
Manejo de los Problemas Cotidianos de los Trabajadores de la Economía Informal



Organizando en la Economía Informal:
Libros de Referencia para Organizadores

Número **3**

Esta serie de libros de referencia sobre la Organización en la Economía Informal fueron escritos en respuesta a las solicitudes de sindicatos y asociaciones por ideas prácticas de cómo organizar a los trabajadores en la economía informal. Es un intento para compartir más ampliamente las experiencias de aquellos que se encuentran actualmente organizando a trabajadores informales.

El proyecto es iniciativa del Comité Internacional de Coordinación en materia de Organización en la Economía Informal (CIC), integrado por representantes de la Asociación de Mujeres Autoempleadas (SEWA, por su sigla en inglés) en India, StreetNet Internacional, el Congreso de Sindicatos de Ghana (GTUC), el Congreso de Trabajadores de Nigeria (NLC), HomeNet sudeste de Asia, la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos de México (CROC) y la Federación General de Sindicatos de Nepal (GEFONT).

Escrito por: Christine Bonner, Directora del Programa de
Organización y Representación de WIEGO
Fotografía en la portada: Asociación Khatang Tema Baitasukuli
Presentación y diseño: Julian Luckham, (Luckham Creative)
Publicado por: StreetNet International y WIEGO
www.streetnet.org.za
www.wiego.org

Contenido

Visión General:

Organizando en la Economía Informal:

Libros de Referencia para Organizadores iii

Demandas Prioritarias y Desafíos:

Trabajadores Informales en Diferentes Sectores v

1. Introducción

En este libro 1

Muchos problemas diferentes..... 1

2. Normas Generales para el Manejo de Problemas..... 3

Normas generales para el organizador..... 4

3. Pasos a Tomarse para Tratar con los Problemas del Trabajador

Paso 1: Escuche la historia..... 5

Paso 2: Analice la situación 5

Paso 3: Investigue más a fondo..... 8

Paso 4: Averigüe más 9

Paso 5: Decidir qué hacer..... 10

4. Tomando acción respecto al Problema

¿Qué hicieron? 13

5. Haciendo frente a Conflictos entre los Miembros..... 17

6. Proporcionar un Servicio 19

Actividades de Aprendizaje 21

Recursos y Referencias 23

Agradecimientos

Gracias a todos los trabajadores, organizadores y sus organizaciones que contribuyeron, directa o indirectamente, a la producción de esta serie de libros. Un agradecimiento especial a Pat Horn, Coordinadora Internacional de StreetNet, por sus valiosos consejos y comentarios durante el proceso, y a Crystal Dicks ex miembro de la Federación Internacional de Asociaciones para la Educación de Trabajadores (IFWEA, por su sigla en inglés), que colaboró en la planificación de los libros. Nuestro agradecimiento también va para los miembros del personal de StreetNet Internacional, el Instituto de Desarrollo para Capacitación, Educación y Apoyo Laboral (DITSELA) y Mujeres en Empleo Informal: Globalizando y Organizando (WIEGO). Por último, estamos muy agradecidos a la Fundación Ford por proporcionar los fondos a StreetNet Internacional para producir los libros.

Créditos de fotografía

Portada: Demetria Tsoutouras, Reunión de un grupo pequeño, India

Visión General: Leslie Tuttle, Trabajadoras a domicilio haciendo collares, Tailandia

1. Jeeva Rajgopaul: Vendedores siendo acosados, Sudáfrica

2. ZCIEA: Reunión de un grupo pequeño, Zimbawe

3. LEARN: Problema de taxis, Las Filipinas

4. Chris Bonner: Reciclador, Argentina

5. AZIEA: Reconstruyendo puestos después de haber sido destruidos por las autoridades, Zambia

6. Chris Bonner: Educando acerca de la Salud en las Calles, SEWA, India



Visión General

Organizando en la Economía Informal: Libros de Referencia para Organizadores

Los Libros

Hay seis libros en la serie:

1. Afiliando Trabajadores de la Economía Informal a Organizaciones Democráticas de Trabajadores
2. Construyendo y Manteniendo de una Organización Democrática de Trabajadores de la Economía Informal
- 3. Manejo de los Problemas Cotidianos de los Trabajadores de la Economía Informal**
4. Negociaciones Colectivas para los Trabajadores de la Economía Informal
5. Manejo de Conflictos entre Trabajadores de la Economía Informal y Aquellos en Posición de Poder
6. Acción Colectiva para Trabajadores de la Economía Informal

Los Objetivos

El objetivo de esta serie de libros de referencia es ayudar a cualquier persona con la tarea de organizar a los trabajadores de la economía informal. Se espera dar a los organizadores ideas prácticas en lo que se debe hacer y cómo hacerlo.

Usando los libros

Los libros de recurso proporcionan ideas, directrices y ejemplos a los que puede recurrir cuando organice a trabajadores informales.

Use los libros:

- **Como guía de organización:** en base a las ideas, listas y experiencias
- **Como información:** lea y comparta sus conocimientos con los demás
- **Para generar ideas:** cree nuevas formas de hacer las cosas
- **Como herramienta de planificación:** siga los pasos y estrategias que lo ayudarán a planear
- **Para educar y empoderar:** en discusiones informales, talleres o sesiones de capacitación.

Tres principios claves para organizar

- Lograr mejoras inmediatas concretas y reales, en la vida de los trabajadores
- Dar a los trabajadores un sentido de su propio poder
- Hacer cambios en las relaciones de poder

“Ser apasionado, comprometido, innovador y creativo en sus esfuerzos hacia la organización y movilización de los trabajadores de la economía informal.”

