

Plataformas digitales del trabajo de cuidado doméstico remunerado en Colombia: el caso de Hogarú*

Jeanny Lucero Posso Quiceno, Suelen Emilia Castiblanco Moreno y Javier Armando Pineda Duque

Recibido: 18 de septiembre de 2024 | Aceptado: 22 de marzo de 2024 | Modificado: 17 de mayo de 2024
<https://doi.org/10.7440/res89.2024.06>

Resumen | Este artículo explora los cambios en las condiciones y relaciones laborales que se están produciendo en el trabajo doméstico y de cuidado, a partir del surgimiento de plataformas digitales en los últimos años. Para este fin, el estudio se enfoca en el análisis de una plataforma digital de este mercado en Colombia: Hogarú. A partir de un estudio cualitativo basado en entrevistas y grupos focales, se identifica el modelo de negocio de la plataforma digital y se analizan los cambios en las condiciones de trabajo de las empleadas domésticas respecto a otras formas tradicionales de vinculación. Se discuten dos hallazgos. Primero, las plataformas digitales pueden contribuir a la mejora del poder de negociación de las trabajadoras domésticas a través de estrategias de socialización de sus derechos, profesionalización de la actividad, promoción de espacios físicos de encuentro con otras trabajadoras, capacitaciones constantes y garantía de derechos fundamentales. Segundo, si bien las plataformas digitales pueden contribuir a cambiar la relación laboral tradicional en la que la trabajadora doméstica es la oferente directa de los servicios de cuidado, por una en la que esto lo hace la empresa, las asimetrías de poder y el bajo reconocimiento de este trabajo siguen siendo una constante. Finalmente, este artículo contribuye al estudio de una plataforma digital de trabajo desde el punto de vista de las experiencias de las trabajadoras vinculadas a ella.

Palabras clave | condiciones de trabajo; plataformas digitales; relaciones laborales; trabajo de cuidado; trabajo doméstico

Digital Platforms for Paid Domestic Care Work in Colombia: The Case of Hogarú

Abstract | This article explores how digital platforms have changed working conditions and labor relations in domestic and care work in recent years. The study focuses on Hogarú, a digital platform in Colombia. Through a qualitative study involving interviews and focus groups, we analyze Hogarú's business model, along with the changes in working conditions for domestic workers compared to traditional employment methods. The study highlights two main findings. First, digital platforms can enhance domestic workers' bargaining power by raising awareness of their rights, professionalizing their work, promoting physical meeting spaces with other workers, providing ongoing training, and

* Este artículo es producto del proyecto de investigación "¿Quién cuida? Reconstruyendo el cuidado en un mundo pospandemia", financiado por el Fondo Nacional de Financiamiento para la Ciencia, la Tecnología y la Innovación Francisco José de Caldas, Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, Colombia. Participación en la elaboración del artículo: Jeanny Lucero Posso Quiceno, conceptualización, análisis, metodología; Suelen Emilia Castiblanco Moreno, conceptualización, análisis; Javier Armando Pineda Duque, conceptualización, análisis. Las autoras agradecen el apoyo en el proceso de recolección de la información a Sofía Rodríguez Nieto y a Ana María Cardona Saldarriaga.

ensuring fundamental rights. Second, while digital platforms can shift the traditional labor relationship from one where the domestic worker directly offers care services to one managed by the company, power imbalances and low recognition of this work persist. This article offers insights into digital labor platforms from the perspective of the workers involved.

Keywords | digital platforms; care work; domestic work; labor relations; working conditions

Plataformas digitales do trabalho doméstico remunerado na Colômbia: o caso da Hogarú

Resumo | Este artigo explora as mudanças nas condições e relações de trabalho que estão ocorrendo no trabalho doméstico e de cuidados, a partir do surgimento de plataformas digitais nos últimos anos. Para isso, o estudo se concentra na análise de uma plataforma digital desse mercado na Colômbia: a Hogarú. Por meio de um estudo qualitativo baseado em entrevistas e grupos focais, identifica-se o modelo de negócios da plataforma digital e analisam-se as mudanças nas condições de trabalho das empregadas domésticas em comparação com outras formas tradicionais de emprego. Discutem-se dois achados. Primeiro, as plataformas digitais podem contribuir para melhorar o poder de barganha das trabalhadoras domésticas por meio de estratégias de socialização de seus direitos, profissionalização da atividade, promoção de espaços físicos para o encontro com outras trabalhadoras, treinamento constante e garantia de direitos fundamentais. Segundo, embora as plataformas digitais possam contribuir para mudar a relação de trabalho tradicional em que a trabalhadora doméstica é a prestadora direta dos serviços de cuidado para uma em que isso é feito pela empresa, as assimetrias de poder e o baixo reconhecimento desse trabalho continuam sendo uma constante. Por fim, este artigo contribui para o estudo de uma plataforma digital de trabalho do ponto de vista das experiências das trabalhadoras vinculadas a ela.

Palavras-chave | condições de trabalho; plataformas digitais; relações de trabalho; trabalho de cuidado; trabalho doméstico

Introducción

El desarrollo de las plataformas digitales y su subsecuente expansión, propiciada en gran medida por las medidas de confinamiento adoptadas en varios países durante la pandemia del covid-19, ha significado una reestructuración de los mercados de trabajo y una evidencia de cómo la revolución tecnológica ha producido un cambio en las relaciones laborales tan significativo como el que implicó la Revolución Industrial (Tizziani y Poblete 2022). O'Farrell y Montagnier (2019), a partir de una comparación entre encuestas nacionales de diferentes países de la Unión Europea y Norteamérica, identifican que cerca del 5% de la población en edad de trabajar ha ofrecido algún servicio a través de estas plataformas.

