRABAJO

---

<b>1.- INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1 JUSTIFICACIÓN	6
1.2. OBJETIVOS DEL TRABAJO FIN DE GRADO	7
1.3. POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO	7
1.4 AMBITO TERRITORIAL Y TEMPORAL	8
1.5. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS	8
<b>2.- FUNDAMENTACIÓN</b>	<b>14</b>
<u>2.1. MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA</u>	14
2.1.1 ¿QUE ENGLOBA EL SERVICIO DOMÉSTICO?	14
2.1.2. EVOLUCIÓN LEGISLATIVA: ÁMBITO INTERNACIONAL Y NACIONAL	15
2.1.3. CARACTERÍSTICAS DE LAS TRABAJADORAS DOMÉSTICAS EN ESPAÑA	18
2.1.4. INCIDENCIA DE LA LEGISLACIÓN DE EXTRANJERÍA EN EL ÁMBITO DOMÉSTICO.	21
<u>2.2 ANÁLISIS DIAGNÓSTICO DE LA REALIDAD EN ZARAGOZA</u>	22
2.2.1 ANÁLISIS ENTREVISTAS A EMPLEADAS DE HOGAR.	23
2.2.2 ANÁLISIS ENTREVISTAS A ENTIDADES QUE TRABAJAN CON EL COLECTIVO DE EMPLEADAS DE HOGAR	27
<u>2.3. MODELOS DE INTERVENCIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL.</u>	29
<b>3.- PROYECTO DE INTERVENCIÓN</b>	<b>33</b>
3.1 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN	33
3.2. FUNDAMENTACIÓN	33
3.3 OBJETIVOS DEL PROYECTO.	37
3.3.1 OBJETIVO GENERAL.	37
3.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	37
3.4 ACTIVIDADES A DESARROLLAR	38

3.5 BENEFICIARIOS/AS	42
3.6 METODOLOGÍA	42
3.7 TEMPORALIZACIÓN Y CRONOGRAMA	43
3.7.1 TEMPORALIZACIÓN	43
3.7.2 CRONOGRAMA	44
3.8 LOCALIZACIÓN Y COBERTURA ESPACIAL	47
3.9 RECURSOS	48
3.9.1 RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES	48
3.9.2 PRESUPUESTO Y FUENTES DE FINANCIACIÓN	49
3.10 EVALUACIÓN	50
<b>4.- CONCLUSIONES</b>	<b>53</b>
<b>5.-BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>55</b>
<b>6.-ANEXOS</b>	<b>58</b>
<b>ANEXO I:</b> GUIÓN DE ENTREVISTAS A MUJERES QUE TRABAJAN COMO EMPLEADAS DE HOGAR EN ZARAGOZA.	58
<b>ANEXO II.</b> GUIÓN DE ENTREVISTAS A COLECTIVOS QUE TRABAJAN CON EMPLEADAS DE HOGAR	59
<b>ANEXO III.</b> CONVENIO 189 OIT.	60
<b>ANEXO IV.</b> ACTIVIDADES	65

## ÍNDICE DE TABLAS:

---

Tabla 1: Muestra entrevista a empleadas de hogar

Tabla 2: Muestra entrevista a profesionales

Tabla 3: Datos afiliados/as extranjeros/as en el régimen especial de empleados/as del hogar en Aragón

Tabla 4: Principales nacionalidades de extranjeros/as afiliados/as en el régimen especial de empleados/as del hogar en Aragón

## 1.-INTRODUCCIÓN

Mediante este trabajo de fin de grado se justificará la necesidad de crear un espacio de atención integral a todas aquellas personas que trabajan dentro del ámbito doméstico y de los cuidados en la ciudad de Zaragoza.

Como se verá a lo largo del mismo, el porcentaje de personas dentro de este sector es importante y a diciembre de 2015 representaban 9.744 personas en la ciudad de Zaragoza<sup>1</sup>. La alta feminización del mismo, un 90%, será el motivo por el cual a lo largo de todo el trabajo se hable en femenino, sin olvidar que el mismo está dirigido a todas las personas que realizan su trabajo en el ámbito de los cuidados y del servicio doméstico.

Cuando se habla de sectores estratégicos dentro de un país se tiende a pensar en energía, transporte y telecomunicaciones, pero si todas aquellas personas que trabajan en el sector de los cuidados y del ámbito doméstico, se pusiesen en huelga. ¿Podríamos imaginar las consecuencias? Este ámbito de trabajo tiene una importancia vital y por ello podríamos decir que su estudio como “sector estratégico social” es relevante.

Desde esta visión social y comunitaria es desde la que se pondrá especial hincapié a la hora de realizarse el proyecto de intervención. Se pretende que las mujeres, desde el conocimiento de sus necesidades comunes, tomen conciencia de las mismas y se movilicen. Hay que tener en cuenta que el trabajo social comunitario tiene varias dimensiones: una de ellas es aumentar las capacidades de las personas para integrarse y desarrollarse dentro de su comunidad (*empowerment* hacia dentro) y otra hace referencia a la movilización de la comunidad como actor colectivo (*empowerment* hacia fuera) (Fernández, y López, 2008, p.56) Ambas dimensiones son las que hay que trabajar para dar visibilidad al colectivo de las empleadas de hogar.

A todo lo anterior, se añade que a nivel profesional, como abogada especialista en extranjería, llevo más de nueve años trabajando con mujeres migrantes dentro del departamento de inmigración de un sindicato. En los últimos cinco años he trabajado de forma particular con las empleadas de hogar de la Comunidad de Madrid, centrándome en la parte jurídico-laboral del servicio doméstico, charlas, itinerarios socio-laborales y asesoramientos individualizados. En la actualidad, colaboramos de

---

<sup>1</sup> Estos datos recogidos por el Instituto Nacional de la Seguridad Social se actualizan mensualmente. Debemos tener en cuenta que este sector representa uno de los mayores índices de economía sumergida por lo que el dato aportado, se estima que es mucho mayor.

manera intensa con SEDOAC<sup>2</sup>, y formamos parte (desde hace dos años) del Grupo Turín.<sup>3</sup> Es por este motivo por el que después de atender numerosas demandas y escuchar las necesidades específicas del colectivo, he detectado la necesidad de crear un espacio de atención integral que pueda dar solución a todas ellas, y que incorpore la parte de Trabajo Social que es la que aquí se va a referenciar.

En cuanto a mi trayectoria profesional en el ámbito social esta pasa por haber trabajado como mediadora intercultural en un Centro de Servicios Sociales, en un punto de atención a víctimas de violencia de género y en distintos dispositivos de atención a población migrante. Todo este baraje me ha servido para darme cuenta que en la actualidad y, debido en parte a la burocratización del sistema, una buena atención pasa por una formación tanto social como jurídica de los colectivos a los que se presta servicio. Por todo lo expuesto es por lo que en el presente TFG<sup>4</sup> se va a presentar un proyecto de atención integral, entendiendo por integral no solo los ámbitos sobre los que se actuara (individual, social y comunitario) sino también los perfiles de profesionales que trabajaran en el (trabajadora social, abogada y psicóloga)

Por último, señalar que este trabajo está dividido en cuatro apartados. El primero de ellos recoge la justificación y metodología del trabajo. El segundo dirigido a la fundamentación, se centra por un lado, en presentarnos el estado actual del servicio doméstico a distintos niveles así como las características principales de este sector y por otro lado se hace un análisis diagnóstico de la realidad en la ciudad de Zaragoza, a través de entrevistas tanto a empleadas de hogar como a entidades que trabajan con el colectivo. El tercero es el proyecto de intervención que se presenta para mejorar la atención actual a estas mujeres. El cuarto apartado se centra en las conclusiones obtenidas al realizar el trabajo. Por último añadiremos la bibliografía y los anexos utilizados para la realización de este trabajo de fin de grado.

---

<sup>2</sup> SEDOAC (Servicio Doméstico Activo) es una asociación que reivindica y actúa por la igualdad plena de los derechos sociales, laborales, políticos, civiles y económicos de los y las trabajadoras del hogar y de los cuidados.

<sup>3</sup> Plataforma creada en 2012 por distintas entidades y personas que desde diferentes ámbitos trabajan por la dignificación del sector del Empleo de Hogar y de los cuidados. El grupo nace para conseguir que el gobierno ratifique el Convenio 189 de la OIT, pero a lo largo de este tiempo ha desarrollado acciones de información, sensibilización e incidencia política. El grupo lo forman; SEDOAC, Mujeres que crean, Red de mujeres latinoamericanas y del Caribe en España, Cooperativa las victorias, APAMUAC, Territorio Domestico, Cooperativa Abierto hasta el Amanecer, Las brujitas migrantes, USO y UGT.

<sup>4</sup> A lo largo del proyecto utilizaremos esta abreviatura para referirnos al Trabajo Fin de Grado.

## 1.1 JUSTIFICACIÓN

---

España es junto a Italia y Francia uno de los países europeos con mayor número de trabajadoras en el ámbito doméstico.<sup>5</sup> La explicación, la podríamos encontrar siguiendo las características del modelo de bienestar social mediterráneo o más concretamente lo que Esping-Aderson ha denominado el “familismo del caso español”, cuya principal característica consiste en el traslado que el Estado hace de sus responsabilidades sociales a las familias, que implica que serán estas últimas las que tendrán que hacerse cargo de menores y dependientes creando así, un sistema de protección familiar. (Gonzalez, y Requena, 2008, p.180-181) Sistema que se está resquebrajando, y que se ha tenido que ir reestructurando en las últimas décadas, debido principalmente a la incorporación de la mujer al mercado laboral. Es por todo lo anterior, por lo que en los últimos años ha aumentado la externalización de los cuidados.

Estos cuidados que en un 90% son realizados por mujeres (principalmente de origen extranjero)<sup>6</sup> constituyen un sector de trabajo dentro del mundo social al que se le presta poca atención. Si bien es cierto que la parte relativa a formación, empleo o situación jurídica es contemplada por casi todos los dispositivos que atienden a estas mujeres, la parte social o comunitaria no figura en casi ninguna de ellas. Por todo esto, desde el trabajo social constituye una necesidad a la vez que una novedad, la creación de un espacio de atención donde se trabaje de forma integral todos estos aspectos de las empleadas de hogar, porque solo desde una visión de conjunto, se podrán por un lado resolver y dar respuesta a las necesidades de estas mujeres y por otro, se podrá visibilizar las aportaciones de este colectivo a la sociedad.

Por último, recordar que Aragón, es una de las provincias más envejecidas de España, por lo que la población de edades avanzadas va en aumento. Esto, unido a la dispersión geográfica y al aumento cada vez más de la opción del cuidado en el hogar frente al ingreso en una residencia, hace que las empleadas domésticas tanto externas como internas constituyan una rama de actividad en alza.

---

<sup>5</sup> Cuadro del Informe elaborado por la Unión Europea (2011) sobre impacto de la crisis económica en el Trabajo doméstico remunerado domiciliario y propuesta de medidas de política fiscal, social y laboral para estimular su formalización y profesionalización. (p.14)

<sup>6</sup> Datos recogidos por la OIT (2016) en su informe sobre el impacto de las reformas legislativas en el sector del empleo del hogar en España. (p.8)



## 1.2 OBJETIVOS DEL TRABAJO FIN DE GRADO

---

- I. Conocer la situación de las personas que trabajan en el ámbito doméstico.
  - a) Analizar el perfil socio-demográfico.
  - b) Analizar la situación jurídico-administrativa de estas empleadas y su incidencia en el trabajo.
  - c) Conocer las necesidades específicas tanto del colectivo como de las personas que lo forman.
- II. Conocer los recursos generales y específicos que atienden a este colectivo.
  - a) Conocer los servicios tanto sociales como jurídicos de atención.
  - b) Analizar las entidades que trabajan con las empleadas de hogar y sobre qué aspecto trabajan con ellas.
  - c) Conocer los recursos tanto formales como informales.
- III. Diseñar un proyecto de intervención para crear un espacio de atención integral a las personas que trabajan en el ámbito doméstico y de los cuidados en la ciudad de Zaragoza.

## 1.3 POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

---

La población que se analizará en este estudio serán las personas que trabajan, tanto de forma legal como ilegal, dentro del sector doméstico en la ciudad de Zaragoza, y principalmente las mujeres, ya que suponen una mayoría bastante importante dentro de este ámbito.

Lo primero, será diferenciar lo que es cuidado doméstico o del hogar familiar, de lo que son cuidadoras contratadas por empresas o auxiliares que trabajan en residencias, centros sociales etc.

Las primeras son trabajadoras en el régimen especial del servicio doméstico y las segundas son empleadas por cuenta ajena en diversas actividades cuya afiliación es a través del régimen general.

Es importante hacer esta primera distinción porque como se verá a lo largo de este trabajo las condiciones, así como los derechos son sustancialmente distintos, por ejemplo las empleadas de hogar no tienen reconocido el derecho al subsidio por desempleo.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Real Decreto 1620/2011 de 14 de noviembre por el que se regula la relación laboral de carácter especial del servicio del hogar familiar.

## 1.4 ÁMBITO TERRITORIAL Y TEMPORAL

---

El TFG se centrará en la ciudad de Zaragoza y sus alrededores, ya que el perfil de las trabajadoras y de los empleadores/as, sus condiciones laborales y la situación en general varía bastante si se estudia el ámbito urbano o el ámbito rural.

Por otro lado, las organizaciones que se han analizado desarrollan sus proyectos dentro de la ciudad de Zaragoza.

Este trabajo fin de grado se realiza a lo largo del último año académico de 2016, entre los meses de marzo y septiembre de este año. En estos seis meses se desarrollarán las entrevistas, se realizará la investigación documental y bibliográfica sobre el tema y se redactará el proyecto de intervención.

## 1.5 METODOLOGÍA Y TÉCNICAS

---

A la hora de abordar la revisión bibliográfica y los estudios o investigaciones previos sobre las empleadas que trabajan en el ámbito doméstico en la ciudad de Zaragoza, nos encontramos ante el problema de que no existen investigaciones al respecto, solo hemos encontrado algún trabajo universitario.<sup>8</sup>

Por lo tanto en lo referente al análisis de estudios y documentos para conocer las características de las mujeres que trabajan en el empleo doméstico hemos estudiado investigaciones realizadas en diversas ciudades españolas ya que, independientemente del lugar de residencia, hemos podido constatar una serie de problemáticas comunes a todas las empleadas de hogar.

### TIPO DE INVESTIGACIÓN

Siguiendo a Alvira Martín (1992) estamos ante una **investigación exploratoria** ya que es de dimensiones reducidas, donde se han analizado algunos casos concretos en profundidad y que podrían servir más adelante como investigación previa para un estudio más detallado sobre el tema.

---

<sup>8</sup> El Trabajo fin de Grado de Paredes Morales, V & Tanase, E: “*Mujeres ecuatorianas que trabajan en el empleo de hogar y de los cuidados en la ciudad de Zaragoza*” (2015) nos ha servido para tener una aproximación a la realidad de este colectivo.