(Kwasi Adu-Amankwah, Secretario General del Congreso de Sindicatos de Ghana, Septiembre 2006, ante la Conferencia del CIC sobre la organización en la Economía Informal)

Demandas Prioritarias y Desafíos: Trabajadores Informales en Diferentes Sectores

Sector/ grupo	Demandas prioritarias	Desafíos al organizar
Vendedores ambulantes, en las calles y en los mercados	Derecho a vender y a tener un lugar donde vender Instalaciones — almacenamiento, refugio, baños, agua Protección contra el acoso policial Seguridad y protección Competencia — protección contra los efectos negativos Acceso a crédito	No son considerados como trabajadores por ellos mismos ni por otras personas Controlados por políticos, “mafia” Miedo de ser acosados por las autoridades, policía La competencia entre sí y el sector formal Tiempo dedicado a organizarse significa una pérdida de ganancias No hay foros de negociación
Trabajadores a domicilio	Ingresos y beneficios iguales a los de los trabajadores en las fábricas Identificación del empleador Eliminar la explotación por los intermediarios Acceso a trabajo regular Acceso a mercados (cuenta propia) Acceso a crédito (cuenta propia)	Aislados en sus hogares, invisibles Doble carga, de trabajo y cuidado del hogar Temor a perder el trabajo Restricciones impuestas por la religión o cultura Hijos que trabajan No están protegidos por la ley laboral, o con estatus laboral incierto
Trabajadores de la confección	Salario para vivir Derecho a organizarse Demasiadas horas extra de trabajo Seguridad del empleo	Las mujeres trabajadoras son consideradas como generadoras de ingresos ‘temporales’, ‘suplementarias’ Acoso sindical Con frecuencia, talleres pequeños
Recicladores	Acceso/derecho a los residuos reciclables Integración a los sistemas municipales Trabajar hacia niveles más altos en la cadena de reciclaje Precios justos por los reciclables Reconocimiento y estatus mejorado Salud y seguridad Eliminar la explotación por los intermediarios	Baja condición social y autoestima Temor a perder el trabajo Temor/dependencia en intermediarios La competencia entre sí Tiempo para reunirse significa pérdida de ingreso Trabajo infantil No están protegidos por la ley laboral

<p>Trabajadores agrícolas, forestales y de la pesca</p>	<p>Derecho a tierras y al uso de tierras Derecho a los recursos naturales Trabajo regular Acceso a recursos y equipo laboral Acceso al crédito y a los mercados</p>	<p>Localidades dispersas Aislamiento y grandes distancias Trabajo Infantil No están protegidos por la ley laboral Trabajo temporal o intermitente</p>
<p>Trabajadores del hogar</p>	<p>Reconocimiento como trabajadores Protección ante despidos, abuso Libertad de movimiento Libertad para cambiar trabajos (migrantes) Menos horas, más descanso Mejores condiciones de vida</p>	<p>Aislados e invisibles en los hogares Temor a los empleadores y a la pérdida del trabajo Dependencia en el empleador para alojamiento, etc. Sin protección laboral Sin tiempo: jornadas largas Temor a las autoridades (migrantes))</p>
<p>Trabajadores del transporte (pasajeros urbanos)</p>	<p>Acceso a rutas y a pasajeros Protección contra el acoso Salud y seguridad / protección contra accidentes Estacionamiento y facilidades Precio de la gasolina y pasajes Competencia — protección contra sus efectos negativos</p>	<p>Movilidad Competencia entre sí y con el sector formal Control político, “mafia” Amenazas por empleadores Miedo al acoso por la policía/autoridades Tiempo para organizarse significa pérdida de ganancias</p>
<p>Mujeres trabajadoras, todos los sectores</p>	<p>Guarderías seguras y asequibles Protección de ingresos durante y después del embarazo Seguridad física Protección contra el acoso sexual Igualdad de remuneración para trabajos de igual valor Acceso a trabajos de mayor ingreso</p>	<p>Miedo y falta de confianza Barreras culturales y religiosas A menudo, en lugares dispersos Sector dominado por el hombre Falta de tiempo Cuidado de los hijos y del hogar</p>
<p>Todos los sectores</p>	<p>Ingresos mejores y más seguros Condiciones laborales mejoradas Protección social</p>	



1. Introducción

En este libro

Encontrará una guía paso por paso, sobre el proceso que necesita seguir cuando uno de sus miembros acude a usted con un problema. En el libro se trata la manera de determinar qué tipo de problema es, para que usted pueda tomar la medida apropiada. El libro resalta problemas causados por la competencia entre los miembros de la economía informal para conseguir recursos y por las relaciones desiguales de poder entre hombres y mujeres miembros. Se sugieren algunos métodos posibles para ayudarle a resolver conflictos entre miembros. El libro enfatiza la importancia de resolver problemas día a día, y el papel que esto desempeña en la movilización de miembros y el fortalecimiento de las organizaciones. Al final del libro se encuentran actividades de aprendizaje. Use éstas como práctica para resolver problemas, en discusiones con los miembros y para capacitar a otros organizadores.

Muchos problemas diferentes

En todos los sectores de la economía informal, los trabajadores afrontan problemas diferentes. Tienen vidas difíciles en el trabajo, y muchas veces en el hogar. Esperarán que usted, en calidad de organizador, les ayude a manejar sus asuntos y a resolver sus

problemas. Sus expectativas serán muchas sobre lo que la organización puede hacer y debería hacer por ellos.

Debe estar preparado para afrontar los problemas de los trabajadores, desde el momento en que inicia el reclutamiento de trabajadores y durante todas las etapas de organizar, sean estos problemas grandes o pequeños. Tomar acción sobre los problemas de los trabajadores, y hacer mejoras en sus vidas, es la clave para desarrollar organizaciones sólidas de trabajadores.

Algunas veces puede pensar que está perdiendo su tiempo en asuntos pequeños, cuando tiene asuntos más importantes y urgentes que resolver. ¡Piense dos veces! Prestar ayuda a los trabajadores para resolver sus problemas cotidianos significa poner en práctica los tres principios claves para organizar:

- Mejorar de manera inmediata y real las vidas de los trabajadores.
- Darles a los trabajadores un sentido de su propio poder.
- Alterar las relaciones de poder.