Las plataformas digitales son difíciles de definir debido al escaso desarrollo conceptual interdisciplinario sobre el tema (Hein *et al.* 2020; Koskinen, Bonina y Eaton 2020) y a la aún más difícil tarea de medir su tamaño y la cantidad de individuos, especialmente trabajadores, vinculadas a ellas (Gómez y Hospicio 2022; O'Farrell y Montagnier 2019). La literatura, basada de forma mayoritariamente en casos europeos y norteamericanos, señala que las plataformas digitales pueden identificarse debido a que comparten tres elementos en común: están mediadas por tecnologías, hacen posible la interacción entre grupos de usuarios y permiten a esos grupos de usuarios hacer cosas específicas (Koskinen, Bonina y Eaton 2020).

Hoy en día, este tipo de plataformas se han popularizado en temas relacionados con *e-commerce* (Amazon, MercadoLibre), economía colaborativa (AirBnB), servicios de

transporte (Uber, inDrive, Cabify), domicilios (Rappi, Glovo, Uber eats), entre otros sectores. El éxito del modelo de negocio reside en la cantidad de miembros pertenecientes a la red, por ejemplo, la cantidad de conductores y de potenciales usuarios, y una estructura de costos reducida que, en el caso de algunas plataformas, implica no tener empleados, sino *socios* (Koskinen, Bonina y Eaton 2020; O'Farrell y Montagnier 2019).

El posicionamiento de estas plataformas ha llevado a un creciente uso de la denominación *uberización* de la economía para referirse a un cambio en las tendencias de las relaciones laborales y la masificación de estas plataformas, que lleva a la negación de los salarios como una mayor autonomía que transfiere los riesgos y amplía el control sobre el trabajo. Estas plataformas han sido señaladas de incrementar la precariedad laboral, reducir las remuneraciones y promover la descolectivización y el sentido de clase (Antunes y Filgueiras 2020; Haidar y Garavaglia 2022; Tizziani y Poblete 2022).

En este sentido, un tipo de plataformas ha empezado a ganar terreno en América Latina y el Caribe. La literatura reciente, especialmente en Iberoamérica, ha investigado las condiciones de las trabajadoras domésticas en plataformas digitales. Rodríguez-Modroño, Agenjo-Calderón y López-Igual (2022) revisaron la escasa literatura sobre el tema en países del norte global y llevaron a cabo su propia investigación con trabajadoras de 19 plataformas digitales de selección y vinculación digital de personal que operan en España en los sectores de cuidado, limpieza y multiservicios. Encontraron que estas plataformas aumentan la probabilidad de empleo formal para las trabajadoras domésticas. Sin embargo, la mayoría de ellas no mejoran las condiciones laborales y mantienen problemas como la falta de poder de negociación, la vulnerabilidad a la discriminación y reglas ambiguas, por ejemplo, su subordinación, pese a la inexistencia de un contrato laboral formal. Además, aprovechan los arreglos institucionales para beneficiarse sin asumir responsabilidades. Estas plataformas también tienen un impacto limitado en cambiar las relaciones de género tradicionales y perpetúan la feminización del trabajo doméstico (Rodríguez-Modroño, Pesole y López-Igual 2022).

Varios autores revelan que las plataformas que conectan a hogares con trabajadoras domésticas actúan como intermediarias y aplican medidas de control en esta dinámica. Estas plataformas evitan asumir la responsabilidad de empleadoras al adoptar estrategias diversas. Aunque algunas de ellas apoyan a las trabajadoras en la negociación salarial, ofrecen información legal y promueven la formalización laboral, en su mayoría mantienen una distancia. En términos de control, emplean sistemas de puntuación que supervisan continuamente el desempeño de las trabajadoras, lo que se vuelve público. Estos sistemas evalúan con criterios opacos, exponiendo la identidad de las trabajadoras y fomentando la discriminación hacia aquellas de diferentes razas, nacionalidades o discapacidades. En muchas de estas plataformas de intermediación, al desaparecer la relación empleadora-trabajadora, muchos de los logros en protección social se desvanecen (Hunt y Machingura, 2016; Ticona, Mateescu y Rosenbla 2016; Van Doorn 2017; Tizziani y Poblete 2022).

En ese marco, el artículo tiene por objetivo analizar la experiencia de un grupo de trabajadoras domésticas en Bogotá y Cali vinculadas a la plataforma digital Hogarú, que provee servicios domésticos, principalmente a hogares. Así, el artículo contribuye con la literatura en dos líneas. Primero, analiza el funcionamiento de estas plataformas digitales en un contexto con altos niveles de precarización e informalidad laboral de trabajadoras domésticas, como en Colombia, elemento central porque, en la literatura, se ha señalado que uno de los efectos positivos de la irrupción de las plataformas en el trabajo doméstico es el incentivo a la formalización. Se utiliza como caso de estudio la empresa Hogarú, plataforma de tercerización digital que contrata de forma directa a las trabajadoras domésticas, y por tanto cambia la relación tradicional en la que el hogar es el empleador. Segundo, compara los sentires y experiencias de trabajadoras domésticas de la plataforma Hogarú

en dos ciudades principales del país con mercados laborales diferentes, mirando sus condiciones de trabajo y el respeto o no de sus derechos laborales.