Si en vez de centrarnos en los objetivos de nuestra investigación lo hacemos en su finalidad, estaremos ante una **investigación aplicada**, por cuanto pretendemos ver los problemas que tienen las empleadas de hogar y actuar para erradicarlos mediante el proyecto de intervención.

Si lo que se tiene en cuenta son las fuentes utilizadas, se estará ante una **investigación mixta**, donde por un lado se han utilizado fuentes secundarias provenientes de estudios e investigaciones del ámbito universitario y de distintas organizaciones, que a lo largo de la geografía española, han realizado estudios sobre las empleadas de hogar, así como de organismos internacionales. Por otro lado, se han utilizado fuentes primarias ya que se analizará a lo largo de este trabajo fin de grado las entrevistas realizadas tanto a empleadas de hogar como a entidades que trabajan con este colectivo.

Siguiendo también a Alvira (1992), según las técnicas utilizadas, estamos ante un **enfoque cualitativo**, ya que la técnica que se ha usado para recoger los datos ha sido la entrevista, trabajando con pocos casos que se han analizado en profundidad y otorgando gran importancia a los aspectos subjetivos del actor social, a las explicación que nos daban con sus palabras. En concreto se ha puesto el énfasis en el actor social, que en este caso eran las empleadas de hogar (internas, externas, por horas) y las instituciones que trabajan con dicho colectivo.

Por último, no se debe perder de vista en nuestra intervención social los siguientes aspectos transversales; género, edad, nacionalidad y origen. Sobre todo la perspectiva de género, no como una mera acción dentro del proyecto, sino como la clave para entender las dinámicas existentes en los fenómenos sociales. Implica asumir que los fenómenos sociales, políticos, económicos e ideológicos no son neutros e impulsa a visibilizar esta ausencia de neutralidad (Malgesini Rey, G. 2012). Como se verá a lo largo de este TFG la situación de las mujeres en el ámbito doméstico es precaria por sus condiciones laborales, por la influencia de su origen o nacionalidad en su desarrollo individual y social y por la importancia de las políticas migratorias que las abocan casi exclusivamente a la invisibilidad como trabajadoras de este sector.

### TIPO DE ENTREVISTAS

Se han realizado un total de diez entrevistas, de las cuales cinco han sido a mujeres que trabajan o han trabajado como empleadas de hogar y otras cinco a distintos colectivos que trabajan con ellas, desde distintas áreas de intervención.

A la hora de seleccionar a las mujeres se tuvieron en cuenta dos variables; el tipo de trabajo y la nacionalidad. Respecto al primero se tuvo en cuenta que dentro del ámbito doméstico y de los cuidados hay distintas modalidades de trabajo; interna, externa o por horas y por ello las entrevistas responden a estos perfiles. Por otro lado, se tuvo en cuenta las nacionalidades con más presencia en la comunidad de Aragón, que agrupadas por zonas geográficas son: Europa del Este, Latinoamérica y Marruecos. Entre las entrevistadas, no hay ninguna persona de origen marroquí porque aunque se intentó por medio de distintas asociaciones y redes formales e informales no se consiguió que ninguna mujer accediese a la entrevista.

Dichas entrevistas se realizaron en espacios públicos y en la casa particular de la entrevistadora por lo que las mujeres no tuvieron ningún tipo de presión de ser oídas por sus empleadores.

En cuanto a los dispositivos entrevistados, se intentó ver todas las áreas desde las que se trabajan con las mujeres de empleo doméstico y ver las diferencias o singularidades que cada colectivo tenía a la hora de atenderlas. Por ello se seleccionaron fundaciones, sindicatos y asociaciones de corte religioso.<sup>9</sup>

A continuación se presenta en la **Tabla 1** las principales características de las mujeres entrevistadas<sup>10</sup>. Según la información obtenida, nos llama la atención por un lado, el nivel de estudios de las entrevistadas, ya que la mayoría tienen estudios universitarios, y por otro lado, su permanencia en el servicio doméstico, después de muchos años en España e incluso de un nivel elevado de estudios. Esto demuestra que el sector doméstico constituye un nicho laboral para las mujeres migrantes del que es difícil salir.

---

<sup>9</sup> En este punto se quiere dejar constancia de que me hubiese gustado contar con la opinión para este trabajo de la orden de María Inmaculada, pero después de dos meses de intentos frustrados por entrevistar a la trabajadora social de esa orden, se decidió sustituir esta entidad por otra también de corte religioso.

<sup>10</sup> En el anexo I se presenta el guión completo de las entrevistas hechas a las mujeres que trabajan como empleadas de hogar en Zaragoza.

**TABLA 1. Muestra entrevista a empleadas de hogar**

CÓDIGO	PAÍS DE ORIGEN	SITUACIÓN ADMINISTRATIVA	EDAD	ESTADO CIVIL	FORMACIÓN	AÑOS EN ESPAÑA	AÑOS EN SERVICIO DOMÉSTICO	TRABAJO ACTUAL	ATENCIÓN EN ALGUNA ASOCIACIÓN
E1	BULGARIA.	CERTIFICADO UE	45	SOLTERA	BÁSICA	14	13	POR HORAS/ INTERNA DE NOCHE	NO
E2	COLOMBIA	RESIDENCIA NO LUCRATIVA	35	CASADA	LICENCIATURA	7	7	POR HORAS	SI
E3	ECUADOR	DOBLE NACIONALIDAD	32	SOLTERA	LICENCIATURA	14	6	DESEMPLEADA	SI
E4	HONDURAS	IRREGULAR	24	SOLTERA	LICENCIATURA	2	2	INTERNA	NO
E5	NICARAGUA	RESIDENCIA POR ARRAIGO	40	SOLTERA	BÁSICA	6	6	INTERNA	NO

Fuente: Elaboración Propia a través de las entrevistas realizadas.

Como se ha indicado arriba estamos ante un enfoque cualitativo y dentro del mismo la técnica utilizada ha sido la entrevista cualitativa, que según Corbetta (2003) se define como” *una conversación provocada por el entrevistador, dirigida a sujetos elegidos sobre la base de un plan de investigación y en un punto considerable, que tiene finalidades de tipo cognitivo y es guiada por el entrevistador según un esquema flexible y no estandarizado de planteamiento de preguntas.*”. En nuestro caso se han realizado entrevistas semiestructuradas, ya que se disponía de un guion con los temas o bloques temáticos que se querían tratar, pero dejando libertad a la entrevistada para desarrollar otros temas que surgían de las propias preguntas. (Corbetta, 2003, p.352)

Estas entrevistas también se convirtieron en historias orales o historias de vida donde las entrevistadas hablaban de sus procesos migratorios como punto de partida, para explicar posteriormente, como este mismo proceso (junto con otros como el origen extranjero o la situación administrativa), influyo de distintas formas en su situación laboral como empleadas de hogar.

Se solicitó permiso a las entrevistadas para grabarles, lo que resulto de vital importancia para poder analizar posteriormente dichas entrevistas de una manera textual. En algún caso hubo algún problema técnico y una de las entrevistas a una fundación se tuvo que realizar con anotaciones en papel.

A continuación y para terminar este bloque se presenta en la **Tabla 2** un pequeño resumen de los dispositivos a los que se entrevistó para conocer mejor el trabajo que se realiza en Zaragoza con las mujeres empleadas de hogar<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> En el anexo II se presenta el guión completo de las entrevistas hechas a los colectivos que trabajan con empleadas de hogar.

**TABLA 2. Muestra entrevista a profesionales**

CÓDIGO	ENTIDAD	PROFESIONAL ENTREVISTADA	SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS USUARIAS	BOLSA EMPLEO S.DOMESTICO	RECURSO ESPECIFICIOS EMPLEADAS DE HOGAR
D1	F. EZEQUIEL MORENO	Trabajadora social	Regulares/Irregulares	Si	Si
D2	ACISJF	Trabajadora social	Regulares/Irregulares	Si	Si
D3	CC.OO	Trabajadora social	Regulares/Irregulares	No	No
D4	F.CANFRANC	Abogada/Orientadora laboral	Sólo regulares	Si	Si
D5	CENTRO TRAMALENA	Orientadora laboral	Regulares/Irregulares	No	No

Fuente: Elaboración propia a través de las entrevista realizadas.

## 2.-FUNDAMENTACIÓN

### 2.1 MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA

#### 2.1.1 ¿QUE ENGLOBA EL SERVICIO DOMÉSTICO?

Tal y como se apuntaba al principio del trabajo lo primero que debemos hacer es delimitar las actividades que engloban el sector del servicio doméstico y de los cuidados.

El Art. 1.4 del Real Decreto 1620/2011 de 14 de noviembre por el que se regula la relación laboral de carácter especial del servicio del hogar familiar dice: ” *El objeto de esta relación laboral especial son los servicios o actividades prestados para el hogar familiar, pudiendo revestir cualquiera de las modalidades de las tareas domésticas, así como la dirección o cuidado del hogar en su conjunto o de algunas de sus partes, el cuidado o atención de los miembros de la familia o de las personas que forman parte del ámbito doméstico o familiar, y otros trabajos que se desarrollen formando parte del conjunto de tareas domésticas, tales como los de guardería, jardinería, conducción de vehículos y otros análogos.* ”

Si tenemos en cuenta a la OIT<sup>12</sup>, el trabajo doméstico incluye tareas como limpiar la casa, cocinar, lavar y planchar la ropa, el cuidado de los niños, ancianos o enfermos de una familia, jardinería, vigilancia de la casa, chofer de la familia, e incluso el cuidado de los animales domésticos (OIT, 2011,b).

No se incluyen trabajos no remunerados realizados por amistad, cuestiones familiares o vecindad, ni tampoco trabajos realizados a través de empresas de prestación de servicios de limpieza o de atención domiciliaria (prestada por organizaciones públicas o privadas).

En los últimos años, están expandiéndose en el mercado las empresas que se dedican a servicios auxiliares, dentro de los que destacan la limpieza de viviendas y los cuidados de personas (tanto de niños como de mayores), y es por ello que hemos hecho la precisión de qué es y que no es servicio doméstico. Ya que todas las personas que se encuentran trabajando para estas empresas están bajo la regulación del régimen general laboral y por lo tanto no se les aplica la regulación del servicio doméstico que conlleva un régimen laboral especial, que como veremos a lo largo del trabajo es

<sup>12</sup> Organización Internacional del Trabajo.



bastante más precario y con menos prestaciones laborales, lo que hace que estas mujeres sean tanto en el ámbito social, como en el institucional consideradas trabajadoras “de segunda clase”.

Las tres modalidades de empleo doméstico que se han analizado siguiendo a Patiño Alonso, C (2010) son:

□ Trabajadora interna, que vive dentro del hogar con la familia para la que presta sus servicios. Este colectivo es el que goza de peores condiciones ,sobre todo en lo relativo a la jornada laboral, ya que por el hecho de vivir en la casa, sus empleadores siguen contando con sus servicios excediéndose en la jornada laboral de las 40 horas semanales, horas que muy rara vez son remuneradas en metálico. Dentro del trabajo doméstico interno existe la modalidad del pago en "especie". Es decir, que a cambio de la manutención y el hospedaje, el empleador está exento de abonar la totalidad del sueldo, pudiendo disminuirlo hasta en un 30% de total.<sup>13</sup>

□ Trabajadora externa fija, que trabaja de forma regular (ya sea media jornada o completa) para un solo empleador y sin residir en el domicilio de este.

□ Trabajadora externa por horas, que desarrolla su trabajo en varios domicilios y percibe una remuneración por el mismo de forma esporádica o con cierta regularidad, que no tiene por qué ser periódica.

## 2.1.2. EVOLUCIÓN LEGISLATIVA: ÁMBITO INTERNACIONAL Y NACIONAL

Según la OIT en el mundo hay unos 53 millones de personas que trabajan en servicio doméstico, de los cuales un porcentaje muy elevado son mujeres y sus condiciones difieren mucho dependiendo del continente donde desempeñen su trabajo.

Con el propósito de mejorar las legislaciones nacionales y la práctica de los Estados Miembros en relación con el trabajo doméstico, y así acercarse al concepto de trabajo decente, la OIT adoptó en 2011 el Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, (núm. 189)<sup>14</sup>, y la Recomendación sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, (núm. 201), los cuales han

<sup>13</sup> En la legislación anterior a 2012 el salario en especie podía llegar a suponer el 45% de la retribución.

<sup>14</sup> El 16 de junio de 2011, la Conferencia Internacional del Trabajo de la OIT adoptó el Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011 (num.189), que supuso un punto de inflexión dentro de la legislación en este sector. [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_164520.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_164520.pdf). Ver Anexo III.

pasado a constituir los instrumentos internacionales más relevantes en la materia, en términos de los principios básicos y de los estándares de trabajo mínimos para la actividad.(OIT, 2016)

En particular, el Convenio núm. 189 busca garantizar que las trabajadoras domésticas cuenten con condiciones no menos favorables que las aplicables normalmente a otras categorías de trabajadoras ,y en el mencionado convenio se tratan entre otros aspectos los siguientes:

- Derechos básicos de estas trabajadoras.
- Medidas sobre horas de trabajo, condiciones laborales y salario.
- Prestaciones de seguridad social.

Este convenio y las medidas que se recogen en él son trascendentales para este colectivo, puesto que su perfil como trabajadoras “de segunda” viene marcado precisamente por tener un régimen laboral especial en el que no se reconocen los mismos derechos que al resto de trabajadores, entre ellos el derecho a desempleo.

En lo que respecta a nuestra legislación nacional, será el Real Decreto 1620/2011 <sup>15</sup>el que marca el régimen laboral de las empleadas de hogar y sus condiciones de trabajo.

Aunque el presente trabajo fin de grado es un proyecto de intervención a nivel social con este colectivo, me parece trascendental dejar constancia de los puntos más importantes que recoge esta ley sobre las condiciones laborales del mismo, ya que influye de manera directa en la parte familiar, social y comunitaria de estas mujeres. Solo desde el conocimiento de las leyes que regulan sus relaciones laborales se puede entender el régimen de semi-esclavitud y de invisibilidad en el que viven y trabajan muchas de ellas.

---

<sup>15</sup> Junto con el RD mencionado es importante tener en cuenta también la siguiente legislación:

-Ley 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social.(Efectos 01.01.2012 integración Régimen General como sistema Especial de Empleados de Hogar)Disposición adicional Trigésima novena

-Real Decreto 29/2012, de 28 de diciembre, de mejora de gestión y protección social en el Sistema Especial para Empleadas de Hogar y otras medidas de carácter económico y social.