2. Normas Generales para el Manejo de Problemas

Usted y su organización necesitan desarrollar normas generales sobre los asuntos con los que pueden ayudar a los trabajadores. ¿Podría ayudar a resolver un caso de divorcio de un trabajador? ¿Estaría de acuerdo en ayudar si uno de los trabajadores le pide que amenace a un policía de tránsito u otros oficiales que imponen la ley, los cuales demandan sobornos regularmente? ¿Es su obligación intervenir, cuando el esposo de una vendedora la golpea? Los trabajadores informales acudirán a usted no únicamente con problemas relacionados con trabajo, sino con una variedad de preocupaciones, debido a que el trabajo y el hogar se encuentran vinculados. Necesita saber cuándo y cómo puede ayudar, y cuándo y cómo decir “no”, si no puede prestar ayuda. Necesita tener habilidad para hacer esto de una manera compasiva y constructiva, y al mismo tiempo encaminarlos hacia quien les puede dar ayuda, o aconsejarlos en cómo resolver el problema por ellos mismos.

Necesitará evaluar si usted puede manejar la situación; cuándo necesita ayuda de otros para resolverla; quién puede ayudarle a usted o al trabajador; y cuándo se necesita una discusión organizacional. Usted deberá decidir si es un asunto individual o un asunto que necesita negociación colectiva. Usted deberá evaluar si es un problema que preocupa a muchos de los trabajadores y por lo tanto, pueda ser usado como un instrumento estratégico de movilización.

Normas generales para el organizador

Cuando se manejan problemas de trabajadores debe

- Saber escuchar.
- Tener tacto y ser comprensivo – mostrar compasión
- Ser inquisitivo - investigar los hechos verdaderos
- Tener paciencia – dar tiempo
- Ser sensible a las diferencias de género.
- Ser honesto sobre lo que puede hacer.
- Expresar claramente lo que va a hacer.
- Estar preparado para recibir consejos y realmente buscar consejos
- Ser calmado – y neutralizar la ira y/o temor de los miembros.



Experiencias:

Algunos problemas cotidianos

Esté preparado para manejar problemas tales como:

- Acoso sexual
- Oficiales corruptos y peticiones de soborno
- Pagos por debajo de los sueldos acordados, o con deducciones
- Pagar mal o negarse a pagar por mercancía
- Cobrar más de la cuenta por insumos, servicios y uso de instalaciones
- Despido o pérdida del trabajo
- Amenazas/temor a la deportación
- Multas de tránsito y por comercio “ilegal”
- Accidentes
- Confiscación de mercancías
- Acusaciones de robo
- Competencia y conflictos con otros trabajadores
- Mala salud por ej. VIH/Sida
- Incapacidad de abrir una cuenta en el banco
- No tener facilidades de crédito o préstamos
- Rivalidad con respecto a los sitios de ventas
- Carencia de documentos de identidad
- Carencia de licencias para el comercio
- Robo de material reciclable que ha sido recolectado
- Presión para el apoyo a políticos
- Negativa a proporcionar materiales y equipo
- Contar menos artículos a los entregados
- Acoso por parte de la policía y las autoridades
- Asuntos legales personales, tales como divorcio
- Violencia doméstica
- Cuidado de niños

Y muchos más.....



3. Pasos a Tomarse para Tratar con los Problemas del Trabajador

Paso 1: Escuche la historia

Antes de decidir qué debe hacer, necesita tener una visión general del asunto o problema, para decidir las medidas iniciales que va a tomar.

- Escuche la historia del trabajador/a. Deje que él/ella le diga en sus propias palabras. Escuche atentamente y sea compasivo.
- Haga preguntas para llegar al fondo del problema. Esto le ayudará a hacer una evaluación inicial del problema y las posibilidades.

Paso 2: Analice la situación

Para decidir sobre su estrategia y el siguiente paso a tomar, haga su evaluación inicial.

Trate de establecer con qué tipo de problema está tratando. Hay dos categorías principales de problemas. Necesitará manejarlos de diferente manera.

- Problema individual:
Usted le prestará ayuda o representará al trabajador individual.
- Problema colectivo:
Usted/su organización representará a los trabajadores colectivamente a través de negociaciones y otras maneras de acción colectiva.

Y, existe una tercera categoría:

- Problemas individuales aplicables a muchos trabajadores:
Usted representará al individuo y/o tomará acción colectiva, dependiendo de las circunstancias.

Utilice la siguiente lista para ayudarlo a analizar qué tipo de problema está afrontando. Podría no tener una respuesta completa en este momento, pero le proporcionará ideas sobre posibilidades. Le ayudará a decidir sobre la medida inicial a tomarse, y a prepararse para el Paso 3 descrito a continuación.



Lista 1:

¿Qué tipo de problema es?

¿Es un problema individual?	✓
¿Se trata de un problema personal que necesita comprensión?	
¿Se trata de un problema que se debe incentivar a la trabajadora a resolverlo por sí misma?	
¿Se trata de un problema personal sobre el que usted puede referir al trabajador a otra persona u organización inmediatamente?	
¿Se trata de un problema personal con el que usted puede ayudar inmediatamente?	
¿Se trata de un problema de trabajo que usted puede ayudar a resolver con el individuo o aconsejarla cómo hacerlo por sí misma?	
¿Se trata de un problema que deba discutir con un empleador o una autoridad?	
¿Se trata de un problema complejo que usted necesita discutir con otras personas?	
¿Se trata de un problema entre dos miembros individuales?	
¿Se trata de un problema en el que no puede ayudar?	