La estructura del artículo es la siguiente: a continuación de esta introducción, se presenta la revisión de la literatura; después se contextualiza la situación del trabajo doméstico en Colombia; luego se describe el caso de estudio y se analizan las condiciones y sentires de las trabajadoras domésticas; y finalmente se exponen las conclusiones del estudio.

Las plataformas digitales y el trabajo doméstico

La revolución de las plataformas es una de las grandes transformaciones del siglo XXI. La denominada *economía colaborativa* o *revolución gig* se ha convertido en un puntal de crecimiento económico e innovación tecnológica, al permitir a las personas trabajar de forma flexible e independiente, comprar y vender productos e intercambiar información en tiempo real al alcance de un clic (Azevedo, de Souza y Mendoça 2023; Van Dijck, Poell y De Waal 2018).

Las plataformas, si bien son difíciles de definir, pueden entenderse como arquitecturas virtuales programables, orientadas a promover y facilitar interacciones entre usuarios. Están “alimentadas por información, automatizadas y organizadas a través de algoritmos e interfaces, formalizadas a través de relaciones de propiedad dirigidas por modelos de negocio y gobernadas vía aceptación de condiciones por parte de los usuarios” (Van Dijck, Poell y De Waal 2018, 9). Así, en esta nueva sociedad de plataformas digitales, las interacciones sociales y económicas suceden, cada vez con mayor frecuencia, a través de una infraestructura digital altamente interconectada y en condiciones que parecen escapar a la supervisión estatal, y cuyas externalidades negativas aún no se evidencian de forma plena. Por ejemplo, los efectos de las plataformas de alquiler de viviendas sobre la gentrificación urbana o de las plataformas de ubicación sobre las condiciones laborales de las y los trabajadores (Van Dijck, Poell y De Waal 2018).

Sobre este último punto, hay un interés creciente por analizar el impacto de las plataformas digitales en el futuro del trabajo. Las plataformas digitales de trabajo funcionan como intermediarias entre trabajadores y clientes, en donde el trabajo se desempeña sin la estructura organizacional de una empresa. Estas plataformas pueden clasificarse en dos tipos: de localización, que requieren la presencia física de quien desempeña el trabajo y usualmente demandan baja cualificación; y las basadas en la web, donde el trabajo se desempeña desde cualquier lugar del mundo de forma remota (Cruz y Gameiro 2023).

Un elemento central en estas plataformas corresponde a la administración algorítmica, definida por Möhlmann y Zalmanson (2017) como una forma de supervisión y ejercicio del control y poder sobre trabajadores, a través de canales digitales y por softwares algorítmicos donde las decisiones son tomadas de forma automática, con base en la información recolectada y no por administradores humanos. Azevedo, de Souza y Mendoça (2023), con base en una revisión de 39 documentos sobre el tema, señalan que la literatura se ha enfocado en la caracterización del funcionamiento de este tipo de administración en las plataformas, pero la investigación acerca de sus efectos sobre la fuerza de trabajo es escasa.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha resaltado que las plataformas de micro-tareas¹, al clasificar a sus trabajadores como “contratistas independientes”, como el caso de Amazon Mechanical Turk (AMT) o “participantes” en el caso de Prolific, evaden responsabilidades legales como la afiliación a la seguridad social (Berg 2019; Berg *et al.* 2019).

1 En estas plataformas, los usuarios pueden realizar una amplia gama de tareas que van desde crear perfiles en redes sociales hasta diseñar páginas web o escribir reseñas. En teoría, estas tareas pueden realizarse en un periodo corto y, según el nivel de cualificación requerida para la tarea, los pagos varían entre los 3 USD y 1 USD por tarea (Berg *et al.* 2019).

Además, pagan salarios bajos, particularmente para las mujeres. Por ejemplo, en el caso de la plataforma de *crowdsourcing* AMT, las mujeres obtienen ingresos que, en promedio, son un 38% inferiores a los de los hombres; al ajustar las estimaciones de la brecha salarial, considerando la experiencia y nivel educativo, la diferencia se reduce al 18% (Berg *et al.* 2019). Estas plataformas explotan a sus trabajadores al requerir actividades no remuneradas junto con las remuneradas y los exponen a condiciones de alta vulnerabilidad al vincular sus ingresos a la disponibilidad de trabajo (Alfieri 2020).

En América Latina, Scasserra y Partenio (2021) muestran cómo las mujeres en Argentina se han vinculado a estas plataformas debido a que su flexibilidad les permite generar ingresos a la vez que están a cargo de tareas de cuidado no remuneradas; sin embargo, esta misma flexibilidad implica bajos salarios y nula protección social. Del Bono (2019) encuentra un panorama similar para los trabajadores de las plataformas de domicilio Glovo y Rappi en Argentina, a lo que se añaden las altas expectativas de disponibilidad que enfrentan estos trabajadores, la alta variabilidad de los salarios, baja seguridad social y retroceso de las relaciones laborales. Sin embargo, la mayor parte de la literatura en la región se ha concentrado en el análisis de las relaciones laborales y la calidad del empleo en las denominadas plataformas digitales de ubicación, especialmente las de reparto (Fernández-Trujillo 2020; López y Pereyra 2020) y las de transporte (Amorim y Moda 2020; Haidar y Garavaglia 2022; Menéndez 2023; Salazar Daza 2021). Estos sectores, por demás, pueden categorizarse como dominados por hombres (Rani *et al.* 2022; Rodríguez-Modroño, Agenjo-Calderón y López-Igual 2022).