Características laborales de las empleadas de hogar<sup>16</sup>:

- El contrato se podrá formular por escrito o de forma verbal.
- El período de prueba puede ser de dos meses.
- En cuanto al salario, este no puede estar por debajo del SMI<sup>17</sup> (salario mínimo interprofesional), aunque hay precisiones al respecto:
  - Retribución en especie: el porcentaje máximo no puede superar el 30% del salario total.
  - Pagas extras. Se tiene derecho a dos pagas extras al año, en la cuantía que pacten las partes, de modo que se garantice como mínimo la percepción del salario mínimo interprofesional en cómputo anual. Se abonarán, salvo pacto en contrario en junio y diciembre, o mediante prorrateo en 12 pagas.
  - Las personas que trabajan en régimen externo, por horas, ya tienen incluido en su salario, las pagas extras y las vacaciones.
- En cuanto al tiempo de trabajo la jornada máxima semanal será de 40 horas efectivas, sin perjuicio de los tiempos de presencia, que no podrán exceder de 20 horas semanales.
- El descanso diario será de 12 horas entre jornada y jornada. Dicho descanso puede reducirse a 10 en el caso de las internas. Se tiene derecho a un descanso semanal de 36 horas consecutivas, que comprenderán por regla general, la tarde del sábado o la mañana del lunes y el día completo del domingo.
- El periodo de vacaciones anual es de 30 días naturales, de los cuales 15 días han de ser consecutivos. También se tienen derecho a los 15 días festivos marcados por ley y si se trabaja se compensara económicamente o con un día libre por festivo trabajado.
- En cuanto al despido, si éste no está justificado en una falta grave o en el caso de que la comunicación no se haya realizado por escrito, la trabajadora tendrá derecho a la indemnización de 20 días de salario por año de servicio, con un límite de doce mensualidades.
- No tienen prestación por desempleo.

<sup>16</sup> Para ampliar esta información consultar el folleto emitido por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social; <http://www.empleo.gob.es/es/portada/serviciohogar/masinformacion/hogarfamiliar2016.pdf> o consultar también ; <http://ath-ele.com/es/>.

<sup>17</sup> El SMI para 2016 es de 655,20 euros. Establecido en el Real Decreto 1171/2015, de 29 de diciembre, por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2016.

En resumen, se constata que el colectivo de "empleadas de hogar" está configurado jurídicamente como grupo social "especial", como "trabajadoras a medias", excluidas de la igualdad de derechos respecto al conjunto de trabajadores por cuenta ajena. La persistencia de esta singularidad se debe, en parte, a pervivencias ideológicas ancladas en las nociones pre capitalistas de servidumbre, pero también a los actuales condicionamientos económicos (dinámica del mercado de trabajo) y a la configuración patriarcal de la sociedad (condiciones del trabajo doméstico), que afecta discriminatoriamente a los trabajos realizados por las mujeres. (Colectivo IOE, 1990, p.28)

Es por todo lo expuesto anteriormente por lo que se ve necesario apoyar a este colectivo y fomentar su asociacionismo para que sean ellas de forma activa las que reivindiquen su lugar en la sociedad.

### 2.1.3 CARACTERÍSTICAS DE LAS TRABAJADORAS DOMÉSTICAS EN ESPAÑA

---

#### A. Es un sector altamente feminizado.

Los datos facilitados por la Seguridad Social son aplastantes a este respecto; en Zaragoza los datos a fecha de agosto de 2016 eran de 9.682 personas afiliadas al régimen de empleadas de hogar, de las cuales el 96,8% son mujeres frente a un 4,2% que son hombres.<sup>18</sup>

Parella (2003) afirma que la feminización de los flujos migratorios procedentes principalmente de los países latinoamericanos está relacionada de forma directa con la demanda de trabajadoras inmigrantes para trabajar en el servicio doméstico.

No parece necesario tener que explicar el porqué de esta realidad, sin embargo sí es importante recordar que el empleo doméstico reúne todas aquellas actividades tradicionalmente desempeñadas por las mujeres amas de casa, es decir, las mujeres están reproduciendo su rol de madre de familia en el ámbito laboral. Y es que existe una percepción social, que ve el servicio doméstico como una prolongación de las labores del hogar de las amas de casa, y que por tanto considera que es “cosa de mujeres”. (Observatorio Navarro de Empleo, 2009)

---

<sup>18</sup>[http://www.seg-social.es/Internet\\_1/Estadistica/Est/AfiliacionAltaTrabajadores/AfiliacionesAltaLaboral/Afiliaci\\_n\\_Media\\_mensual/Afiliados\\_medios\\_mes\\_por\\_CC.AA.\\_y\\_provincias.\\_Reg\\_menes\\_y\\_g\\_nero/218123](http://www.seg-social.es/Internet_1/Estadistica/Est/AfiliacionAltaTrabajadores/AfiliacionesAltaLaboral/Afiliaci_n_Media_mensual/Afiliados_medios_mes_por_CC.AA._y_provincias._Reg_menes_y_g_nero/218123)

En esta misma línea, son por otro lado las empleadoras las que conciben el servicio doméstico como un sector en el que unas mujeres desempeñan una serie de tareas que les correspondería realizar a ellas. De este modo, las responsabilidades domésticas son asumidas socialmente por las mujeres, ya que en el sistema patriarcal se ha establecido una división del trabajo, en la que el rol de los hombres es realizar el trabajo productivo y el rol de las mujeres, es desarrollar el trabajo reproductivo. (Observatorio Municipal de igualdad de oportunidades de Albacete, 2005)

**B. Con una elevada tasa de empleo irregular y de inestabilidad laboral.**

Antes de abordar este punto hay que aclarar que en el trabajo que se está realizando entenderemos por empleo irregular a aquel por el que las empleadas de hogar no están dadas de alta en la Seguridad Social y por lo tanto no cotizan en el Régimen Especial de este colectivo.

El servicio doméstico es uno de los sectores laborales con mayores tasas de empleo irregular y ello se puede deber a tres motivos: El primero de ellos, que dicho trabajo se desarrolla en domicilios particulares, lo que hace mucho más complicado las inspecciones de trabajo y por lo tanto aumenta el abuso. El segundo, podríamos achacarlo al tipo de tareas realizadas en este trabajo, que históricamente se han considerado “tareas femeninas” y por lo tanto se invisibiliza en el mercado laboral.

En tercer lugar, la elevada tasa de extranjeras trabajando en este sector hace que muchas de ellas estén en situación irregular y por lo tanto no puedan ser dadas de alta.<sup>19</sup>

Por último, destacar que los principales motivos para no afiliarse son; el bajo salario percibido, el desconocimiento de la normativa, la negativa del empleador o el hecho de encontrarse en situación irregular. (Instituto de la Mujer, 2005)

**C. Nivel de estudios heterogéneo.**

Si bien es cierto que el nivel educativo de las mujeres en general ha ido en aumento, no es menos cierto que su visibilidad en el mercado laboral no está equiparada a su preparación.

---

<sup>19</sup> En el siguiente punto veremos las trabas que las leyes de extranjería ponen a las mujeres para regularizar su situación.

El Instituto de la Mujer (2005) afirma que:

“Existen diferencias en los niveles de formación cuando consideramos la nacionalidad de las trabajadoras: En términos generales las trabajadoras extranjeras en situación laboral irregular disponen de un nivel de formación más alto que sus homólogas españolas (tan sólo un 16% de las mujeres extranjeras en situación laboral irregular no disponen de una formación superior al primer ciclo, situación en la que se encuentran el 27% de las españolas). El mayor nivel educativo de las trabajadoras extranjeras, a pesar de estar en sectores de actividad similares, puede venir justificado por una falta de alternativas, una situación económica más difícil o la necesidad de autorización para residir y trabajar, que impiden a muchas trabajadoras extranjeras poder optar a un trabajo en condiciones de regularidad.

Por un lado, las mujeres en situación laboral irregular de menor nivel educativo tienden a estar concentradas en el sector de servicio doméstico (un 46% de las trabajadoras irregulares ocupadas en este sector no alcanzaron el nivel de estudios secundarios). Y por otro lado, se produce una sobre cualificación de muchas mujeres dentro de este colectivo, que ante la necesidad de obtener ingresos rápidos encuentran en el trabajo doméstico la primera, y a veces la única vía, para cubrir esa necesidad”.

El hecho de ser, en muchas ocasiones, las que mantienen tanto a la familia en origen como en destino, junto con las trabas burocráticas que se dan para homologar los estudios hace que estas mujeres acaben renunciando a sus aspiraciones profesionales.<sup>20</sup>

#### D. Nacionalidad mayoritariamente extranjera.

Si tenemos en cuenta los datos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social sobre afiliación de extranjeros en Aragón tenemos que en el Régimen Especial de Servicio Doméstico a fecha de febrero de este año había 7.322 personas, de las cuales un 20% son de nacionalidad española<sup>21</sup> y un 80% de otras nacionalidades. Respecto a este último dato, destacaremos que un 46% de las trabajadoras no españolas son de países del Este, principalmente Rumania y Bulgaria y del 34% restante las principales nacionalidades son Nicaragua, Ecuador, Marruecos y Colombia.

<sup>20</sup> En la tabla I de este trabajo se observa como tres de las cinco entrevistadas para este TFG tienen estudios universitarios.

<sup>21</sup> Dejar constancia que en estos datos no se recogen aquellas mujeres con doble nacionalidad, por lo que no sabemos qué porcentaje son migrantes con la doble nacionalidad y cuales españolas de origen.

Con estos datos, se puede afirmar que la presencia de mujeres migrantes en este sector es muy elevada, y por lo tanto la incidencia de las políticas migratorias y su regulación inciden de forma directa tanto en su proceso de integración social como laboral. A continuación, se verán los obstáculos que estas mujeres encuentran para desarrollarse en nuestro país.

#### 2.1.4. INCIDENCIA DE LA LEGISLACIÓN DE EXTRANJERÍA EN EL ÁMBITO DOMÉSTICO.

---

Illán (2012) afirma:

“La ley de Extranjería parece haber optado por el control y no tanto por la integración. Ello se hace patente en la importancia que se da al control de los flujos de inmigración laboral, las medidas para luchar contra las mafias y la inmigración ilegal, así como en la detención, retención y expulsión de los inmigrantes que no tienen una situación legal o la repatriación voluntaria de los extranjeros que optan por volver a sus países de origen. “(p.19)

No podemos pasar por alto que una gran parte de las mujeres que desempeñan las labores de servicio doméstico, son mujeres de origen extranjero, lo que hace que su situación jurídico-administrativa incida de forma decisiva en su vida en general y en su trabajo en particular.

Aguilar Idañez (2004) sostiene que la situación jurídico-administrativa se convierte en un factor clave de empleabilidad y muchas mujeres que en la actualidad trabajan en nuestro país dentro del servicio doméstico, lo hacían en otros sectores en sus países de origen.

Desde las primeras décadas de entrada de inmigrantes en España han sido cuatro los nichos labores donde se ha situado esta población; servicio doméstico, construcción, hostelería y agricultura. (González, y Requena, 2008 p. 160).

Si dejamos a un lado las regulaciones extraordinarias, que los distintos gobiernos han venido haciendo en las últimas décadas, la actual legislación de extranjería <sup>22</sup> establece que aquellos ciudadanos que quieran residir y trabajar en España y no sean comunitarios tendrán que solicitar una autorización inicial de trabajo. Autorización, que estará supeditada al listado de ocupaciones de difícil cobertura que cada CC.AA establece, y en el que aparecen aquellas profesionales para las que se puede contratar a personal de fuera de nuestras fronteras<sup>23</sup>.

---

<sup>22</sup> Real Decreto 557/2011, de 20 de abril por el que se aprueba el Reglamento de la ley Orgánica 4/2000 de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

<sup>23</sup> El art.40 de la Ley 4/2000, recoge los supuestos específicos de exención de la situación nacional de empleo.

La vía de entrada para muchos ciudadanos no comunitarios es la visa de turista, cuya validez es de tres meses, pasados los cuales, la persona se queda en territorio español en situación administrativa irregular. En esta situación, las posibilidades de encontrar empleo se reducen y ello les avoca a los nichos laborales de los que hablábamos al principio de este apartado.

Una vez que se reside en España, la misma legislación de extranjería establece el requisito de tres años de empadronamiento para poder acceder a la figura del arraigo social<sup>24</sup> por lo que la situación de precariedad en la que se encuentran estas mujeres es total. Muchas de ellas, especialmente aquellas que lo hacen como internas, trabajan en condiciones que rozan la esclavitud, (no olvidemos que como el trabajo se desarrolla dentro del hogar es difícil controlarlo por parte de la inspección laboral) con la promesa por parte de sus empleadores de que estos les tramitarán la documentación y les harán un contrato (Parella, 2003).

Si a esto le añadimos, que una vez obtenida la autorización, ésta se les concede por un año y en ese año tienen la obligación de cotizar al menos la mitad del tiempo, y de estar trabajando y dadas de alta, para poder renovarla, entendemos porque es tan difícil salir de este nicho laboral para todas las mujeres que trabajan en él.<sup>25</sup>

Por todo lo anterior, se puede concluir que la situación jurídica incide de manera directa en las trabajadoras del servicio doméstico y como dice Parella, (2003) si bien es cierto que la falta de papeles no supone un grave inconveniente para su inserción laboral, si las expone a situaciones de explotación y las convierte en una fuerza de trabajo vulnerable.

## 2.2 ANÁLISIS DIAGNÓSTICO DE LA REALIDAD EN ZARAGOZA.

Para finalizar el apartado de fundamentación, se presenta el análisis diagnóstico que se ha extraído después de estudiar las diez entrevistas realizadas, tanto a empleadas de hogar, como a personas que forman parte de dispositivos que trabajan con este colectivo. Este análisis ha sido la base para poner en marcha el proyecto de intervención que desarrollaremos en este TFG.

---

<sup>24</sup> Para acceder al arraigo social es necesario entre otros documentos un contrato de trabajo y la demostración mediante el padrón de que se ha residido en España durante tres años.

<sup>25</sup> Hasta que no se llevan cinco años residiendo de forma legal en España no se obtiene la residencia de larga duración que es la única que no está vinculada a una relación laboral."



## 2.2.1 ANÁLISIS ENTREVISTAS A EMPLEADAS DE HOGAR

---

Se van a analizar cuatro bloques temáticos, sobre los que se preguntó a las mujeres en las entrevistas y que parecen los más relevantes para poner en marcha el posterior proyecto de intervención.

### **Situación socio-administrativa.**

Como ya se ha mencionado a lo largo de este trabajo, la situación jurídico administrativa de estas mujeres es determinante a la hora de encontrar trabajo. La facilidad para emplearse dentro del sector doméstico y de los cuidados, teniendo una situación administrativa irregular, es uno de los factores por los que estos trabajos se convierten en nichos laborales para estas mujeres. (Acosta, 2015, p.232).

Tal y como nos anuncian las entrevistadas:

*“las barreras legales son las primeras que te encasillan en servicio doméstico, si vienes irregular es lo único en lo que puedes trabajar”. (E3)*

*“yo vine como vienen todas, de turista.... Me cogieron pero todavía tenía visado de turista y no me pasó nada....mi problema fue que no me empadroné cuando vine y por eso tardé más en hacerme los papeles” (E5)*

Por otro lado, esta dependencia entre inmigración y regularización conlleva una sobrecarga para estas mujeres, ya que además de sobrevivir y mantener en muchos casos a la familia en origen, tienen que lidiar con la situación que su irregularidad les provoca en España. Situación que les genera un importante nivel de estrés y ansiedad.