¿Se trata de un problema colectivo?	
¿Se trata de un problema de trabajo que afecta no a uno, sino a muchos trabajadores?	
¿Se trata de un problema que usted puede resolver a través de discusiones con los trabajadores?	
¿Se trata de un problema que necesita discutir con los empleadores o autoridades por medio de negociaciones?	
¿Se trata de un problema que se debería discutir con sus estructuras regionales o nacionales?	
¿Se trata de un problema sobre el que debería referir a los trabajadores a otra organización para que les den asistencia?	
¿Se trata de un problema entre los mismos trabajadores?	
¿Se trata de un problema que los trabajadores pueden resolver por sí mismos?	
¿Se trata de un problema individual que es también colectivo?	
¿Se trata de un problema individual que de ser resuelto exitosamente, es probable ayude a otros trabajadores?	
¿Se trata de un problema que proviene de un individuo pero es aplicable a un grupo?	
¿Se trata de un problema individual que tiene posibilidades para una acción colectiva en el futuro?	
¿Se trata de un problema colectivo que usted podría sugerir para una campaña nacional?	
¿Se trata de un problema individual cuya solución podría causar problemas para otros trabajadores?	

Decida sobre la medida inicial a tomarse, basada en su análisis. ¿Puede ayudar a la trabajadora a ayudarse a sí misma? ¿Puede tratar usted el problema rápida e informalmente? ¿Necesitará discutir con otros trabajadores y someterlo a atención colectiva? ¿Apoyará al trabajador individualmente, pero recordará discutir el asunto con otros trabajadores quienes puedan tener problemas similares? ¿No podrá ayudar al trabajador y necesita explicárselo?



CONSEJO Motive a los trabajadores a hacer cosas por sí mismos en lugar de depender de usted para que las haga por ellos. Habilite a los trabajadores proporcionándoles conocimientos, información y apoyo. Contribuya al desarrollo de la independencia individual y colectiva de los trabajadores.

Paso 3: Investigue más a fondo

Podría decidir rápida e informalmente qué hacer y resolver satisfactoriamente el problema sin tomar ninguna otra medida. O en esta fase podría referir el problema a la acción colectiva, ya sea localmente o a través de sus estructuras regionales o nacionales. Si usted decide que es un problema individual o de un grupo pequeño, y usted no puede resolver el asunto o problema informal y rápidamente, entonces necesita investigar más a fondo el asunto. Tome una declaración metódica del trabajador y tome notas. Utilice la siguiente lista para ayudarlo a formular sus preguntas y preparar la declaración.



Lista 2:

Tomar nota de un problema, las seis “Preguntas” + 1

1.¿QUIÉN está involucrado en el problema?	✓
Tomar nota de todas las personas o instituciones involucradas en el problema/asunto.	
Tomar nota sobre dónde encontrarlos (dirección de la casa o trabajo), cómo contactarlos ya sea número de teléfono o celular, correo electrónico.	
Tomar nota de otros factores pertinentes sobre la persona o institución, tales como la posición familiar o empleador.	
2.¿CUÁNDO ocurrió el problema?	
Tomar nota de cuándo comenzó, y por cuánto tiempo ha existido.	
Tomar nota de las fechas y horas de los incidentes.	
3.¿DÓNDE ocurrió el problema?	
Tomar nota del sitio exacto. En el hogar, en la comunidad, en el sitio de trabajo, o en la calle.	
4.¿QUÉ sucedió?	
Escuchar la historia nuevamente.	
Tratar de averiguar los hechos claves.	
Asegurarse de tener los hechos reales – hacer preguntas agudas.	
Escribir los hechos claves una vez que haya establecido cuáles son.	
Establecer las causas del problema, incidente o asunto.	
Tener en cuenta cualquier hecho que necesite verificación.	
Tener en cuenta cualquier aspecto sobre el que necesita hacer averiguaciones.	

5.¿POR QUÉ es un problema?	
Averiguar de qué manera es afectado el trabajador y/o la familia.	
Establecer la severidad de las consecuencias.	
Revisar si han sido violados los derechos del trabajador o los derechos humanos.	
Compruebe si las leyes, normas, prácticas, han sido violadas.	
Tome nota sobre las leyes y regulaciones sobre las que necesita averiguar más.	
6.QUERER: ¿qué se necesita para corregir el problema?	
Aclare qué es lo que desea el trabajador.	
Converse sobre la visión de él/ella de la solución, y sobre el papel que él/ella vislumbra para la organización.	
Formule una petición cuando sea apropiado.	
REVISE NUEVAMENTE	
¿Cómo ayudaría la resolución de este problema (a) al individuo (b) al grupo (c) a la organización en su totalidad?.	

Paso 4: Averigue más

Podría necesitar realizar más investigación antes de tomar acción.

- Verifique la historia/hechos con otros. Esto podría ser con testigos, con otros en situaciones similares, con otra gente involucrada.
- Revise las leyes, reglas, regulaciones, prácticas que afectan el asunto.
- Averigüe a quién puede dirigirse para resolver el problema.
- Averigüe más sobre la persona o institución a la que necesita dirigirse. ¿Cuál es su actitud? ¿Qué ha ocurrido en tratos previos con la institución, persona o autoridad? ¿Qué opinan otros trabajadores?
- Hable con otras personas y lea sobre situaciones similares. ¿Cómo solucionaron otros trabajadores dichos problemas?
- Acepte consejos. Consulte con sus colegas, líderes, miembros. ¡Asegúrese que la ayuda prestada a un trabajador no causará problemas a otros!

Puede verificar en la siguiente tabla ejemplos de leyes, regulaciones o acuerdos antes de decidir que acción tomar. Para problemas de trabajadores con el empleador o el lugar de empleo revise las leyes laborales. Para aquellos que trabajan por cuenta

propia, generalmente se debe revisar primero las regulaciones de las autoridades locales o las leyes municipales.