Una excepción a esta tendencia la constituyen las plataformas digitales de trabajo doméstico. Pereyra, Poblete y Tizziani (2023) clasifican las plataformas en tres tipos, a partir de un análisis de 64 plataformas digitales de servicios de trabajo doméstico en América Latina. El primero es cuando las plataformas de tercerización digital se caracterizan por emplear trabajadoras con el fin de ponerlas a disposición de una tercera persona; es decir, las trabajadoras domésticas son empleadas de la plataforma y no de los hogares o empresas que contratan sus servicios. El segundo grupo corresponde a las plataformas de gestión digitalizada del personal, cuya particularidad es que proveen servicios administrativos y contables para facilitar el cumplimiento de las obligaciones legales de los contratos de trabajo; por ejemplo, la plataforma Symplifica, en Colombia, facilita a los contratantes el pago de aportes a seguridad social por días de las trabajadoras. En el tercer grupo se encuentran plataformas que combinan el servicio de gestión con la selección y vinculación de personal o solo ofrecen el último servicio. En este caso, las plataformas funcionan como una suerte de agencia de empleo, poniendo en contacto a contratantes con trabajadoras y llevando a cabo el proceso de selección, sin que la plataforma (agencia) medie en la relación laboral.

Un análisis de las trabajadoras domésticas vinculadas a la plataforma de intermediación Zolvers en Argentina —conecta empleadores con trabajadoras domésticas— muestra que estas cuentan con niveles educativos superiores a la media y utilizan la plataforma para alguno de los servicios que proveen. Las trabajadoras entrevistadas reportan un acceso más sencillo a hogares interesados en sus servicios, claridad en torno a los horarios y actividades de trabajo, mayor flexibilidad y probabilidad de ser contratadas de manera formal dado el incentivo, pero no obligatoriedad, generado por la plataforma (Pereyra *et al.* 2022; Tizziani y Poblete 2022). No obstante, los resultados son más ambiguos en lo que respecta a las relaciones laborales y dignificación de las condiciones de trabajo, y los alcances de la plataforma no son claros. Aunque intervienen al inicio de la relación laboral estableciendo precios de referencia del servicio y acompañando a las trabajadoras con información constante sobre sus derechos y mecanismos de negociación, no se involucran directamente en la relación entre empleadoras y trabajadoras, lo que limita su margen de acción y permite liberar responsabilidades hacia las trabajadoras. De forma adicional, el trabajo a través de la plataforma implica tarifas entre 25 y 30% inferiores al precio de mercado (Tizziani y Poblete 2022).

Esta revisión de literatura evidencia la necesidad de continuar explorando, con lentes de género, cómo la irrupción de las plataformas digitales en actividades feminizadas, basadas tradicionalmente en relaciones de antigüedad y confianza entre patronos y empleadas y con demandas emocionales poco vistas en otro tipo de trabajos, ha afectado las relaciones laborales y las condiciones de trabajo de las trabajadoras domésticas (Fuster 2022; Kalla 2022; Sibiya y du Toit 2022).

El trabajo doméstico remunerado en Colombia

El trabajo doméstico en Colombia está configurado por varios factores históricos. Primero, el legado colonial de los trabajos de servidumbre, basados en la subordinación racista de indígenas y negritudes (Urrea y Posso 2015); segundo, los continuos procesos de migración del campo a las ciudades, en un modelo de desarrollo anticampesino y primario exportador de la segunda mitad del siglo XX (Pineda 2015); y tercero, el contexto del conflicto armado que generó un masivo desplazamiento forzado en las últimas décadas, compuesto en gran medida por mujeres campesinas, indígenas y afrocolombianas, que alimentaron el mercado laboral del servicio doméstico en las grandes ciudades (García 2012; Marchetti, Cherubini y Garofalo Geymonat 2021). Luego de un crecimiento significativo entre las décadas de 1950 y 1980, el trabajo del servicio doméstico comenzó a disminuir como porcentaje del empleo femenino, para luego volver a aumentar debido al desplazamiento forzado de finales de siglo (Escobar Cuero 2022). Varios estudios recientes han analizado este fenómeno de desplazamiento forzado y sus efectos en el servicio doméstico como opción laboral para miles de mujeres víctimas del conflicto armado en Colombia (Escobar Cuero 2022; Meertens 1999; Osorio Pérez y Jiménez Torrado 2018).

En cuanto a la legislación laboral, como lo señalan Marchetti, Cherubini y Garofalo Geymonat (2021), a partir de la adopción del Convenio 189 por la OIT en el 2011, el trabajo doméstico se movilizó en la agenda sindical y en organizaciones de la sociedad civil, lo que llevó a mejorar los derechos legales para este grupo de trabajadoras. Así, la sentencia T-237 de 2011 de la Corte Constitucional de Colombia estableció que los empleadores deben afiliarse a las trabajadoras domésticas a la seguridad social, incluso si trabajan por periodos cortos o no alcanzan la jornada laboral máxima; la Ley 1595 de 2012 aprobó el Convenio 189 de la OIT; el Decreto 721 de 2013 reguló la afiliación al Sistema de Compensación Familiar y la Ley 1788 de 2016 garantizó el pago de prima de servicios para trabajadores domésticos en condiciones de universalidad, del cual no gozaban con anterioridad (Hablemos de Trabajo Doméstico 2023).