*“me arriesgué.....estuve dos años sin papeles” (E1)*

*“cuando perdí la tarjeta me sentía como una delincuente” (E2)*

*“muchas mujeres....han asumido las obligaciones de cotizar para acceder o mantener su residencia...tienes que aguantar muchas cosas y si no estás fuerte puedes caer en una depresión” (E3)*

En el caso de las mujeres más jóvenes, sus expectativas en origen sobre el proyecto migratorio suelen consistir en la continuidad de sus estudios o trabajos en el país de destino, pero dicho proyecto se desvanece en España y muchas veces acaban insertándose laboralmente en el empleo doméstico. Así lo cuentan:

*“cuando me anime para homologar mis estudios universitarios se me caducó la tarjeta de residencia, me quedé ilegal y lo dejé aparcado” (E2)*

*“tenía planificado hacer un master aquí y cuando ves lo que quieres te bajas de las nubes...entre las universidades de mis hermanos y que hay que ayudar a la familia,... ya no puedes hacer nada” (E4)*

*“no pensé que iba a estar tanto tiempo en el servicio doméstico.... Me hubiese gustado homologar antes mis estudios y por la mala información de un funcionario, tarde más de tres años” (E3)*

### **Condiciones laborales.**

Dentro de las condiciones laborales de las empleadas de hogar, serán las de aquellas mujeres que trabajan como internas las más vulneradas. La combinación en muchas ocasiones del cuidado de niños y ancianos, junto con las labores de limpieza, hace que estas mujeres se conviertan en “chicas para todo”. Tal y como dice Martínez Bujan (2014) “La falta de espacio privado, de tiempo libre para relajarse y pensar en ella misma, la ausencia de un lugar propio que pueda “definir como suyo” agravan las circunstancias en las que se encuentra la inmigrante. El desarrollo vital y el trabajo pertenecen al mismo ámbito” (p.105)

*“una necesita alguna vez dormir en casa...yo no tengo vida...no libro ninguna noche”. (E1)*

*“me siento como cuando vivía con mis padres... tengo que pedir permiso para todo” (E4)*

*“la única dificultad que llevo en el trabajo es estar encerrada las 24 horas...si me dieran el fin de semana estaría mejor” (E5)*

Respecto a salarios y cotizaciones ,se podría pensar que con los cambios legislativos que se produjeron en 2011 y el aumento de los contratos en este sector, se mejorarían las condiciones laborales de estas mujeres, y si bien es cierto que a nivel legal se han conseguido ciertos avances, también lo es que el acceso a un contrato o a un mejor régimen de seguridad social, no han implicado en muchos casos la mejora en las condiciones laborales de estas mujeres, ya que el hecho de realizar este trabajo dentro de hogares particulares hace que siga siendo precario. Así lo transmiten:

*“solo en uno de mis cuatro trabajos estoy dada de alta” (E1)*

*“mis empleadores no estarían dispuestos a darme de alta y tener que pagar más” (E2)*

*“cuando veníamos de hacer mis papeles.....yo les dije a las sobrinas que tenía derecho a mis vacaciones, mis días festivos, y mis pagas, ellas me dijeron que si, pero que ganaría 100 euros menos” (E5)*

### **Uso de redes y asociaciones**

La relación entre el uso de las redes y el servicio doméstico, se puede decir que comienza en el momento en que se decide realizar el proyecto migratorio. En muchos casos son mujeres de la propia familia o del entorno, las que trabajando en servicio doméstico en los países de destino, informan a aquellas que quieren migrar sobre la oferta de trabajo en este sector... (Parella, 2003, p.188-193)

*“vine a Zaragoza porque tenía aquí a unas primas y al mes me salió un pueblo para hacer una sustitución” (E5)*

*“me vine a España porque tenía dos hermanas aquí” (E4)*

Por otro lado, son las redes personales y las asociaciones e instituciones locales, ya sean públicas, sin ánimo de lucro o de corte religioso, las que realizan un trabajo de intermediación (de mayor o menor calado) entre las empleadoras y las trabajadoras de servicio doméstico. (Instituto de la mujer, 2005, p.49) y así se ve con las siguientes afirmaciones:

*“el primer trabajo lo conseguí por las monjas de María Inmaculada y luego por el boca a boca” (E3)*

*“el trabajo me salió por mi suegra, por el boca a boca y por otras compañeras” (E2)*

*“mi sobrina va mucho donde las monjas y le sale mucho trabajo” (E5)*

Por último, quiero resaltar que solo dos de las cinco entrevistadas han acudido en algún momento a alguna asociación a informarse sobre sus derechos o a recibir formación o cualquier otro tipo de ayuda.

*“fui a San Ezequiel Moreno.... Y luego vi que no me compensaba darme de alta” (E2)*

*“mi primer contacto fue con María Inmaculada,....acogían a las personas extranjeras, pero no te ofrecían ningún asesoramiento legal...te decían lo que te tenían que pagar y hasta allí” (E3)*

### **Percepción de su situación y visión de futuro.**

Si se habla sobre la percepción que las mujeres tienen sobre su situación, se podría decir que hay dos planos para el estudio: la situación laboral y la situación personal, ya que en muchos casos genera contradicciones.

En cuanto a la situación laboral, podemos observar tal y como apunta Aguilar (2010) una respuesta ambivalente en los discursos de las mujeres, ya que nos hablan de situaciones discriminatorias en los hogares en los que desarrollan su trabajo y por otro lado, hablan en términos positivos de las empleadoras.

*“ a veces sentía como que me despreciaban, como racistas...pero la gente en general es buena, me tratan bien y me dan el pan”(E1)*

*“te tratan como si tu no sintieras nada....porque yo tenga el color diferente al tuyo de piel no significa que sea un animal...” (E4)*

*“en mi primera sustitución trabajé un mes y medio sin librar ningún día....eran tres casas...pero eran muy buenos, nos regalaban cosas en Navidad y comíamos en la mesa con ellos” (E5)<sup>26</sup>*

En cuanto a la percepción personal de las entrevistadas, se nota diferencia entre las que tenían formación universitaria o un oficio en el país de origen y las que no. Las primeras sientan que sus condiciones han empeorado, y lo verbalizan así:

*“Las condiciones de vida de mi hija han mejorado, pero las mías no. Yo tenía un trabajo, una profesión...aquí es como si hubiera desaparecido, como si mi vida se hubiera quedado en pausa” (E2)*

*“lo primero que traía en mente ya lo hice: mi casa...tengo ganado y me he comprado unos campos...aunque se sufre mucho” (E5)*

<sup>26</sup> En este punto, deberíamos hablar de la triple discriminación; genero, clase social y etnia de la que nos habla Parella pero debido a la extensión de este trabajo no es posible profundizar en este tema.

También constatan las dificultades para formarse, sobre todo aquellas que trabajan como internas:

*“a mi hermana y a mí nos gustaría aquí aprender algo. Pero como yo solo tengo fiesta el domingo, pues claro...” (E5)*

Por último, también es variada la respuesta en cuanto a la visión de futuro que tienen estas mujeres, en un principio la idea es “hacer dinero” para retornar y montar un pequeño negocio o pagar los estudios de los hijos, pero si a lo largo del proceso migratorio se reagrupa a la familia, esta idea del retorno se diluye.

*“yo no quiero volver, mi madre y mi hermano están aquí...pero con el dinero que gano aquí puedo vivir jubilada allí” (E1)*

*“mi idea es ponerme un negocio y tener de qué pasar la vida allí” (E5)*

*“allí todo es más difícil para la clase baja...sé que en Colombia no estaría igual...el año pasado fui y me di cuenta de que no” (E2).*

## 2.2.2 ANÁLISIS ENTREVISTAS A ENTIDADES QUE TRABAJAN CON EL COLECTIVO DE EMPLEADAS DE HOGAR.

---

Como se explicó en apartados anteriores del trabajo, se han seleccionado distintos dispositivos que trabajan con empleadas de hogar para poder tener una visión amplia de las actuaciones que se realizan con estas mujeres. Se ha entrevistado a entidades de corte religioso, a distintas fundaciones y a un sindicato.

En cuanto a las entidades, todas llevan varios años trabajando con población migrada y algunas de ellas tienen dispositivos específicos para estas personas (Fundación San Ezequiel, Fundación Canfrán o ACISJF). Casi todas las entidades hacen labores de intermediación entre empleadoras y usuarias, pero respetando las condiciones laborales establecidas en la ley.

*“Se trabaja con empleadas de hogar, pero siempre que se les haga contrato” (D4)*

En cuanto al perfil de las usuarias, este es variado. Casi todas las entidades coinciden en la preferencia por parte de los empleadores de la población latina para trabajar como internas, siendo esta modalidad de contratación la que más se demanda y la que más difícil cobertura tiene.

*“Valoran más a las latinas y las rumanas por su carácter para el cuidado de ancianos...prefieren mujeres y que no haya signos religiosos...es más una cuestión cultural que racial” (D5)*

*“las ofertas más complicadas de cubrir son las internas.... Nos piden que sean españolas o si no hispanas....hay prejuicios en cuanto a las mujeres árabes” (D4)*

En cuanto a la formación, tanto legal como laboral de las empleadas de hogar, constatamos que casi todas las asociaciones tienen programas específicos de formación e inserción laboral para este colectivo.

Distinguimos, por un lado, la formación pre-laboral que se da en muchas entidades y que consiste, en la realización de cursos o talleres orientados a conocer la legislación de extranjería, los derechos laborales o cómo afrontar una entrevista,

*“desde nuestra entidades tenemos talleres de servicio doméstico, de cultura laboral y de igualdad” (D1)*

*“cuando les envié a una oferta les pido que acudan a la entrevista....porque no van o llegan tarde”. (D3)*

Por otro lado, encontramos asociaciones que ofrecen una formación más profesionalizada al sector, con cursos o talleres sobre ayuda a domicilio, cocina, limpieza o cuidado de ancianos y niños. Se intenta desde estos dispositivos profesionalizar más el sector.

En cuanto al trabajo en red, todas trabajan con redes formales o informales pero destacamos la importancia en estas redes de entidades de corte religioso.

*“las enviamos a unas monjas que están al lado del centro” (D2)*

*“Las que no tienen NIE las derivamos a Cáritas” (D5)*

Se quiere dejar constancia, que en casi todas las entrevistas, la pregunta sobre la labor que las trabajadoras sociales podrían hacer con este colectivo, casi todas las respuestas iban dirigidas a reforzar el asesoramiento legal a las mujeres, tanto para la reivindicación del cumplimiento del marco jurídico actual, como para incidir en la profesionalización del sector.

Después de analizar las entrevistas, tanto a las mujeres que trabajan en el ámbito doméstico y de los cuidados como a las profesionales que las atienden, se puede concluir que desde los dispositivos de atención se cubren principalmente necesidades individuales de tipo jurídico-laboral, pero no se presta atención a otro tipo de demandas que podríamos decir que son de índole más social.

Se ha constatado, tras analizar las entrevistas, que estas mujeres tienen múltiples necesidades, que provienen de su invisibilidad como colectivo, de su condición de mujeres migrantes y de su falta de representatividad a través de movimientos asociativos. Junto a estas necesidades se une que la mayoría de las que trabajan como internas solo disponen de los domingos como día de libranza por lo que su acceso a información y formación es muy difícil.

Por todo lo anterior, se puede concluir que es necesario un espacio que se convierta en referente para todas aquellas mujeres que trabajen en este sector, y que de respuesta de manera integral a todas las necesidades del colectivo. Necesidades de índole informativa y formativa, pero también un espacio en el que puedan sentirse reconocidas y valoradas y donde el fomento del asociacionismo y el trabajo en red con otras mujeres supongan su empoderamiento como colectivo y su visibilidad en la sociedad.

### 2.3. MODELOS DE INTERVENCIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL

Para acabar este bloque, y una vez que se ha analizado el marco jurídico-administrativo, las características sociales en las que se desenvuelven estas mujeres, y sobre todo las inquietudes y necesidades del colectivo, se está en disposición de analizar los modelos teóricos de trabajo social que resultan más adecuados para trabajar con estas mujeres, desde el proyecto de intervención que se presenta.

Lo primero, siguiendo a Ranquet (1996) será definir qué es modelo :” El enfoque-o modelo-describe lo que el trabajador social hace, es decir, la manera en que recoge los datos, elabora una hipótesis, elige los objetivos, estrategias y técnicas que convienen a los problemas encontrados”(p.49)

El proyecto de intervención que se presenta se sustenta sobre tres ámbitos de actuación; individual, social y comunitario por lo que los modelos que se presentarán como más adecuados para trabajar con las usuarias serán: En primer lugar, el modelo de trabajo social individual, para un conocimiento más profundo y cercano de las necesidades e inquietudes personales de cada una de las mujeres. En segundo lugar, el modelo de socialización, que será el más adecuado para atender a las usuarias migrantes, especialmente a las que son internas, que debido a esta situación, tienen una mayor necesidad de conocimientos básicos para desenvolverse en la sociedad de acogida.

Por último, el modelo de redes, que a través de grupos de apoyo, puede aumentar las redes sociales de las mujeres, la auto-responsabilizarían de las mismas en sus propios procesos de cambio y la conciencia de los recursos y déficits individuales de cada una de ellas.

A continuación, se desarrollarán con más detalle estos tres modelos:

### **Modelo de trabajo social individual**

A la hora de definir el modelo de trabajo social individual todos los autores coinciden en la dificultad para hacerlo porque es un proceso complejo y en continua evolución. En este trabajo se ha escogido la definición que aporta Harris Perlman, H (1970): “el trabajo social individualizado es un proceso empleado por algunas instituciones consagradas a fomentar el bienestar público para ayudar al individuo a afrontar con mayor eficacia sus problemas de ajuste social” (p.18)

Según Escartín (1997):”la ayuda individual o trabajo social de casos trata de generar un proceso de trabajo conjunto profesional-cliente en el que, a través de la puesta en marcha de una serie de conocimientos, habilidades y recursos, se persigue una nueva orientación de la situación que de salida o satisfaga necesidades esenciales de las personas” (pag.56)

En este proyecto, esa ayuda individual se traduce en un proceso de trabajo conjunto entre las mujeres del ámbito doméstico y la trabajadora social, para que esta última mediante distintos recursos (entrevista personal, derivaciones, talleres, etc.) consiga potenciar y fomentar las habilidades y los recursos de estas mujeres, para que de forma integral pueda derivar en una mejor calidad de vida de las mismas.

Nos parece importante destacar los objetivos del trabajo social de casos, pues van en la línea de mejorar el funcionamiento social y personal de las usuarias. Siguiendo de nuevo a Escartín (1997) los objetivos de este modelo más significativos son:

- Capacitar al individuo para integrarse en un proceso de desarrollo.
- Procurar su integración en su medio biosocial.
- Facilitar el acceso a recursos y servicios.
- Estimular potencialidades para salir de una situación-problema
- Ayudar a modificar conductas no armónicas con su medio.
- Proveer de recursos necesarios.(p.56)



Por último, recordar que desde este modelo será importante la relación que establezca la trabajadora social con la usuaria, a través de las distintas entrevistas, la comunicación entre ambas, y sobre todo la relación de ayuda que se establezca. Rogers (1995) define esta relación de ayuda como: “aquella en la que uno de los participantes intenta hacer surgir en una o ambas partes una mejor apreciación de sus recursos latentes y un uso funcional de los mismos” (p.46)

Todo ello será necesario para crear un buen contexto de trabajo donde la persona pueda liberarse de sus problemas y expresar sus necesidades para poder buscar soluciones.