Qué debe revisar: leyes, regulaciones y acuerdos

Problema	Quién	Lo que debe revisar
Acoso de la policía u oficial de la autoridad local a un individuo	Vendedores ambulantes/en mercado, recicladores, taxistas	Políticas sobre la planificación de espacios Leyes municipales y regulaciones locales por ej. reciclaje de desperdicios, salud, confiscación de mercancías Acuerdos vigentes Costumbre y práctica Cambios recientes a políticas y prácticas Leyes, regulaciones, acuerdos nacionales, aplicables
El trabajador no fue remunerado por tiempo extra	Trabajadores eventuales o temporales que trabajan para negocios informales	Leyes laborales Acuerdos colectivos en la industria /sector o con el empleador Procedimientos de conflicto laboral disponibles
La persona que proporciona el trabajo le descontó al trabajador su remuneración, por “mala calidad”	Trabajador a domicilio que recibe una tarifa a destajo	Ley laboral Acuerdos colectivos en la industria Política nacional sobre trabajo a domicilio
Empleador, supervisor o colega de trabajo, acosa sexualmente a las trabajadoras mujeres	Todos los sectores, especialmente las trabajadoras eventuales/ temporales, trabajadoras del hogar, recicladoras y vendedoras	Constitución Ley sobre acoso sexual y precedentes legales Ley laboral La política en el sitio de trabajo Normas generales de las organizaciones de mujeres
Autoridad local “policía” confisca las mercancías de una vendedora. Ella tiene que pagar para que le devuelvan las mismas	Vendedores ambulantes, en las calles, recicladores	Leyes municipales y regulaciones locales pertinentes a la confiscación Acuerdos vigentes Costumbre y práctica Cambios recientes a políticas y prácticas Juicios /precedentes legales
La trabajadora perdió su empleo y tiene miedo de ser deportada	Trabajadoras del hogar, trabajadores agrícolas temporales, trabajadores migrantes bajo contrato	Ley laboral Leyes de inmigración Políticas nacionales Contratos con agencias Contratos con empleadores Precedentes legales

Paso 5: Decidir qué hacer

Debería estar ahora en una situación para poner toda la información junta, y con la ayuda del trabajador y el respaldo de su organización, tomar una decisión final sobre qué hacer. Tome como base su análisis inicial del problema del Paso 2.

En esta etapa usted puede decidir:

- **Referir al trabajador** a una persona u organización que pueda tratar el problema mejor que usted. Necesitará hablar al respecto con el trabajador y proporcionarle información, apoyo y ánimo. Por ejemplo, es posible que tenga la necesidad de escribir una carta de referencia o hacer una llamada telefónica para pedir una consulta. Solicite al trabajador que le informe sobre los resultados. Hágale sentir su preocupación prevalente.
- **Abordar el asunto directa e informalmente**, por medio de una conversación informal con una persona que haya violado un derecho o actuado de una manera inaceptable.
- **Abordar el asunto directamente pero más formalmente.** Esto podría significar presentar demandas a las autoridades pertinentes o al responsable. Podría significar confrontar al individuo, organizar una reunión, escribir una comunicación o hacer una llamada telefónica. Y luego necesitaría hacer el seguimiento de las acciones necesarias.
- **Tratar el asunto como un asunto colectivo de la organización.** Esto significa movilizar apoyo entre los miembros e integrarles como participantes en una lucha colectiva. Esto podría significar el uso de procedimientos formales disponibles, tales como, el acuerdo de un foro de negociaciones, un procedimiento de resolución de quejas o conflicto, o la acción colectiva. Puede ser un asunto sobre el que necesite emprender acción a nivel nacional a través de su propia organización, y en alianza con otras.
- **Emprender acción sobre el asunto como uno individual, y prepararse para tratarlo como un asunto colectivo también.** Podría resolver el problema inmediato del individuo, pero el asunto necesita soluciones amplias y a largo plazo. Necesita un enfoque colectivo. Esta es una situación muy común, de la cual un organizador creativo podría hacer uso para movilizar trabajadores. Además, estos podrían ser asuntos que necesitan ser tratados a nivel nacional. Los ejemplos podrían ser seguros de vida o salud, la bancarización y otros servicios financieros.

- **Abandonar el asunto** porque la organización no puede tratar con el mismo. Podría ser contrario a la política; podría ser una petición irracional; podría ser un problema que no se puede ganar y sin valor educativo para la organización. Si usted toma esta medida, recuerde ser firme pero comprensivo y positivo. Trate de sugerir alternativas para resolver el asunto.



4. Tomando acción respecto al Problema

¿Qué hicieron?

A continuación detallamos algunas historias sobre lo que hicieron varios organizadores para ayudar a resolver los problemas cotidianos de los trabajadores. Utilícelos para obtener ideas de lo que puede hacer y cómo hacerlo.



Experiencias: Tratando problemas individuales

Trabajadora del hogar mal pagada

La historia

Cuando María Gómez, una trabajadora del hogar, contó el dinero que le entregó su empleadora a fin de mes, se dio cuenta que le había pagado menos. Se sintió temerosa, pero fue a preguntar a su empleadora la razón. Su empleadora le recordó que había tomado un día libre para ir al doctor. No le pagaría a María por ese día.

María es una miembro nueva del sindicato. Se dirigió a Samantha, la organizadora, y le preguntó cómo podría cobrar su dinero. Ella pensó que tenía derecho a ese dinero, porque nunca antes tomó un día libre para ir al doctor, o faltó al trabajo por enfermedad.

Lo que hizo la organizadora

Escuchó a María, tomó una declaración detallada por escrito para iniciar su investigación. Lo primero que hizo fue revisar si las trabajadoras del hogar estaban cubiertas por la ley laboral nacional, debido a que María es una empleada. Revisó además si las trabajadoras del hogar estaban cubiertas por alguna ley local o municipal. Llegó a conocer que las trabajadoras del hogar estaban cubiertas por la ley laboral, pero con derechos limitados. Estableció que las trabajadoras del hogar tenían derecho a 7 días pagados al año por enfermedad. Como María no había tomado nunca un día libre por enfermedad, debía haber recibido la paga total por ese día.