Hoy en Colombia las trabajadoras domésticas, normativamente, tienen la mayoría de los derechos laborales que todos los demás trabajadores, incluidos el salario mínimo, el contrato obligatorio, la seguridad social en salud, pensiones, cesantías, asignaciones familiares y vacaciones pagas. No obstante, debido al legado histórico de discriminaciones racistas, clasistas y de género, se mantienen al menos dos desventajas legales. Primero, la jornada máxima diaria de trabajo de las trabajadoras domésticas internas es de 10 horas, aun cuando para el resto de los trabajadores esta jornada es de ocho horas; segundo, la ley permite que el pago a las trabajadoras domésticas se pueda realizar hasta en un 30% en especie (Osorio Pérez y Jiménez Torrado 2018).

A pesar de este avance legislativo en los últimos años, la realidad es que la mayor parte del trabajo doméstico se mantiene en la informalidad o sin registro para el pago de la seguridad social. Según la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) del DANE de 2022, en Colombia 604 000 mujeres y 45 000 hombres (generalmente jardineros o conductores) se dedicaban al trabajo doméstico remunerado. El 75,5% tenía entre 30 y 59 años, el 48,5% tenía educación inferior al promedio, el 64% vivía en estratos bajos y el 18,4% en estratos medio-bajos; además, el 43,9% eran cabezas de hogar. Sin embargo, las condiciones laborales eran desafiantes: solo el 20,5% tenía un contrato escrito; el 70% no tenía afiliación a fondos de pensiones (principal índice de informalidad); el 43,7% trabajaba menos de

48 horas semanales; y el 58,5% ganaba menos de un salario mínimo. En tanto que este estudio se enfoca en dos de las ciudades principales de Colombia, la [tabla 1](#) describe las características de las trabajadoras domésticas en Cali y Bogotá.

Tabla 1. Características de las trabajadoras domésticas en Cali y Bogotá, 2023

	Cali		Bogotá	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Cantidad trabajadoras domésticas	7 416	70 652	13 812	211 614
Proporción trabajo doméstico sobre el empleo total	1,28%	13,40%	0,64%	11,19%
Nivel educativo				
Ninguno	2,41%	2,55%	6,83%	1,85%
Básica primaria (10 - 50)	13,92%	28,55%	7,97%	29,28%
Básica secundaria (60 - 90)	20,61%	19,71%	18,95%	19,15%
Media académica (Bachillerato clásico)	45,42%	38,68%	61,80%	40,26%
Media técnica (Bachillerato técnico)	13,06%	5,73%	0,00%	1,89%
Normalista	0,00%	0,13%	0,00%	0,12%
Técnica profesional	1,55%	2,49%	0,00%	3,22%
Tecnológica	1,11%	0,64%	4,44%	2,17%
Universitaria	1,92%	1,53%	0,00%	1,77%
Especialización	0,00%	0,00%	0,00%	0,13%
Maestría	0,00%	0,00%	0,00%	0,16%
Estrato				
Bajo - Bajo	40,93%	32,72%	20,21%	14,85%
Bajo	38,50%	39,49%	63,05%	56,26%
Medio - Bajo	14,01%	15,70%	16,73%	22,38%
Medio	2,27%	2,12%	0,00%	2,17%
Medio - Alto	0,00%	2,54%	0,00%	1,86%
Alto	0,97%	5,02%	0,00%	2,39%
Pertenencia étnica				
Indígena	7,97%	9,39%	3,05%	1,47%
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente	37,99%	36,87%	0,00%	5,03%
Ninguno	54,03%	53,74%	96,95%	93,50%
¿Tiene contrato?				
Sí	98,67%	72,83%	97,85%	72,74%
No	1,33%	27,17%	2,15%	27,26%
Tipo de contrato				
Verbal	22,54%	44,07%	16,08%	30,60%
Escrito	76,13%	28,76%	81,77%	42,14%
Tasa de afiliación a pensiones	73,72%	31,79%	83,70%	48,53%

	Cali		Bogotá	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Horas promedio de trabajo a la semana	46	38	49	40
Tiempo promedio de desplazamiento al lugar de trabajo (minutos)	36	47	63	78

Fuente: estimaciones hechas por los autores con base en la GEIH, 2023.

En 2019, antes de la pandemia, el trabajo doméstico representaba el 7% de la ocupación femenina. Después de la reducción en la ocupación causada por la pandemia, en 2023 los y las trabajadoras domésticas representaban el 5,9% de las personas ocupadas en el país. En las dos ciudades de estudio, las proporciones de trabajadoras domésticas fueron ligeramente diferentes (Cali, 13,4%, y Bogotá, 11,19%, respectivamente). En los últimos cuatro años aumentó la presencia de trabajadoras domésticas mayores de 40 con mayor nivel educativo, afrodescendientes e indígenas.