### **Modelo de socialización.**

Siguiendo a Du Ranquet (1996) el concepto de socialización se entendería como: “el proceso por el cual adquirimos de manera selectiva los valores, actitudes, intereses, conocimientos, competencias, es decir, cultura, que están vigentes en el grupo del que somos o del que pretendemos ser miembros. La socialización se produce a través de las interacciones sociales con las personas que son importantes para nosotros” (p.313)

Según este modelo, el usuario/a es una persona al que le falta la preparación o formación adecuada para desarrollar los roles y las pautas de comportamiento que se esperan de una persona de su edad, sexo, o clase social. El trabajador/a social, en este punto ejerce una función de “agente de socialización” enseñándole nuevos valores, nuevas expectativas que le ayudarán a integrarse en la sociedad.

En el caso de las mujeres que trabajan en el ámbito doméstico, el primer objetivo del trabajador/a social en este modelo, será ayudarles en el acceso a aquellos recursos y servicios públicos o privados que necesiten, intentar que estas mujeres salgan de su situación de pobreza, y puedan disfrutar de los beneficios de la sociedad, y sobre todo motivarlas para que puedan tener acceso a una profesión que les guste y desarrollar un sentido de identidad, autoestima y autovaloración que las fortalezca.

Como se ha indicado en el trabajo, muchas de estas mujeres son migrantes y cuando llegan al país de destino desconocen los recursos existentes, así como los trámites burocráticos para acceder a ellos (empadronamiento para asistencial sanitaria, para regularización de documentación, ayudas o becas, etc.), la función de la trabajadora social en este punto, será la de facilitar a la usuaria toda la información necesaria para poder desenvolverse en la sociedad de acogida de forma autónoma.

**Modelo de redes.**

Para Dabas (1995) “las redes sociales son sistemas abiertos que a través de un intercambio dinámico entre sus integrantes y los de otros grupos sociales posibilitan la potenciación de los recursos que poseen. El efecto de red es la creación permanente de respuestas novedosas y creativas para satisfacer las necesidades e intereses de los miembros de una comunidad.”

En este proyecto de intervención, se abordará la intervención con redes por parte de la trabajadora social desde un enfoque global de trabajo, que abarcará tanto la intervención individual con las mujeres, así como la social y comunitaria.

Este modelo, nos puede servir para fomentar el asociacionismo en este sector ,a través de los grupos de apoyo, cuyas funciones entre otras son; promover el sentimiento psicológico de comunidad, enseñar estrategias efectivas para afrontar las situaciones cotidianas, y proporcionar una red de relaciones sociales. Todas estas funciones son de gran importancia para las mujeres que trabajan en el ámbito doméstico, ya que como se ha dejado claro, muchas de ellas son internas y por lo tanto su red social y personal es precaria o nula. También hay que tener en cuenta, que el trabajo de todas ellas es muy solitario, por lo que tener espacios en común donde puedan reconocer y compartir sus vivencias con otras compañeras, es de vital importancia para su empoderamiento.

En todo este proceso, el trabajador/a social desempeñará un papel de orientación, y de guía relacional, al facilitar los procesos que llevan la demanda de las usuarias desde el campo individual al campo colectivo, de la dependencia a la autonomía.

### 3.- PROYECTO DE INTERVENCIÓN

#### 3.1.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

---

Se pretende crear un espacio físico en el que poder atender principalmente, pero no de forma excluyente, a todas aquellas personas que trabajen en el ámbito doméstico dentro de la ciudad de Zaragoza.

La atención estaría centrada en tres ámbitos: individual, social y comunitario.

- En el ámbito individual, la atención giraría en torno a tres ejes: el primero un asesoramiento social que incluiría tanto el conocimiento de recursos y ayudas como la atención directa a las usuarias, el segundo sería una atención jurídico-laboral especializado y el tercero una atención psicológica individual.
- En el ámbito social se pretende dotar a estas mujeres de un espacio de intercambio de experiencias a través de charlas, talleres y actividades, así como de facilitar la creación de una red informal de empleo.
- En el ámbito comunitario, se trata de ayudar en la creación de redes y sobre todo en el fomento del asociacionismo dentro de este colectivo, para poder canalizar las reivindicaciones del mismo a través de este medio. También se trata de visibilizar un trabajo, que muchas veces por desarrollarse en el ámbito privado, es poco reconocido.

#### 3.2 FUNDAMENTACIÓN

---

Aragón es una de las comunidades con más población envejecida del país, por lo que las necesidades de personas que atiendan a este grupo de mayores irá en aumento, y si bien es cierto que muchas veces se opta por residencias o personas especializadas, también lo es que cada vez se contrata más personal interno o por horas para estos cuidados.

Según los datos históricos facilitados por la Seguridad Social, en la ciudad de Zaragoza en el año 2000, había dadas de alta como empleadas de hogar (tanto continuas como discontinuas) 2.916 personas. Esta cifra aumentó en 2010 hasta las 5.200 personas, y en el año 2015 estamos hablando de 9.744 afiliadas.<sup>27</sup>

Por otro lado, hay que hacer notar que este sector tiene una presencia muy alta de población migrante, y hay que resaltar que aunque las cifras nos indican que en la actualidad son casi 6.000 las personas extranjeras que trabajan como empleadas de hogar dadas de alta, son muchas las que tienen la doble nacionalidad, y por lo tanto aunque administrativamente computen como población española, son población migrante de origen y las necesidades sociales, comunitarias, individuales, etc. se mantienen, si bien es cierto, que el hecho de tener la doble nacionalidad facilita algunos trámites legales.

**TABLA 3 Datos afiliados/as extranjeros/as en el régimen especial de empleados/as del hogar en Aragón<sup>28</sup>**

<b>RESIDENCIA</b>	<b>AFILIADOS/AS</b>
<b>TOTAL ARAGÓN</b>	<b>7.322</b>
<b>TOTAL ZARAGOZA</b>	<b>5.970</b>
<b>Unión Europea</b>	<b>2.708</b>
<b>Fuera de la Unión europea</b>	<b>3.262</b>

**Origen: Elaboración propia a partir de los datos de Seguridad Social**

<sup>27</sup> Tal y como nos muestran estas cifras la contratación de servicio doméstico ha experimentado un auge importante en la ciudad de Zaragoza y si tenemos en cuenta que este sector laboral es posiblemente uno de los que mayor economía sumergida tienen en nuestro país, podemos afirmar sin equivocarnos que la cifra sería mucho mayor que la que muestran los datos oficiales.

<sup>28</sup> Los datos tanto de la Tabla III como de la Tabla IV son datos de Febrero de 2016.

**TABLA 4. Principales nacionalidades de extranjeros/as afiliados/as en el régimen especial de empleados/as del hogar en Aragón**

<b>LUGAR DE PROCEDENCIA</b>	<b>S.E. HOGAR</b>
<b>UNIÓN EUROPEA</b>	
<b>Rumanía</b>	3.192
<b>Bulgaria</b>	151
<b>NO UNIÓN EUROPEA</b>	
<b>Nicaragua</b>	1.644
<b>Ecuador</b>	323
<b>Marruecos</b>	313
<b>Colombia</b>	219

Origen: Elaboración propia a partir de los datos de Seguridad Social

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, las razones que justificarían la puesta en marcha del proyecto serían:

- Las necesidades de este colectivo son variadas e incluyen: desconocimiento de recursos públicos y privados, necesidades sanitarias, formación, empleo, vivienda, cuestiones jurídicas y de extranjería y sobre todo necesidad de lugares de encuentro e intercambio de experiencias, para fomentar el empoderamiento y asociacionismo del sector. Solo alguna de estas necesidades son atendidas por una diversidad de entidades; religiosas, sindicatos, asociaciones de mujeres, ONG, o bolsas de empleo informales, pero no existe ningún dispositivo que pretenda abarcar todas estas cuestiones de una forma integral y en un mismo espacio, por lo que entendemos que este proyecto daría respuesta a esta demanda que en la actualidad es insuficiente, y no contempla especificidades de este colectivo tales como horarios adaptados.

- Tanto para las trabajadoras externas como para las internas, la esfera donde se desarrolla su trabajo es privada, no tienen compañeras, ni representantes, y si a eso le sumamos los a veces escasos recursos o tiempo libre de estas mujeres, tenemos como resultado a personas en una clara situación de indefensión y vulnerabilidad social, que hay que intentar evitar en la medida de la posible.
- Cada vez, aumenta más tanto la necesidad de contratación de personal en el ámbito doméstico como las personas que trabajan en él. Las reivindicaciones de este sector, pasan porque se les considere trabajadoras por cuenta ajena con todos los derechos y obligaciones que ello conlleva, superando así el régimen especial que tienen en la actualidad. Muchos empleadores desconocen que deben de hacer, o cuales son los pasos para contratar y dar de alta a una persona con todos sus derechos en el ámbito doméstico y por otro lado, son muchas las trabajadoras que desconocen las condiciones en las que debería desarrollarse su trabajo.
- Como trabajadoras sociales, las intervenciones con este colectivo se limitan a atenciones puntuales sobre todo relacionadas con temas de empleo y extranjería, pero los problemas de las mujeres que trabajan en el servicio doméstico y los cuidados abarcan un gran campo de actuaciones que desde el trabajo social se pueden y deben trabajar de forma integral, empezando por el empoderamiento de estas mujeres, para fomentar el asociacionismo entre ellas y el trabajo e intercambio con otras redes de mujeres.

Este proyecto pretende hacer frente a la invisibilidad que vive este sector, a la falta de aplicación de la ley, a la falta de asociacionismo de las empleadas, y a dar respuesta a las consecuencias que tiene para una persona “trabajar siempre en solitario”, sin olvidar la problemática de la situación administrativa de muchas de estas mujeres que por ser migrantes tienen que enfrentarse a la legislación de extranjería y sus trabas.

No intervenir en este ámbito, contribuye no sólo a que tengan una peor calidad de vida, sino también a mantenerlas en la económica sumergida, lo que repercute también en la baja afiliación y por lo tanto recaudación del Estado

Para dar respuesta a esta situación, se presenta este proyecto que pretende ser un espacio abierto al desarrollo individual, social y comunitario de estas mujeres y en el que también tengan cabida todas aquellas dudas planteadas por parte de los empleadores. Creemos que solo desde una visión multidimensional del ámbito de los cuidados, y poniendo en el eje de las actuaciones a sus protagonistas, es desde donde estas mujeres podrán visibilizar sus condiciones y mejorarlas.

### 3.3 OBJETIVOS DEL PROYECTO

---

#### 3.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Crear un espacio que facilite el fortalecimiento del sector doméstico y de los cuidados a través de las mujeres que trabajan en él.

#### 3.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

##### A nivel individual:

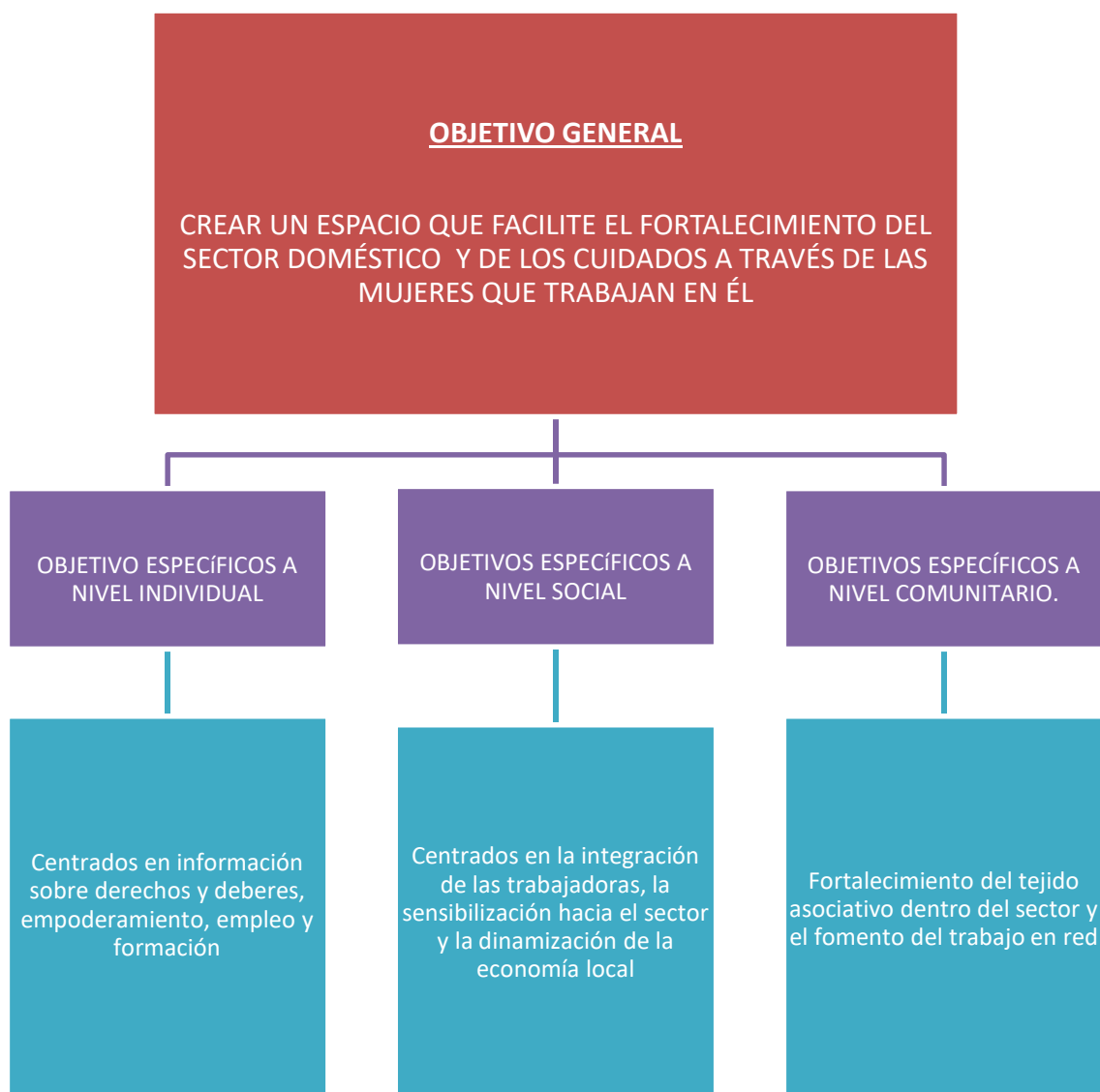
- Empoderamiento de las empleadas de hogar.
- Fomento de la formación profesional de estas mujeres.
- Apoyo en la búsqueda de un empleo en condiciones dignas.
- Información legal sobre derechos laborales y de extranjería.