La organizadora y María acordaron que ella debería tratar primero de resolver el problema con su empleadora. Esto evitaría tener que informar a su empleadora sobre su membresía al sindicato. Pero si esto no funcionaba, considerarían que la organizadora se pondría en contacto con la empleadora. María y Samantha pasaron algún tiempo en preparaciones. Repasaron que es lo que diría María y cómo lo haría. Sintiendo con más confianza en sí misma, María fue a hablar con su empleadora, quien acordó pagarle.

Las mercancías de los vendedores ambulantes son confiscadas

La historia

Bala vende coberturas y cargadores para celulares en las calles de Kolkata. Todavía no tiene una licencia, y tiene que moverse de un sitio de venta a otro para evitar a los policías municipales, y además porque otros vendedores ambulantes a menudo le ahuyentan. La policía le agarró un día. Se le acercaron bruscamente, patearon sus mercancías y se las llevaron.

Bala es un miembro de la asociación local de vendedores ambulantes. No es un miembro muy activo, pero ha permanecido en la asociación en caso de verse en problemas. Contactó a Sharif, el organizador de la asociación, y le pidió ayuda para recuperar sus mercancías.

Lo que hizo el organizador

Sharit escuchó cuidadosamente la historia y tomó nota de una declaración detallada. Decidió que era un asunto importante. Estaba involucrado un individuo, pero es un asunto que afecta a todos los vendedores ambulantes. Era además un asunto que causaba división entre los vendedores, aquellos con licencias estaban tratando injustamente a aquellos sin licencias (a menudo los trabajadores más pobres, y muchos de ellos mujeres).

Sharit consultó con sus colegas y con una ONG local, que se especializa en dar consejo a los trabajadores informales de la ciudad. Le dieron información sobre políticas y leyes municipales que tratan con licencias y la confiscación de mercancías. Le dieron además información sobre casos similares que tomaron y ganaron contra la municipalidad. Bala, con miembros, líderes de la asociación y tras consulta a la ONG, decidieron:

1. Contactar informalmente al funcionario municipal responsable de la confiscación y entrega de mercancías. Su intención era lograr la entrega de las mercancías sin tener que pagar, y ver si lograban apresurar el proceso para conseguir una licencia para Bala.
2. Si esto fallaba, utilizarían fondos del bienestar social de la asociación para pagar la mitad del costo necesario para la entrega de las mercancías a Bala.
3. La asociación iniciará una campaña, con el apoyo de la ONG, para forzar a la municipalidad a

proporcionar más y mejores sitios con servicios, acelerar el proceso de licencias, y desechar el sistema de confiscación de mercancías.

El contacto informal fracasó, el funcionario solicitó un soborno, tuvieron que efectuar el pago requerido y le fueron devueltas las mercancías a Bala. La campaña tuvo como resultado una negociación formal entre la asociación y la municipalidad. Esto continúa todavía. La campaña sirvió a la asociación para enrolar nuevos miembros y crear la unidad entre vendedores con y sin licencia.

Una trabajadora a domicilio solicita un préstamo del sindicato

La historia

Nandi cose vestidos para niñas, trabaja en su hogar. Ella vende sus artículos a su amiga, quien tiene un puesto de ventas en el mercado central en Maseru, Lesotho. Tenía problemas con su máquina de coser. Necesitaba comprar urgentemente una nueva; de otra manera ella no podría trabajar ni tendría qué comer. Cuando ella se afilió a la organización hace un año, el organizador le manifestó que el sindicato le podía ayudar con cualquier problema relacionado con su trabajo. Ella podía venir a la oficina y su problema sería solucionado. Ella decidió ir a las oficinas ahora.

Lo que hizo la organizadora

Neliswa, la nueva organizadora, escuchó con comprensión la petición de Nandi. Le preguntó cómo se informó sobre los servicios del sindicato. La organizadora tenía un problema. El sindicato no otorgaba préstamos individuales. El sindicato no podía permitirse hacer préstamos. Se encontraban al momento en negociaciones con un proyecto de micro finanzas, por el cual a través del sindicato, mujeres como Nandi tendrían acceso a pequeños préstamos para comprar equipo. Mientras tanto ¿cómo podría ella ayudar a Nandi?

Decidió ser honesta con Nandi y explicarle la posición del sindicato. Además le pidió disculpas por la información incorrecta que recibió anteriormente. Afortunadamente, tenía una lista de agencias de micro finanzas especializadas en préstamos para trabajadores por cuenta propia. Pudo recomendar una ONG que maneja dichos proyectos, con bajos intereses. Escribió una carta a la ONG explicando la situación de Nandi y recomendándoles que la ayudasen. Además les llamó por teléfono indicándoles que Nandi iba en camino.

Nandi logró conseguir un pequeño préstamo y compró su máquina de coser. Ha pagado el préstamo y sus ventas han aumentado debido a la calidad de sus productos. Muchas de sus amistades se han afiliado al sindicato.

Muerte en la familia: ¿Qué puede hacer el organizador?

La historia

Cuando la esposa de Clarence, un chofer de mototaxi en las Filipinas falleció, no supo qué hacer. No tenía póliza de seguros ni ahorros. Su hermano había enterrado recientemente a dos de sus hijos y no podía prestarle dinero. Entonces decidió contactar a Fernando, el líder/organizador de su asociación local de choferes para solicitar ayuda.