Tradicionalmente, la vinculación de las trabajadoras domésticas se ha realizado a través de redes familiares y de amistad, con contratos verbales para realizar actividad uno o varios días a la semana, con pagos menores al salario mínimo y sin inscribir a las trabajadoras en los sistemas de seguridad social (Posso 2008). De forma histórica, la intermediación laboral no ha sido muy representativa en la contratación en este sector (Vargas Isaza *et al.* 2019). Posso (2008), en uno de los pocos trabajos específicos sobre el tema, señala que, para el caso de Cali, las entidades de intermediación se encargaban del reclutamiento y selección de las trabajadoras y ponían en contacto a la trabajadora con la persona contratante, y a esta última le cobraban el servicio. La actuación de las agencias no implicaba más formalización de los contratos ni un mayor cumplimiento de la legislación, sino una barrera entre la trabajadora y la empleadora que obstaculizaba el reclamo de derechos, aumentando la vulnerabilidad de estas.

Por otra parte, Londoño *et al.* (2020) investigaron las razones que llevan a los empleadores de estratos altos a incumplir los derechos laborales de las trabajadoras domésticas en Colombia, centrándose en Bogotá y Medellín. Con una metodología mixta, identificaron tres motivos principales para la violación de derechos laborales. Primero, está la discrecionalidad para negociar los mínimos laborales con las trabajadoras (39% de las empleadoras lo consideran así); por ejemplo, dado que la ley permite a la empleadora pagar hasta un 30% del salario en especie, esto hace que los empleadores se sienten en libertad para negociar los mínimos laborales. Segundo, la aceptación de muchas trabajadoras a no afiliarse a la seguridad social como cotizantes, debido al temor de quedarse desprotegidas si pierden su empleo, dadas las dificultades para regresar al Sistema Subsidiado de Seguridad Social en Salud² (el 33% de las empleadoras lo considera así). Y, tercero, los trámites engorrosos, que es la razón principal que esgrimen las empleadoras para no cumplir con la formalización o afiliación a la seguridad social de las trabajadoras (45%).

2 En Colombia conviven dos sistemas de afiliación al sistema de seguridad social. En el sistema contributivo, aquellas personas que sean empleadas deben aportar un 12,5% de su salario al sistema de salud y el 16% al sistema de pensiones; de estos porcentajes, los empleadores deben contribuir con 8,5 y 12%, respectivamente. Los individuos desempleados o fuera de la fuerza de trabajo pueden acceder al sistema subsidiado de salud o pueden ser beneficiarios de un familiar contribuyente al sistema. Esta situación implica que muchas trabajadoras domésticas prefieran mantener sus contratos en la informalidad, de forma tal que no aporten al sistema de seguridad social y accedan al sistema de salud bajo alguna de las dos opciones subsidiadas, aunque esto implique no aportar al sistema de pensiones. Los empleadores también se benefician de esta situación, dado que pueden ahorrar el 20,5% que están obligados a pagar.

Método

Este artículo analiza una plataforma digital de provisión de trabajo doméstico (Hogarú) en dos ciudades principales de Colombia (Bogotá y Cali), siguiendo una aproximación metodológica de estudio de caso único (George y Bennett 2005). La captura de información se realizó a través de un contacto inicial con representantes de la plataforma Hogarú, y luego se logró el acceso a las trabajadoras para hacer dos grupos focales, uno en Bogotá y otro en Cali, con 10 y 8 participantes respectivamente³. Los grupos focales se realizaron en las instalaciones de la empresa con las trabajadoras que no tenían asignado turno durante la jornada programada para el grupo focal. En los grupos focales se discutió el proceso de vinculación, la relación contractual con la empresa y las dinámicas cotidianas del trabajo, las condiciones laborales (tanto la forma como se realiza el oficio como la relación entre empleador y trabajador) y las dinámicas durante la pandemia.

Las mujeres participantes en los grupos focales tienen edades entre los 20 y 50 años. La mayoría de ellas tenían hijos y contaban con un nivel académico de educación secundaria y técnica. En el caso del grupo focal en Bogotá, la mayoría de las participantes provenían de otras zonas del país. En lo que respecta a sus experiencias previas, la situación en Cali y Bogotá difirió. En Cali, la mayoría de las mujeres provenían de otras actividades de cuidado remunerados y formales, pero no del trabajo doméstico, por lo que consideran este trabajo como un retroceso en términos de reconocimiento social. En contraste, en Bogotá, solo una de las participantes no había trabajado de forma previa en trabajo doméstico. Esto evidencia que, si bien las trabajadoras domésticas son vulnerables y precarizadas en comparación con otros sectores económicos, las trabajadoras vinculadas a Hogarú tienen mayor cualificación que una trabajadora promedio del sector. Así, por ejemplo, todas ellas tienen competencias informáticas básicas y conocimiento de la ciudad.

Además, para los grupos focales, se utilizaron dos estrategias de recolección de información. Por una parte, se adelantó una entrevista con una persona vinculada al área de recursos humanos de la plataforma. En esta entrevista se recuperó información sobre el funcionamiento general de la empresa y estrategias de reclutamiento de las trabajadoras domésticas. Se realizaron otras dos entrevistas en profundidad, una con una empleadora y otra con una profesional de la limpieza de Hogarú. La información obtenida fue triangulada con aquella disponible en la página de internet de la empresa.

Finalmente, se adelantó una observación participante. Una de las integrantes del equipo investigador utilizó los servicios de Hogarú en su hogar y se incluyen de forma general sus reflexiones generales como usuaria.