##### A nivel social

- Facilitar la integración de las empleadas de hogar, especialmente de las trabajadoras internas.
- Sensibilización sobre el valor del empleo doméstico en la sociedad.
- Dinamización en la economía de la zona.

##### A nivel comunitario

- Fomentar la creación de una asociación de empleadas de hogar en Zaragoza.
- Potenciar el conocimiento e intercambio con otras asociaciones a nivel estatal.
- Trabajar en red con otras organizaciones.



### 3.4. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Por la envergadura del proyecto de intervención, y el espacio disponible para su presentación como TFG, es imposible describir todas las actividades que se van a desarrollar dentro del mismo, por lo que en el anexo IV de este trabajo se han desarrollado varias actividades correspondientes a los distintos ámbitos sobre los que se trabajara en el espacio de este proyecto de intervención.



**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**ACTIVIDADES**

<b>A. Ámbito Individual</b>	
A.1. Informar sobre derechos y deberes laborales en España tanto a trabajadores/as como a empleadores/as del S. Doméstico.	1. Oficina de Atención jurídica en materia de derechos laborales y Extranjería a trabajadores/as y a empleadores/as del Servicio Doméstico. 2. Charlas sobre derechos laborales en el empleo doméstico.
A.2. Empoderamiento de las personas empleadas de hogar.	3. Programas de formación en temas de autoestima y crecimiento personal. 4. Atención psicológica a nivel individual y grupal.
A.3. Fomentar la formación profesional de las trabajadoras.	5. Formación en manipulación de alimentos. 6. Formación sobre emprendimiento, microcréditos. 7. Formación en atención socio-sanitaria. 8. Formación en búsqueda de empleo.
A.4. Apoyo en la búsqueda de un empleo en condiciones dignas , a través de un servicio de bolsa de empleo	9. Creación de itinerarios de inserción socio-laboral individuales. 10. Creación y seguimiento de una red informal de empleo. 11. Elaboración y firma de convenios de colaboración con agencias de empleo sin ánimo de lucro. 12.-Formacion para la creación de cooperativas de servicio doméstico.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**ACTIVIDADES**

<b>B. En el ámbito Social</b>	
<p>B.1. Facilitar la integración social de las empleadas de hogar, especialmente de las trabajadoras internas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realización de semanas culturales</li> <li>2. Conociendo Zaragoza: talleres sobre historia, cultura y costumbres de la ciudad.</li> <li>3. Coordinación de actividades con las asociaciones culturales o de mujeres de la zona.</li> <li>4. Dar a conocer los recursos públicos de las zonas de residencia de las usuarias/os.</li> <li>5. Campaña de Sensibilización sobre el valor del empleo doméstico para la sociedad y la economía local.</li> </ol>
<p>B.2. Sensibilización sobre el valor del empleo doméstico en la sociedad.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Celebración del Día Internacional de la Trabajadora Doméstica.</li> <li>7.- Campaña informativa dirigida a trabajadores/as y empleadores/as sobre las ventajas de dar de alta a las empleadas de hogar.</li> <li>8.-.- Creación de una página web</li> </ol>

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**ACTIVIDADES**

<b>C. En el ámbito Comunitario</b>	
C.1. Fomentar la creación de una asociación de empleadas de hogar en la ciudad de Zaragoza.	1. Contactar con asociaciones de migrantes y específicamente si las hubiese de mujeres. 2.-Organizar un video-fórum con asociaciones de empleadas de hogar a nivel estatal (SEDOAC, Territorio Domestico).
C.2. Crear y potenciar el trabajo en red con otras organizaciones	3.- Creación o participación si las hubiese en las mesas de trabajo del barrio 4.- Potenciación de un foro o plataforma sobre el servicio doméstico en Zaragoza.

### 3.5 BENEFICIARIOS/AS

---

Podríamos distinguir beneficiarios/as directos/as e indirectos/as:

- Beneficiarios/as directos/as .Todas aquellas mujeres que realizan su trabajo dentro del ámbito del servicio doméstico y de los cuidados y que tienen su residencia en la ciudad de Zaragoza.
- Beneficiarios indirectos. Personas que tengan contratadas o que necesiten contratar a una personas de servicio doméstico, así como cualquier organismo o entidad pública o privada, que necesite información concreta sobre este ámbito.

### 3.6. METODOLOGÍA

---

Según Campanani y Luppi (1991) “Modelo y metodología son dos elementos complementarios e inseparables en la acción profesional, fundamentales ambos, pero insuficientes si se los utiliza aisladamente: no es correcto servirse de un modelo teórico sin introducirlo en el proceso metodológico, del mismo modo que no es posible llevar adelante este proceso sin tomar como punto de referencia un modelo” (p.31)

En nuestro proyecto, podemos hablar de una intervención mixta, ya que por un lado, tendremos intervenciones directas, en las que el trabajador social (también abogada y psicóloga) estará frente a frente con la usuaria y por otro lado, tendrá una serie de intervenciones indirectas, donde el trabajador/a social será el actor y la usuaria la beneficiaria.

Siguiendo a De Robertis (2006) existen distintos subtipos dentro de estas intervenciones, y a continuación queremos dejar constancia de aquellos que se van a dar en este proyecto con mayor asiduidad.

Si hablamos de intervenciones directas, será la de clarificar-apoyar a las mujeres del espacio la que más se dará en nuestro proyecto. Clarificar, para que la usuaria exprese su situación y sus problemas, y apoyar para que sea ella, la que una vez disminuidos sus efectos paralizantes, se genere en ella la fuerza suficiente para modificar su situación. Junto a la intervención de clarificar y apoyar también se dará la de informar y educar, sobre todo en derechos, deberes, recursos y ayudas de distinta índole.

Si por otro lado tenemos en cuenta las intervenciones indirectas, la labor del trabajador/a social en este proyecto se centrará por un lado, en aquellas que tengan que ver con el entorno inmediato de las usuarias y por otro lado, las que tengan como objeto otros organismos, tanto públicos como privados que puedan suponer un beneficio para las usuarias.

En el proyecto de intervención que se presenta, destacan dos funciones del trabajador/a social que priman sobre el resto, y estas serán la promocional y de gerencia.

Un trabajador/a social desempeña la función promocional, cuando activa y potencia las capacidades de los usuarios/as, los motiva hacia el cambio y desarrolla actividades de promoción y participación, así como la propuesta de creación de nuevos recursos. La creación de este nuevo espacio para las mujeres que trabajan en el ámbito del hogar y los cuidados pretende lograr su visibilidad y empoderamiento a través de las actuaciones que en él se desarrollen

Por otro lado, en este proyecto es importante la función de gerencia, ya que será el trabajador/a social la que se encargue de la coordinación, gestión y planificación del proyecto.<sup>29</sup>

### 3.7 TEMPORALIZACIÓN Y CRONOGRAMA

---

#### 3.7.1 TEMPORALIZACIÓN

El proyecto se desarrollara durante un período de tres años, desde 2017 a 2020.

Las actividades como se pueden ver en el cronograma están divididas en tres ámbitos que se reparten a lo largo de todo el periodo anual.

Se realizarán dos memorias intermedias anuales en 2018 y 2019. Ambas memorias intermedias irán acompañadas de una evaluación.

Se realizará otra memoria final cuando se acabe el proyecto en diciembre de 2020.

---

<sup>29</sup> La referencia a las funciones del trabajador/a social están sacadas de los apuntes de las profesora Dolores de Pedro (2014)

3.7.2. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
<b>A. Ámbito Individual</b>												
1. Oficina de Atención jurídica en materia de Derechos Laborales y Extranjería.												
2. Charlas sobre derechos laborales en el empleo doméstico.												
3. Programas de formación en temas de autoestima y crecimiento personal.												
4. Atención psicológica a nivel individual y grupal.												
5. Formación en manipulación de alimentos.												
6. Formación sobre emprendimiento, microcréditos.												
7. Formación en atención socio-sanitaria.												
8. Formación en búsqueda de empleo.												
9. Creación de itinerarios de inserción socio-laboral para apoyar en la búsqueda de empleo.												
10. Creación y seguimiento de una red informal de empleo.												
11. Elaboración y firma de convenios de colaboración con agencias de empleo sin ánimo de lucro.												

ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
<b>B. En el ámbito Social</b>												
1. Realización de semanas culturales												
2. Conociendo Zaragoza: talleres sobre historia, cultura y costumbres de la ciudad												
3. Coordinación de actividades con las asociaciones culturales o de mujeres de la zona.												
4. Dar a conocer los recursos públicos de las zonas de residencia de las usuarias/os.												
5. Campaña de Sensibilización sobre el valor del empleo doméstico para la sociedad y la economía.												
6. Celebración del Día Internacional de la Trabajadora Doméstica.												
9. Campaña informativa dirigida a empleadores/as sobre las ventajas de dar de alta a las empleadas de hogar.												
10.- Creación de una página web												
11.-Informacion sobre el trabajo en cooperativa												

ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
<b>C. En el ámbito Comunitario</b>												
1.-Contactar con asociaciones de extranjeros y específicamente si las hubiese de mujeres.												
2.-Organizar un video-forum con asociaciones de empleadas de hogar a nivel estatal (SEDOAC, Territorio Doméstico)												
3.-Creación de mesas de trabajo con otras instituciones.												
4.- Potenciación de un foro o plataforma sobre el servicio doméstico												



### 3.8. LOCALIZACIÓN Y COBERTURA ESPACIAL

---

El lugar donde se pretende ubicar este espacio de atención a mujeres que trabajan en el ámbito doméstico, sería en el centro de Zaragoza, y se cree que algún espacio relacionado con la Casa de la Mujer sería el idóneo, ya que no hay ningún servicio dentro de esta entidad que atienda ni a mujeres migrantes, ni a personas empleadas de hogar, y ambos colectivos feminizados confluyen en nuestro proyecto.

El área de influencia de este proyecto es la ciudad de Zaragoza, ya que se pretende que todas las mujeres que trabajen en este sector puedan tener este espacio como lugar de referencia, y una buena ubicación nos parece imprescindible para el éxito de dicho proyecto.

El espacio estaría abierto viernes, sábados, domingos y lunes, ya que muchas de las mujeres que trabajan en este sector, libran los fines de semana. Si se quiere dar un buen servicio, y que las mujeres puedan tener acceso a información y formación tenemos que adecuar los horarios de atención a sus libranzas, por ello el espacio que se cediese para este proyecto tendría que cumplir con el requisito de disponibilidad en fines de semana y festivos.

Se entiende que dicho espacio, tendría que disponer de un hall o recepción, dos oficinas de atención y dos salas polivalentes, tanto para actividades como talleres o ludoteca para niños mientras las madres están en los talleres.

Las profesionales que se necesitan para poner en marcha dicho proyecto serán: una trabajadora social a jornada completa, una psicóloga y abogada a media jornada y una auxiliar administrativa a jornada completa. Entendemos que con estas profesionales se daría un servicio completo en todos los ámbitos presentados a lo largo de este proyecto.

### 3.9 RECURSOS

---

#### 3.9.1 RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

##### Recursos humanos:

Los responsables que llevarán a cabo estas actividades serán:

- Trabajadora social: pieza clave en el proyecto. Se encargará del área social del mismo, que incluirá: atención directa a las usuarias, creación de redes de trabajo con otras organizaciones y fomento del asociacionismo dentro del sector. Otra de sus funciones será la de coordinación, planificación y justificación del proyecto.
- Abogada; Sus funciones serán: asesorar tanto en materia laboral como de extranjería a nivel individual, y realizar charlas y talleres sobre el tema. También llevara el área de empleo.
- Psicóloga; llevará tanto las sesiones individuales como grupales, así como la creación y dinamización de los grupos de trabajo, los talleres y actividades del centro.
- Auxiliar administrativa: Se encargará de las tareas de recepción y administración, así como de la página web.
- Voluntariado: profesionales de cualquiera de los ámbitos de trabajo del proyecto, así como mujeres que sean empleadas de hogar.

Sin perjuicio de que cada profesional actúe principalmente en su área de conocimiento, todos los integrantes del proyecto participarán en las tareas sociales y comunitarias del mismo.

##### Recursos materiales

- Espacio físico adecuado para la realización de las actividades descritas en el proyecto.
- Material necesario para llevar a cabo dichas actividades.

### 3.9.2 PRESUPUESTO Y FUENTES DE FINANCIACION

#### **PERSONAL<sup>30</sup>**

---

Trabajadora social (jornada completa)	20.300 €
Psicóloga (media jornada)	10.150€
Abogada (media jornada)	10.150€
Auxiliar administrativa (jornada completa)	16.060€
Nóminas	56.660€
Seguridad Social	8.499€
<b>TOTAL PERSONAL</b>	<b>65.159€</b>

#### **EQUIPAMIENTO**

##### **Equipamiento inicial**

---

Alquiler de local (cedido por el ayuntamiento)	0€
Gastos comunes (a cargo del Ayto.)	0€
Mobiliario	3.000€
Equipos de oficina (ordenadores, impresora, fax)	1.800€
Cafetera, microondas	100€
Teléfono	1.500€

---

<sup>30</sup> Sera de aplicación el Convenio Colectivo estatal de acción e intervención social de 2015-2017. Publicado en <http://www.boe.es/boe/dias/2015/07/03/pdfs/BOE-A-2015-7435.pdf>.

**Material fungible**

Material de oficina e informática	1.200€
Papel	1.200€
Pizarras	200€
Transporte	300€
Folletos y carteles informativos	800€

**Creación página web** 1.000€

**Gastos imprevistos** 1.000€

**TOTAL EQUIPAMIENTO** 12.100€

**TOTAL PRESUPUESTO GENERAL** 77.259€

El proyecto ha sido diseñado en base a una financiación mixta, por un lado financiación pública por parte del Ayuntamiento de Zaragoza y por otro lado financiación privada, principalmente de entidades bancarias a través de sus obras sociales.

### 3.10 EVALUACIÓN

---

La evaluación es una función que consiste en hacer una apreciación, tan sistemática y objetiva como sea posible, sobre un proyecto en curso o acabado, un programa o un conjunto de líneas de acción, su concepción, su realización y sus resultados. Se trata de determinar la pertinencia de los objetivos y su grado de realización, la eficiencia en cuanto al desarrollo, la eficacia, el impacto y la viabilidad. Una evaluación debe proporcionar unas intervenciones creíbles y útiles, que permitan integrar las enseñanzas sacadas en los mecanismos de elaboración de las decisiones (Malgesini Rey, G., 2012, p.135)

La evaluación es importante que se produzca a lo largo de todo el proyecto para poder ir calibrando la marcha del mismo, ya que cumple una doble finalidad: por un lado, la de mejorar la gestión de una intervención concreta y por otro, la de rendir cuentas o permitir el control de las actividades que se van realizando.

A continuación se va a señalar los indicadores de evaluación correspondientes a cada ámbito de actuación, dentro del proyecto de intervención, por lo que tendremos indicadores para el ámbito individual, social y comunitario.