Lo que hizo el organizador

Clarence explicó su problema. Fernando lo escuchó y fue compasivo. Le dio las condolencias y manifestó que la asociación está ahí para ayudar a los miembros en dichas situaciones. Le recordó a Clarence que la asociación recoge contribuciones de los miembros cuando uno de ellos pierde a un ser querido, como a la esposa o hijo. Lo único que se necesita era una prueba del fallecimiento, como un certificado de defunción. Se iniciaría la colecta ese día. Mientras tanto la asociación dará una contribución y otorgará un préstamo de su fondo para emergencias para ayudar a Clarence con la organización del funeral.



5. Haciendo frente a Conflictos entre los Miembros

Generalmente los trabajadores informales, especialmente los que trabajan por cuenta propia, compiten entre sí por recursos tales como sitios para vender materiales reciclables, rutas de transporte, contratos, etc. Se suscitan problemas por las relaciones desiguales de poder entre mujeres y hombres, situaciones tales como cuando uno de los miembros acosa sexualmente a otro, o cuando un miembro usa su poder para llevarse los mejores recursos. Esto dificulta construir y mantener organizaciones basadas en la solidaridad e intereses comunes. Por este motivo los organizadores y líderes son llamados frecuentemente a resolver problemas entre dos o más miembros.

¿Qué puede hacer?

Esto no es fácil. A menos que sea una situación de emergencia, como en el caso de un pleito, usted necesita evaluar la situación cuidadosamente antes de intervenir. Necesitará averiguar las razones verdaderas del conflicto. Aquí presentamos algunas ideas.

Prevenir el conflicto

- Educación formal e informal, sobre principios y valores

- Educación formal e informal, sobre igualdad de género y acoso sexual
- Desarrollar políticas organizativas sobre competencia, acoso sexual, violencia
- Instruir a los líderes y trabajadores para que manejen los conflictos entre los miembros

Cómo manejar el conflicto

- Calme a los miembros. Sepárelos si fuese necesario
- Trate que la situación no empeore. Sugiera que los miembros se separen por un período de tiempo hasta que se “calmen”.
- Escuche y tome nota de la historia de ambas partes involucradas. Probablemente deberá hacer esto por separado
- Descubra la verdadera historia. Haga más preguntas. Realice investigación adicional por su cuenta y hable con otros trabajadores
- Sea objetivo. No se ponga de parte de un grupo, o sea visto como si inicialmente estuviese de parte de un grupo
- Esté calmado. No se enfade ni deje que sus propios sentimientos controlen la situación
- Haga una evaluación honesta de la situación
- Decida si el conflicto es de trabajo, personal u organizacional
- Decida qué ayuda puede dar para tratar de resolver el conflicto: ¿Necesita ayuda de otras personas? ¿Puede usar políticas y procedimientos organizacionales? ¿Puede actuar usted como puente entre los miembros? Podría lograr que ellos:
 - Discutan y resuelvan el problema por sí solos
 - Acuerden acogerse a una política organizacional, regla o procedimiento existente
 - Acuerden encontrar una solución duradera para el problema
 - Acuerden que la organización trabajará colectivamente sobre el asunto que causó el problema, por ej. podría surgir de las regulaciones y leyes
 - Encontrar un punto medio o transigir
 - Se disculpen el uno al otro
- Sea firme y diga cuando es obvio que alguien está equivocado. Esto tiene sus riesgos, pero es por lo general necesario. ¡Demuestre sus cualidades de liderazgo!
- Como último recurso, inicie las medidas disciplinarias en lo que se refiere a los procedimientos de la organización.



6. Proporcionar un Servicio

Algunas organizaciones proporcionan servicios para ayudar a trabajadores con problemas individuales. Hay muchos ejemplos, tales como servicios para problemas legales, VIH/SIDA, asistencia médica, cuidado de los niños y problemas financieros. Esto es algo que considerar cuando su organización crece, significa que los trabajadores pueden obtener ayuda directamente de su organización. Sin embargo, cuando su organización proporcione servicios, no caiga en el hábito de delegar a alguien más. Manténgase en contacto. Usted es la persona a la cual el miembro acudió, usted necesita asegurar que el problema sea tratado de manera satisfactoria. Demuestre interés y atención. Podría tal vez, ¿sugerir que los servicios sean organizados a través de una cooperativa de los miembros? De esta manera sus miembros serían los dueños, manejarían y se beneficiarían de su propia prestación de servicios.



Experiencias: Proporcionando un servicio

Servicio legal en Colombia

“Los trabajadores de la economía informal que se afilian a la CGT, al igual que los otros miembros, tienen acceso a nuestros servicios legales cuando tienen un problema. Damos apoyo, por ejemplo, a los vendedores ambulantes que son desalojados por la policía; ofrecemos ayuda con el trámite de documentos de identidad; proporcionamos consejo legal sobre conflictos no relacionados con el trabajo (divorcio,, etc.)”

(Myriam Luz Triana, Secretaria Nacional de Finanzas y presidenta de los asuntos de mujeres en la Confederación General de Trabajadores (CGT de Colombia) de Colombia, CSI en línea...107/190607)

Programa y servicio sobre VIH/SIDA en la República Democrática del Congo

El Sindicato Nacional de Trabajadores Congoleños (UNTC), dirige un programa sobre VIH/SIDA. Ha capacitado a 45 empleados de UNTC y a 400 miembros para que trabajen como educadores de sus compañeros. “Hemos extendido a la economía informal nuestra lucha contra el SIDA. Informamos a los trabajadores de la economía informal sobre los centros a los que pueden acudir para examen o tratamiento del SIDA. Los educadores de compañeros del UNTC les pueden proporcionar condones o drogas antiretrovirales (ARV); les explicamos que las drogas ARV hay que tomarlas de por vida”.