Caracterización de Hogarú

La plataforma digital Hogarú es una empresa colombiana fundada en 2015 por Óscar Peña, Gonzalo Úcar y Matteo Cera que, siguiendo la clasificación propuesta por Pereyra, Poblete y Tizziani (2023), hace parte de las plataformas de tercerización digital. La empresa tuvo como antecedente inmediato una *start up* lanzada en 2013 que tenía como propósito servir de intermediaria entre hogares y trabajadoras domésticas; sin embargo, el alto nivel de quejas respecto a la calidad del servicio, sobre el que la plataforma no tenía control, y un interés creciente por parte de los hogares en formalizar a las trabajadoras domésticas,

3 Las entrevistas y grupos focales se realizaron en los meses de julio y agosto de 2023. Todas las participantes recibieron una socialización previa relacionada con los objetivos del proyecto de investigación al que se adscribe este artículo. Tras resolverse las inquietudes y recibir sus comentarios, las participantes aprobaron la grabación de sus respuestas y el uso de la información provista, según lo establecido en la Ley colombiana, de forma verbal y escrita. Los consentimientos informados están disponibles para consulta previa autorización de las entidades financiadoras del proyecto.

como resultado de la entrada en vigencia del decreto 2616 de 2013, hizo que la empresa repensara su portafolio de servicios y de esta manera nació Hogarú.

Como resultado, la empresa se constituyó de manera oficial en 2015 y, a diferencia de otras plataformas digitales, vincula de forma directa a las trabajadoras domésticas; se constituye como una empresa prestadora de servicios a hogares y empresas. Esto quiere decir que los hogares o empresas contratan a Hogarú para la provisión del servicio de limpieza y Hogarú, a su vez, asigna a una de sus profesionales para el cumplimiento del servicio en jornadas de cuatro u ocho horas, según el requerimiento del cliente. De esta forma, el cien por ciento de las 620 trabajadoras vinculadas a Hogarú cuenta con un contrato formal de trabajo tipo obra labor⁴ (Blanchard 2023). La duración de este contrato está dada en términos del tiempo necesario para desarrollar una actividad; así, este tipo de contrato no es fijo, ya que no tiene una fecha establecida de terminación, pero tampoco es indefinido, ya que puede finalizarse en cualquier momento que el empleador determine que la tarea para la que se contrató la trabajadora ya se realizó, sin que esto conlleve el pago de alguna indemnización. Es importante señalar que, antes de la pandemia ocasionada por el covid-19, las trabajadoras eran vinculadas a través de contratos indefinidos de trabajo.

La relación entre Hogarú, sus clientes y sus trabajadores está totalmente mediada por la aplicación de la empresa. A través de la plataforma, los clientes pueden solicitar el servicio, describir las tareas específicas que requieren, ver el perfil de la trabajadora, realizar el pago y, después de prestado el servicio, evaluar a la profesional de la limpieza. En cuanto a las trabajadoras, la plataforma les indica los servicios a los que fueron asignadas, tareas a realizar, les permite evaluar a los clientes y reportar anomalías en la prestación de los servicios. El adecuado uso de la plataforma es tan importante para Hogarú que, como parte del entrenamiento a las nuevas trabajadoras, se incluye el manejo del celular y, aquellas trabajadoras que no cuenten con teléfono o plan de datos, reciben apoyo de la empresa para adquirir uno.

Adicional a los beneficios legales derivados de la contratación formal de las trabajadoras domésticas, Hogarú resalta que sus trabajadoras reciben asesoramiento personal a través de un plan de patrocinio en el que un equipo de profesionales las apoyan cuando enfrentan dificultades personales, cuentan con capacitaciones periódicas en temas diversos⁵ que van desde finanzas personales hasta autocuidado y empoderamiento, tienen acceso a cápsulas de *microlearning online* diarias, pueden acceder a créditos sin intereses con la empresa, reciben auxilios de transporte según las características del servicio al que sean asignadas y acumulan “puntos” con cada servicio prestado que pueden canjear por permisos, boletas para cine y otras actividades de esparcimiento y recreación en familia. Los puntos por cada servicio dependen de la calificación otorgada por la persona que contrató el servicio, la cual, además de la puntuación con estrellas o medias estrellas, incluye un abanico de adjetivos que el cliente puede seleccionar con opción múltiple.

Hogarú ofrece dos tipos de servicios a los clientes. Uno incluye limpieza profunda, desinfección, lavandería, cocina básica y cuidado infantil, con pago único 24 horas antes del servicio. El otro es un “plan de limpieza” mensual y prepagado para limpiezas programadas. Los precios de los servicios son establecidos por algoritmos con base en la demanda. En los dos casos, y atendiendo a las evaluaciones recibidas por las profesionales, la empresa intenta garantizar los “matrimonios” entre hogar/oficina y profesional de la limpieza.

-
- 4 Hogarú contrata directamente a las trabajadoras con todas las prestaciones de Ley. La empresa ofrece el servicio de limpieza a otras empresas y a hogares, por lo que es un contrato equivalente al de cualquier trabajador colombiano y es distinto al que ellas establecen con los hogares cuando estos las contratan de forma directa.
 - 5 Las capacitaciones se realizan en el horario laboral en las instalaciones de la empresa con las trabajadoras que no han sido llamadas a prestar algún servicio.

El segundo servicio provisto por la empresa es un gestor de recursos humanos llamado “Aporta”, que se orienta a aquellas personas que ya cuentan con una trabajadora doméstica y están interesados en formalizar su relación laboral. En este caso, la empresa se ocupa de la afiliación a seguridad social de la trabajadora y genera una factura mensual en la que se cobra al empleador los aportes y una cuota por el trámite.