### INDICADORES DE EVALUACIÓN A NIVEL INDIVIDUAL

- N° de personas atendidas en el área social
- N° de personas atendidas a nivel jurídico-laboral.
- N° de personas que recibieron atención psicológica a nivel individual o grupal
- N° de personas que asistieron a charlas o cursos de formación
- N° de convenios firmados con la Agencias de colocación de empleo.
- Tasas de abandono de las actividades formativas.
- Satisfacción de los participantes en los cursos formativos.
- Porcentaje de alumnas que finalizan los cursos.
- N° de personas que encontraron empleo a través de los itinerarios de inserción socio-laboral y de redes informales.

### INDICADORES DE EVALUACIÓN A NIVEL SOCIAL

- N° de asistentes a las actividades culturales.
- N° de asistentes a los talleres sobre historia y costumbres de Zaragoza.
- Grado de satisfacción de las usuarias en los talleres.
- Porcentaje de personas que se apuntan a varios talleres.
- N° de participantes en el día internacional del Trabajo doméstico.
- N° de campañas de sensibilización llevadas a cabo.
- N° de folletos editados y repartidos.
- N° de visitas en la página web.

## INDICADORES DE EVALUACION A NIVEL COMUNITARIO

- N° de asistentes al video-fórum.
- N° de derivaciones realizadas a otras entidades.
- N° de derivaciones recibidas de otras entidades.
- N° de foros, plataformas y mesas de trabajo en los que se participa.
- N° de entidades afines contactadas.

#### 4.- CONCLUSIONES

Cuando se inició la elaboración de los objetivos para este trabajo fin de grado, se pretendía realizar un acercamiento, a la situación que presentaban las mujeres que desarrollaban su trabajo en el ámbito doméstico y de los cuidados, y conocer los recursos que existían para ellas, con el fin de realizar un proyecto de intervención que diese respuesta a las necesidades encontradas.

Este acercamiento, se ha conseguido a través de las entrevistas llevadas a cabo, y después de analizar tanto las realizadas a las mujeres, como a los dispositivos que trabajan con ellas, se pueden sacar varias conclusiones: La primera de ellas, es que la atención a este colectivo se centra principalmente en dos aspectos: en un asesoramiento jurídico-laboral y en una formación especializada del sector. La segunda, es que las necesidades personales de estas mujeres, están supeditadas por su proyecto migratorio. La tercera, es que pese al alto nivel educativo de estas mujeres, tres de ellas licenciadas, y al tiempo de permanencia en España, sigue siendo el empleo doméstico su única salida laboral. Lo que confirma la poca movilidad que tienen las mujeres que trabajan en este sector y por lo tanto, el nicho laboral que supone especialmente para las mujeres migrantes. La última, es que las condiciones en las que desempeñan su trabajo las convierte en invisibles social e institucionalmente.

Por lo expuesto anteriormente, es por lo que este proyecto de intervención es innovador y original. Innovador, por varios motivos: el primero de ellos porque no existe ningún espacio que atienda de forma integral todas las demandas de este colectivo, si bien es cierto que la atención juicio-laboral es importante, creo que un buen asesoramiento social tanto individual como colectivo es lo que necesitan estas mujeres para poder desarrollarse dentro de su entorno. El segundo motivo, es que el espacio se adapta en horarios y tiempo a las mujeres y no al contrario, algo de gran relevancia, si hablamos de trabajadoras del ámbito doméstico, especialmente de aquellas que son internas, y sólo disponen del fin de semana libre. Por último, es innovador porque el proyecto de intervención concibe a las mujeres como “usuarias activas del espacio”, las profesionales se convierten en guías y orientadoras, que las acompañaran a lo largo de todo el proceso de empoderamiento.

Es original, en la medida en que este proyecto es el inicio o el comienzo, para visibilizar las necesidades y las condiciones en las que viven miles de mujeres, porque solo a través del conocimiento se puede producir el cambio, y creo que es necesario que la sociedad sea consciente de la situación de estas personas, y ello pasa por la creación de un espacio propio en el que poder desarrollar todas estas iniciativas.

Por otro lado, quiero dejar constancia de las dificultades que me he encontrado a la hora de realizar este trabajo, que principalmente han sido dos, la primera el difícil acceso a las mujeres de origen marroquí, y la segunda la falta de investigaciones específicas sobre el colectivo de empleadas de hogar en la ciudad de Zaragoza. Si bien es cierto, que hay características comunes en todas las empleadas de hogar de las distintas regiones de España, creo que sería necesario antes de poner en marcha el espacio propuesto en este proyecto, realizar una buena investigación en la que pudiese analizarse las características específicas de las mujeres que trabajan en el ámbito doméstico y de los cuidados en Zaragoza.

No puedo terminar este trabajo fin de grado, sin hacer mención al I Congreso sobre empleo de hogar y cuidados<sup>31</sup> celebrado el 1 y 2 de octubre de este año en Madrid y con cuyo lema me gustaría acabar porque refleja la esencia misma de este proyecto: VISIBILIZAR PARA TRANSFORMAR.

---

<sup>31</sup> Para más información ver: <http://congresoempleodehogarycuidados.es/>



## 5.-BIBLIOGRAFÍA

Acosta González, Elaine. (2015). *Cuidados en crisis. Mujeres migrantes hacia España y Chile*. Deusto: Bilbao.

Aguilar Idañez, M.J. (2010). *Mujeres migrantes en el servicio doméstico*. GIEMIC-UCLM: Albacete.

Alvira Martin, F. (1992). *Tratado de Sociología I*. Madrid: Taurus.

Campanini, A y Luppi, F (1991). *Servicio social y modelo sistémico. Una nueva perspectiva para la práctica cotidiana*. Barcelona: Paidós.

Colectivo IOE. (1990). *El servicio doméstico en España. Entre el trabajo invisible y la economía sumergida*. Madrid.

Corbetta, P. (2003). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: Mc Graw Hill

Dabas, E ;Najmanovich, D (comp.)(1995). *Redes. Un lenguaje de los vínculos, hacia la reconstrucción y el fortalecimiento de la sociedad civil*. Argentina: Paidós Ibérica.

De Robertis, C.(2006). *Metodología de la intervención en trabajo social*. Buenos Aires: Lumen.

Du Ranquet,M (1996). *Los modelos en Trabajo social. Intervención con personas y familias*. Siglo XXI de España Editores, S.A.

Escartin Caparrós, M, J, Palomar Villena, M., y Suarez Soto, E. (2007). *Introducción al trabajo social II. (Trabajo social con individuos y familias)*. Alicante: Aguaclara.

España. Ministerio de Empleo y Seguridad social.

(Diciembre,2015).Recuperado de [http://www.seg-social.es/Internet\\_1/Estadistica/Est/AfiliacionAltaTrabajadores/SeriesDeAfiliacionPublicadasDesde1999/Esta2015/2015AltBaj/209948](http://www.seg-social.es/Internet_1/Estadistica/Est/AfiliacionAltaTrabajadores/SeriesDeAfiliacionPublicadasDesde1999/Esta2015/2015AltBaj/209948)

- (Septiembre,2016).Recuperado de <http://www.empleo.gob.es/es/portada/serviciohogar/masinformacion/hogarfamiliar2016.pdf>

- Fernández García & López Peláez, A. (2008). *Trabajo Social comunitario: afrontando juntos los desafíos del siglo XXI*. Madrid: Alianza Editorial.
- González, J.J & Requena, M (2008). *Tres décadas de cambio social en España*. Madrid: Alianza Editorial.
- Harris Perlman, H (1970). *El Trabajo Social individualizado*. Madrid: Ediciones Rialp, S.A
- Illán, A. (2012). *Inmigración y empleo: un nuevo reto en tiempo de crisis*. Cuadernos FIE 39. Fundacion Iberoamérica Europa.
- Instituto de la Mujer. (2005). *La presencia de las mujeres en el empleo irregular*. Observatorio 4. Ministerio de Igualdad, Madrid.
- Malgesini Rey, G. (2012). *Guía Metodológica sobre el proyecto de intervención social*. España: EAPN.
- Martínez Bujan, R (2009). *¿Y qué pasa con mi cuidadora? Inmigración, servicio doméstico y privatización de los cuidados a las personas dependientes*. Revista de Servicios Sociales, nº45.
- Observatorio Municipal de Igualdad de Oportunidades de Albacete (2005). *Situación actual de las trabajadoras de hogar en Albacete*.
- Observatorio Navarro de Empleo (2009). *Servicios domésticos y servicios personales en el hogar*.
- Organización Internacional del Trabajo
- (2011). *Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos 189*. Recuperado de: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_164520.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_164520.pdf)
  - (2016). *Impacto de las reformas legislativas en el sector del empleo del hogar en España*. Serie Condiciones de Trabajo y Empleo, nº82.
  - (2016). *Protección social del trabajo doméstico. Tendencias y estadísticas*. Documentos de Política de Protección social. Doc.16

- Parella Rubio, S. (2003). *Mujer, inmigrante y trabajadora: la triple discriminación*. Barcelona, España: Anthropos
- Patino Alonso. MC., Vicente Galindo, M<sup>a</sup> P., y Galindo Villardón M<sup>a</sup> P. (2010). *Perfil Multivariante de las Mujeres empleadas en el Servicio Doméstico*. Cuadernos de Relaciones Laborales Vol. 29, núm. 2, p. 393-416
- Rogers, C (1975). *El proceso de convertirse en persona*. Buenos Aires: Paidós

## **6.-ANEXOS**

### **ANEXO I: GUIÓN DE ENTREVISTAS A MUJERES QUE TRABAJAN COMO EMPLEADAS DE HOGAR EN ZARAGOZA.**

#### **1.- SITUACIÓN SOCIO-JURIDICA DE LAS MUJERES**

- a. Nacionalidad/Situación administrativa
- b. Edad/ Formación.
- c. Trabajo actual
- d. Familia en origen y en Zaragoza.
- e. Acude a alguna asociación

#### **2.- SOBRE EL EMPLEO**

- a. ¿Llego a España con trabajo o estuvo tres años en situación irregular?.
- b. Si llego con visado de residencia y trabajo ¿Cuál fue el primer trabajo que tuvo cuando llego?
- c. Si estuvo irregular, que tipo de trabajo realizó durante este tiempo.
- d. Cuáles fueron las condiciones laborales que tuvo en su periodo de irregularidad.
- e. Ha trabajado de interna, externa, por horas.
- f. Como encontró empleo.

#### **3.- PERCEPCIÓN DE SU SITUACIÓN.**

- a. Se han cumplido sus expectativas migratorias.
- b. ¿Cuáles han sido las dificultades más grandes que ha encontrado en España para trabajar?
- c. ¿conoce sus derechos y obligaciones como empleadas de hogar?
- d. Ha acudido alguna vez a algún recurso o centro en el que le ayudasen con el tema del empleo.
- e. Que es lo más difícil de su trabajo actual (interna, por horas)
- f. En que ocupa el tiempo libre del que dispone.

## **ANEXO II. GUIÓN DE ENTREVISTAS A COLECTIVOS QUE TRABAJAN CON EMPLEADAS DE HOGAR**

### **SOBRE LA ENTIDAD**

- 1.- ¿Desde cuándo trabajan con población inmigrante y en concreto con empleadas de hogar?
- 2.- Que tipo de recursos tienen para esta población (laboral, económico, social, etc.)
- 3.-Trabajan con algún tipo de red formal o informal.
- 4.- Si hay trabajadoras sociales en su entidad, cual es la labor que realizan con las empleadas de hogar.
- 5.- ¿Gestionan ofertas de empleo de servicio doméstico? Si es así cuales son las condiciones de esas ofertas; salario, régimen, etc.
- 6.-Cual es la mayor demanda; cuidado de mayores, internas, cuidado de niños, limpieza, etc.
- 7.- Alguna petición que se dé más entre los empleadores (nacionalidad de la persona contratada, legalidad o no, etc.)

### **SOBRE LAS USUARIAS**

- 1.- Cual es el perfil de las usuarias de servicio doméstico que acuden a su servicio.  
Nacionalidad/ Situación administrativa/Sexo/ Edad/Formación/ Comunitarias o Extracomunitarias
- 2.- Que tipos de trabajo son los más demandados: internas, externas, por horas.
- 3.-Nivel de conocimiento de sus derechos y obligaciones como empleadas de hogar.

### **EN GENERAL**

- 1.- Ha aumentado el número de consultas sobre temas de servicio doméstico en su entidad.
- 2.- Cree que la modificación de la legislación de 2011 hizo que regularizasen a más mujeres que trabajaban en este sector.
- 3.-Cual es su percepción sobre el cumplimiento de la legislación dentro de este ámbito.
- 4.- Como cree que la labor del trabajador social puede ayudar a estas mujeres.

**ANEXO III. CONVENIO 189 OIT.**



Oficina  
Internacional  
del Trabajo  
Ginebra

# Convenio 189

## Trabajo decente para las trabajadoras y los trabajadores domésticos

**E**l trabajo doméstico, es un trabajo. Las trabajadoras y los trabajadores domésticos tienen, igual que los demás trabajadores, derecho a un trabajo decente.

El 16 de junio de 2011, la Conferencia Internacional del Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo adoptó el *Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011 (núm. 189)*.

### ¿Qué es el Convenio 189?

#### ¿Qué es un Convenio de la OIT?

Es un tratado adoptado por la Conferencia Internacional del Trabajo, la cual está compuesta por delegados de gobiernos, trabajadores y empleadores de los 183 países miembros de la OIT.

#### ¿De qué se trata el Convenio 189?

El Convenio 189 ofrece protección específica a las trabajadoras y los trabajadores domésticos. Establece los derechos y principios básicos, y exige a los Estados tomar una serie de medidas con el fin de lograr que el trabajo decente sea una realidad para trabajadoras y trabajadores domésticos.

#### ¿Qué significa ratificar un Convenio?

Cuando un país ratifica un Convenio, su gobierno hace un compromiso formal de aplicar todas las obligaciones establecidas en el Convenio, y periódicamente informar a la OIT sobre las medidas adoptadas en este sentido.

#### Recomendación 201 ¿Cómo está relacionada con el Convenio?

La Recomendación 201 sobre trabajadoras y trabajadores domésticos, también adoptada por la Conferencia Internacional del Trabajo de 2011, complementa al Convenio 189. A diferencia de éste, la Recomendación 201 no se ratifica. Esta proporciona directrices prácticas sobre posibles medidas legales y de otro tipo, para poder hacer efectivos los derechos y principios enunciados en el Convenio.

#### ¿Cómo se va a implementar el Convenio?

El Convenio podrá ser implementado mediante la ampliación o adaptación de las leyes existentes, reglamentos u otras medidas, o mediante el desarrollo de nuevas iniciativas específicas para trabajadoras y trabajadores domésticos. Algunas de las medidas necesarias según el Convenio pueden ser implementadas gradualmente.

## ¿Quién está cubierto por el Convenio 189?

### ¿Qué es el trabajo doméstico?

El Convenio 189 define trabajo doméstico como “el trabajo realizado para o dentro de un hogar o varios hogares”. Este trabajo puede incluir tareas como limpiar la casa, cocinar, lavar y planchar la ropa, el cuidado de los niños, ancianos o enfermos de una familia, jardinería, vigilancia de la casa, desempeñarse como chofer de la familia, e incluso cuidando los animales domésticos.