(Marie Josée Lokongo Bosiko, Vicepresidenta de UNTC, ITUC en línea 40/270807)

Una clínica cooperativa de salud en Nepal

La Federación General de Sindicatos Nepaleses (GEFONT), que consta de miembros formales e informales, formó una Clínica Cooperativa de Salud. El capital inicial fue 100,000 rupias, compuesto de acciones pertenecientes a 500 trabajadores individuales y un subsidio de GEFONT de 50,000 rupias. Los miembros de la cooperativa contribuyen mensualmente para los gastos de administración, y GEFONT contribuye con un 10%. Los sindicatos cobran las cuotas de los miembros y GEFONT ayuda al comité Ejecutivo de la Cooperativa con la contabilidad y la administración. La cooperativa tiene una clínica y una farmacia en las oficinas principales de GEFONT, donde emplea un médico a medio tiempo y un farmacéutico. La clínica tiene un acuerdo con un hospital local para referir casos de atención secundaria. Los miembros de la cooperativa y sus familiares dependientes pagan menos que el precio de mercado por las consultas cuando están enfermos y obtienen descuentos en la farmacia. El hospital también da descuentos a los miembros. La Cooperativa ha proporcionado servicios con éxito y la Federación está considerando un proyecto de expansión y mejoramiento de los servicios.

(Umesh Upadhyaya, GEFONT, 2005)



Actividades de aprendizaje

Actividad 1: Solucionar los problemas cotidianos

Objetivo

Ayudarlo a analizar problemas y decidir sobre la acción apropiada.

Tarea

1. Individual o en parejas, llene la tabla a continuación, 1-5. Use la Lista 1 para ayudarlo a describir el tipo de problema. Recordar que existen 3 categorías principales: individual, colectivo e individual-colectivo.
2. Añada problemas comunes de sus propios miembros

Problema	Tipo de problema	Acción sugerida
1. Una trabajadora agrícola se queja que el supervisor la acosó sexualmente.		
2. Un vendedor se queja de que alguien le robó sus mercancías durante la noche. El piensa que fue un colega.		
3. Una miembro mujer le confía que podría ser VIH positiva y quiere saber qué debe hacer.		
4. Un taxista le indica que gana muy poco y quisiera que usted contacte al dueño del taxi para pedir un aumento. El dueño del taxi emplea a 12 choferes.		
5. Una trabajadora a domicilio que hace balones de fútbol, le dice que el intermediario le descontó la mitad de su salario, indicándole que la calidad era mala.		
6.		
7.		



Actividades de aprendizaje

Actividad 2: Entrevistar a un trabajador con un problema y tomar una declaración

Objetivo

Ayudarlo a mejorar sus habilidades para entrevistar a trabajadores y tomar declaraciones.

Tarea

Va a efectuar un juego de roles de una discusión/entrevista entre un trabajador informal con un problema y un organizador.

1. Trabaje en grupos de tres.

Persona 1: es un trabajador con un problema.

Persona 2: es un organizador quien tiene que entrevistar al trabajador y tomar una declaración.

Persona 3: es un observador y asesor.

Decidir quien desempeñará cada papel

2. Trabaje por sí solo por 10 minutos.

Persona 1: decida cuál es su problema, y cómo lo presentará al organizador.

Persona 2: planifique qué preguntas hará con el fin de tomar una declaración.

Persona 3: decida qué desea encontrar en un organizador, quién trata eficazmente con un problema de un trabajador y toma una buena declaración.

3. Juego de roles de una discusión/entrevista por 20 minutos. El observador deberá tomar notas.

4. Evalúe la discusión/entrevista. Observador, presente sus observaciones y evaluación a las personas 1 y 2. Trabajador y Organizador, ¿cómo se desempeñó?

5. Se unen todos los grupos. Discutir las lecciones claves.

Recursos y Referencias

Chikarmane, Poornima y Narayan Laxmi, *Organising the Unorganised: A Case Study of the Kagad Kach Patra Kashtakari Panchayat* (Sindicato de Recicladores).

http://www.wiego.org/program_areas/org_rep/case-kkpkp.pdf

FNV (2003), *From Marginal Work to Core Business: European trade unions organizing in the informal economy*. Reporte sobre una conferencia internacional, Países Bajos, Mayo 2003

www.etuc.org/IMG/pdf/FNV_brochure-3.pdf

Federación Internacional de Asociaciones para la Educación de Trabajadores (IFWEA), 2006, *Building Democratic Worker Organisation and Representation in the Informal Economy*. Un manual que consta de dos secciones.

Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte, ITF, 2006, *Organising Informal Transport Workers: Global Research Project*, Visión general del Informe. www.itfglobal.org/education/Edu-Research.cfm

Confederación Sindical Internacional (CSI), Boletines y entrevistas centrales en línea, diversas. www.ituc-csi.org.

Lund Francie y Jillian Nicholson, 2006, *Instrumentos para Abogar por los Derechos: Protección Social para trabajadores informales*. Cambridge: WIEGO y Homenet Tailandia.

http://www.wiego.org/publications/Tools_For_Advocacy.pdf

Smith Stirling, 2006, “*Let’s Organize. A SYNDICOOP handbook for trade unions and cooperatives about organizing workers in the informal economy*”. Una publicación conjunta de OIT, ACI y IFCTU.

http://www.ilo.org/dyn/empent/docs/F652038548/Manualsyndicoop_report.pdf

Sitios Web

www.wiego.org

www.ituc-csi.org

www.sewa.org

www.sewaacademy.org

www.streetnet.org.za

www.homenetsouthasia.org

www.homenetseasia.org

www.ilo.org

www.ifwea.org

www.cawinfo.org

www.global-labour.org

www.ditsela.org.za

www.domesticworkersrights.org

www.gefont.org

Centro de recursos

El Instituto de Desarrollo para Capacitación, Educación y Apoyo Laboral, DITSELA, en Sudáfrica tiene una vasta colección de materiales educativos de sindicatos locales e internacionales. Estos fueron usados extensamente en la preparación de estos libros. Para el acceso a estos recursos contacte info@ditsela.org.za

NOTAS

NOTAS