### ¿Qué es una trabajadora o un trabajador doméstico?

Según el Convenio, una trabajadora o un trabajador doméstico es “toda persona que realice el trabajo doméstico dentro de una relación de trabajo”.

Una trabajadora o un trabajador doméstico puede trabajar a tiempo completo o tiempo parcial, puede ser empleada o empleado por una sola familia o por varios empleadores, puede que resida en la casa del empleador (puertas adentro, cama adentro, sin retiro) o puede estar viviendo en su propia residencia (puertas afuera, cama afuera, con retiro). Una trabajadora o un trabajador doméstico también puede estar trabajando en un país extranjero.

El conjunto de trabajadoras y trabajadores domésticos están cubiertos por el Convenio 189, pero los países pueden decidir excluir algunas categorías, bajo condiciones muy estrictas.

### ¿Quién es el empleador o empleadora de una trabajadora o un trabajador doméstico?

El empleador o la empleadora de una trabajadora o un trabajador doméstico puede ser un miembro de la familia para quien se realiza el trabajo, o una agencia o empresa que emplea a trabajadoras y trabajadores domésticos y que los pone a disposición de los hogares.

### ¿Se va a consultar a empleadoras y empleadores y a trabajadoras y trabajadores para implementar el Convenio?

Las disposiciones del Convenio se aplicarán en consulta con las organizaciones más representativas de trabajadores y de empleadores (Artículo 18).

Además, el Convenio requiere que los gobiernos consulten con las organizaciones más representativas de empleadores y trabajadores y además, donde existan, con organizaciones que representan a las trabajadoras y los trabajadores domésticos y organizaciones que representan a las empleadoras y los empleadores de las trabajadoras y los trabajadores domésticos en cuatro cuestiones particulares: (i) la identificación de categorías de trabajadoras y trabajadores que quedarían excluidos del ámbito de aplicación del Convenio, (ii) medidas en materia de seguridad social (iii) medidas en materia de seguridad social; y (iv) medidas para proteger a trabajadoras y trabajadores de las prácticas abusivas de las agencias privadas de empleo (artículos 2, 13 y 15).

### ¿Qué pueden hacer las trabajadoras y trabajadores domésticos para poder disfrutar de la protección ofrecida por el Convenio 189?

El Convenio 189 refuerza los derechos fundamentales de trabajadoras y trabajadores domésticos. En él se establecen las normas laborales mínimas para este sector.

Las trabajadoras y los trabajadores domésticos pueden:

- Organizar y movilizar el apoyo para la ratificación y aplicación del Convenio por parte de sus gobiernos;
- Usar las disposiciones del Convenio y la Recomendación para influir en cambios en las leyes y mejorar las condiciones de trabajo y de vida de las trabajadoras y los trabajadores domésticos, independientemente de si el país haya ratificado el Convenio.



## ¿Cuáles son las normas mínimas establecidas por el Convenio 189 para trabajadoras y trabajadores domésticos?

### Derechos básicos de trabajadoras y trabajadores domésticos

- Promoción y protección de los derechos humanos de todas y todos los trabajadores domésticos (Preámbulo; Artículo 3).
- Respeto y protección de los principios y derechos fundamentales en el trabajo: (a) la libertad de asociación y reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva; (b) la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; (c) la abolición del trabajo infantil; y (d) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación (Artículos 3, 4, 11).
- La protección efectiva contra todas las formas de abuso, acoso y violencia (Artículo 5).
- Condiciones justas de empleo incluyendo una vivienda digna (Artículo 6).

### Información sobre los términos y condiciones de empleo

- Trabajadoras y trabajadores domésticos deben ser informados de sus términos y condiciones de empleo en una manera que sea fácilmente comprensible, de preferencia a través de contrato escrito (Artículo 7).

### Horas de trabajo

- Medidas destinadas a garantizar la igualdad de trato entre trabajadores domésticos y trabajadores en general con respecto a las horas normales de trabajo, compensación por horas extras, períodos de descanso diario y semanal, y vacaciones pagadas anuales (Artículo 10).
- Período de descanso semanal de al menos 24 horas consecutivas (Artículo 10).
- Reglamento de horas con disponibilidad inmediata (períodos durante los cuales las trabajadoras y los trabajadores domésticos no disponen libremente de su tiempo y están obligados a permanecer a disposición del hogar a fin de responder a posibles llamadas) (Artículo 10).

### Remuneración

- Salario mínimo, si existe un salario mínimo para los demás trabajadores (Artículo 11).
- El pago del salario debe ser en dinero en efectivo, realizado directamente a la trabajadora o al trabajador, y en intervalos regulares de no más de un mes. El pago puede ser a través de un cheque o transferencia bancaria - cuando lo permita la ley o los convenios colectivos, o con el consentimiento del trabajador (Artículo 12).
- El pago en especie está permitido bajo tres condiciones: si es sólo una parte limitada de la remuneración total, si el valor monetario es justo y razonable; si los artículos o servicios entregados como pago en especie son de uso y beneficio personal de trabajadoras y trabajadores. Esto significa que los uniformes o equipos de protección no se deben considerar como pago en especie, sino como herramientas que el empleador debe proporcionar a los trabajadores, sin costo para ellos, para el desempeño de sus funciones (Artículo 12).
- Los honorarios cobrados por las agencias privadas de empleo no pueden ser deducidos de la remuneración (Artículo 15).

### Seguridad y salud

- Derecho a un trabajo seguro y un ambiente laboral saludable (Artículo 13).
- Se debe poner en marcha medidas para garantizar la salud y seguridad ocupacional de trabajadoras y trabajadores (Artículo 13).

### Seguridad social

- Protección social, seguridad social, incluyendo prestaciones de maternidad (Artículo 14).
- Condiciones que no sean menos favorables que las aplicables a los demás trabajadores (Artículo 14).

# Convenio 189

## Las normas relativas al trabajo infantil doméstico

- Obligación de fijar una edad mínima para la entrada al trabajo doméstico (Artículo 4).
- Las trabajadoras y los trabajadores domésticos mayores de 15 años pero menores de 18 años de edad – no deben ser privados de la educación obligatoria, o interferir con sus oportunidades para continuar sus estudios o adquirir formación profesional (Artículo 4).

## Las normas relativas a trabajadoras y trabajadores que viven en la casa de sus empleadores

- Condiciones de vida digna que respeten la privacidad de las trabajadoras y los trabajadores (Artículo 6).
- Libertad para llegar a un acuerdo con sus empleadores actuales o potenciales sobre si residir o no en el hogar (Artículo 9).
- No hay obligación de permanecer en el hogar o con sus miembros durante los períodos de descanso o permiso (Artículo 9).
- Derecho a mantener sus documentos de identidad y de viaje en su posesión (Artículo 9).
- Reglamento de horas con disponibilidad inmediata (Artículo 10).

## Las normas relativas a trabajadoras y trabajadores domésticos migrantes

- Un contrato por escrito que es válido en el país de empleo, o una oferta de trabajo escrita, antes de viajar al país de empleo (Artículo 8).
- Aclarar las condiciones bajo las cuales las trabajadoras y los trabajadores domésticos tienen derecho a la repatriación al final de su empleo (Artículo 8).

- Protección de las trabajadoras y los trabajadores domésticos de las prácticas abusivas de las agencias privadas de empleo (Artículo 15).
- Cooperación entre países de origen y destino para asegurar la aplicación efectiva de las disposiciones del Convenio a trabajadoras y trabajadores domésticos migrantes (Artículo 8).

## Agencias de empleo privadas

Medidas para poner en marcha (Artículo 15):

- Reglamento de la operación de las agencias de empleo privadas;
- Garantizar un mecanismo adecuado para la investigación de las denuncias realizadas por trabajadoras y trabajadores domésticos;
- Proporcionar una protección adecuada a trabajadoras y trabajadores domésticos y la prevención de abusos, en colaboración con otros Países miembros, según corresponda;
- Considerar firmar acuerdos bilaterales, regionales o multilaterales para evitar abusos y prácticas fraudulentas.

## Resolución de conflictos, quejas y el cumplimiento de la ley

- Acceso efectivo a tribunales u otros mecanismos de solución de conflictos, incluyendo mecanismos de denuncia accesibles (Artículo 17).
- Medidas a ser puestas en marcha para garantizar el cumplimiento de las leyes nacionales para la protección de trabajadoras y trabajadores domésticos, incluyendo medidas para la inspección del trabajo. Respecto a esto, el Convenio reconoce la necesidad de equilibrio de la protección de las trabajadoras y los trabajadores domésticos y el derecho a la privacidad de los miembros de los hogares (Artículo 17).

**Para más información, pongase en contacto con nosotros, o con la más cercana Oficina Internacional del Trabajo en su país o región.**

Texto completo del Convenio 189: <http://www.ilo.org/ilolex/english/convdisp1.htm>  
Texto completo de la Recomendación 201: <http://www.ilo.org/ilolex/english/recdisp1.htm>

## Servicio sobre las Condiciones de Trabajo y del Empleo (TRAVAIL)

Sector de la Protección Social  
Organización Internacional del Trabajo  
Route des Morillons 4  
CH-1211 Ginebra 22, Suiza

Tel. +41 22 799 67 54  
Fax. +41 22 799 84 51  
[travail@ilo.org](mailto:travail@ilo.org)  
[www.ilo.org/travail](http://www.ilo.org/travail)

## ANEXO IV. ACTIVIDADES

### ACTIVIDADES DE ATENCIÓN DIRECTA E INDIVIDUALIZADA

Contenido: Estas actividades comprenderán principalmente las atenciones en materia jurídica, social, laboral, psicológica y de formación que se prestará a las usuarias del espacio. Dichas atenciones serán atendidas por las diferentes profesionales (trabajadoras sociales, psicóloga y abogada) mediante cita previa.

Lugar: estas atenciones tendrán lugar entre los días de apertura del espacio (sábados, domingos y lunes) en el despacho de cada profesional, sin perjuicio de que alguna de estas atenciones pueda derivar posteriormente en algún acompañamiento específico.

### ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

Se pretende dar una formación amplia a las usuarias por lo que se recogen acciones en diversas materias; formación en derechos laborales, formación en habilidades y autoestima, formación en microcréditos, emprendimiento, etc...

El contenido de esta formación estará en manos de los profesionales del espacio, y de personal voluntario especializada en los distintos temas.

A continuación vamos a describir dos de estas actividades de manera más exhaustiva:

#### **Actividad 1. Charla sobre derechos laborales en el empleo doméstico.**

Objetivos:

- Conocer los derechos y obligaciones que la ley establece
- Empoderar a las mujeres a través del conocimiento de sus derechos.

Lugar y temporalidad:

- Tendrán lugar en las salas habilitadas para formación dentro del espacio. Se impartirán los fines de semana en horario de mañana o de tarde en función de la demanda de las usuarias. La charla consistirá en dos sesiones de cuatro horas cada una.

Contenido:

- La primera sesión de la charla versara sobre el marco laboral español, y después se hablara sobre la regulación laboral especial de las empleadas de hogar, con atención en; contratación, retribución, jornada, vacaciones, permisos y extinción del contrato.
- La segunda sesión tratara el tema de seguridad social; afiliaciones, altas, bajas, cotizaciones, acción protectora. También se hará mención a los convenios internacionales al respecto, especialmente al convenio 189 OIT.
- Al final de cada sesión se dejara unos 45 minutos para dudas o preguntas de las usuarias.
- Así mismo se pasara al final de las sesiones una hoja de evaluación de la charla, así como un listado de asistentes a la misma.

Participantes:

- todas aquellas mujeres que trabajan en el ámbito doméstico y de los cuidados. El número de asistentes no será superior a 15 para que todas ellas puedan participar en el turno de dudas y preguntas.<sup>32</sup>

**Actividad 2. Formación en búsqueda de empleo.**

---

Objetivos:

- Dotar a las usuarias de habilidades para la búsqueda de empleo
- Conocer herramientas para búsqueda de empleo.
- Acercarles a las redes formales e informales de búsqueda de empleo.

Lugar y temporalidad:

- Tendrán lugar en las salas habilitadas para formación dentro del espacio. Se impartirán los fines de semana en horario de mañana o de tarde en función de la demanda de las usuarias. La formación será una sesión de unas cinco horas que se realizara en meses alternos durante todo el año

Contenido:

- Elaboración de un C.V. y carta de presentación
- Como afrontar una entrevista de trabajo.

---

<sup>32</sup> Esta misma actividad se puede ofrecer a empleadores/as o también a instituciones o profesionales que trabajen con este perfil de usuarias.

- Como detectar ofertas falsas.
- Las redes sociales para la búsqueda de empleo.
- Crear redes informales de empleo.
- Casos prácticos. Se realiza un rol-playa con las participantes sobre un supuesto de entrevista de trabajo.

Participantes:

- Un número máximo de 10 mujeres, para poder trabajar en grupo y de forma individual. Al final la sesión se pasara una hoja de asistencia así como una hoja de evolución del taller.

### ACTIVIDADES DE VISIBILIZACIÓN DEL COLECTIVO

Aunque en menor o mayor grado, casi todas las actividades del proyecto cumplen de forma transversal con la finalidad de visibilizar al colectivo, será dentro del ámbito social y comunitario donde se proponen actividades específicas para tal fin.

A continuación vamos a presentar una actividad de cada ámbito que cumple con esta función.

#### **Actividad 3. Celebración del día internacional de la Trabajadora doméstica.**

---

Objetivo:

- Dar visibilidad a las empleadas de hogar.
- Poner en los medios de comunicación al colectivo.

Lugar y temporalidad:

- El lugar sería una plaza emblemática de la ciudad y el día el 30 de marzo.

Contenido:

- Celebrar el día con un acto en el que se reivindiquen los derechos de estas mujeres. Así mismo se plantea la posibilidad de repartir folletos informativos y de hacer una pequeña representación teatral en la calle sobre la situación del colectivo.

Participantes:

- Las mujeres que participan en el espacio en los distintos talleres de habilidades y autoestima. Así mismo se intentaría invitar a todas aquellas entidades o colectivos que trabajan con las empleadas de hogar.

#### **Actividad 4. Video-fórum con asociaciones de empleadas de hogar estatales.**

---

**Objetivo:**

- Visibilizar la problemática de estas mujeres.
- Empoderarse a través del asociacionismo

**Lugar y temporalidad:**

- Se realizaría en el mes de noviembre y el salón de actos de la CAI.

**Contenido**

- Se visionaría el video: “las cuidadoras; precarias, migrantes y solas” de Celia Hernández y Salvador Fenoll Bernabéu. Y después se daría paso a la intervención de representantes de distintas asociaciones de empleadas de hogar; SEDOAC, Territorio Domestico o Brujitas Migrantes.

**Participantes:**

- Mujeres empleadas de hogar y de los cuidados y entidades públicas y privadas que trabajen con el colectivo, así como cualquier persona interesada.