En la actualidad, Hogarú reporta en su página web haber contribuido con la formalización de más de 8 000 trabajadoras domésticas a través de sus dos servicios. En cuanto a las trabajadoras vinculadas directamente con la empresa, el 72% tienen entre 30 y 50 años, el 98% son colombianas y sus ingresos son un 10% superiores al promedio —un salario ligeramente superior al mínimo legal vigente dados los pagos extrasalariales que reciben⁶—. Sin embargo, pese a que la actividad de la empresa es altamente feminizada, hay baja representación femenina en los cargos directivos y administrativos, contribuyendo a una lógica de segmentación vertical con administradores y profesionales hombres y trabajadoras domésticas no cualificadas mujeres.

Condiciones y sentires de las trabajadoras de Hogarú

A continuación, se relatan y analizan algunas percepciones de las trabajadoras de la plataforma. Se destacan el acceso de las mujeres a la plataforma, los procesos de selección e inducción y sus condiciones laborales y de trabajo.

El acceso a la plataforma, el proceso de selección y enganche a la empresa

En Bogotá, las trabajadoras más antiguas relatan que las convocaban a través del periferoneo en los barrios donde vivían, pero con las empleadas vinculadas recientemente, el contacto ha sido directamente a través de las redes sociales o de avisos en internet. Tras llenar un formulario virtual, deben presentar una entrevista con una psicóloga y realizar una prueba presencial para limpiar varios espacios en la sede de la empresa, donde se califica la calidad de su trabajo. Las mujeres que logran pasar esta prueba, tras verificar la información suministrada, son vinculadas laboralmente y se entrenan para manejar la plataforma, las normas de trabajo en la empresa y algunas actividades que deberán desarrollar en hogares o empresas donde se requieran. Todo este procedimiento brinda un sentido de distinción a las trabajadoras que sienten que no cualquiera puede hacer este trabajo, como comúnmente se considera, así como el ser personas confiables, seguras: “o sea, es un tema bastante complejo donde a ti te verifican todo, absolutamente todo [...] porque como nosotras vamos a casas donde muchas veces nos dejan solas, entonces ellos tienen la certeza de tener una persona confiable y segura que la van a enviar allí” (profesional de la limpieza en Cali, 43 años, bachiller, formación en el Sena).

El entrenamiento que brinda la empresa los días previos a la contratación de la trabajadora les advierte sobre la delimitación de las tareas y los horarios, y las introduce en la aplicación de normas de seguridad en el trabajo y salud laboral, que son nuevas para muchas de las mujeres que han trabajado sin vinculación formal en los hogares. Aspectos que sobresalen en los grupos focales y entrevistas es la limitación del trabajo en alturas, para la realización de tareas como la limpieza de ventanas o muros, el acarreo de objetos que superan el peso permitido, no realizar tareas en lugares distintos del hogar, como ir a hacer compras o el tipo de productos químicos que pueden usar en la limpieza. Estas normas, apoyadas en la legislación laboral, son claves en la relación que las trabajadoras establecerán con quienes contratan el servicio, ya que les permite tener una mayor claridad en el contenido de su trabajo, si hay desacuerdo.

6 Una jornada de cuatro horas tiene un costo aproximado de \$75.000 (19,70 USD); sin embargo, este valor varía según la cantidad de servicios contratados al mes. Una jornada de ocho horas de una trabajadora doméstica no vinculada a la plataforma cuesta alrededor de \$55.000 (14,40 USD).

La formalización del trabajo

Los dos grupos focales realizados en Bogotá y Cali, así como las entrevistas realizadas a una trabajadora en Cali y una de las personas para la que esta trabaja, confirmaron la información respecto a la vinculación formal de las trabajadoras directamente a la plataforma⁷. En este sentido, las trabajadoras se expresan muy positivamente, en especial para las que antes trabajaron en el servicio doméstico directamente con las familias. La incertidumbre que vivían respecto a sus ingresos, sobre todo después de la emergencia sanitaria del covid-19, así como la desprotección respecto a la atención en salud y otras prestaciones sociales, contrasta con la estabilidad que les brinda actualmente el contrato laboral con Hogarú.

El ingreso percibido por las trabajadoras se ciñe al salario mínimo establecido por el Gobierno, al que se suman estímulos en dinero relacionados con el trabajo en jornadas partidas, que compensa el tiempo adicional que debe invertir la trabajadora para ir de un hogar al otro; también se reconoce el costo adicional del transporte cuando los lugares a los que deben ir están muy alejados o no hay una buena conexión con el transporte público. Estas compensaciones monetarias, aunque son pequeñas, son muy bien valoradas por las trabajadoras, al igual que otros estímulos como jornadas libres a partir de puntos acumulados por la valoración de su trabajo por parte de los clientes y el cumplimiento de horarios y tareas. De hecho, cuando se preguntó a las mujeres que habían tenido experiencia como trabajadoras domésticas antes de su vinculación a la empresa, si consideraban trabajar directamente con las familias, la respuesta generalizada fue negativa, a partir del mayor reconocimiento de derechos que tienen actualmente. No obstante, estas ventajas de la formalización no necesariamente satisfacen a todas las mujeres, según lo relatado en Cali acerca de la rotación en el trabajo, pues con frecuencia se retiran de la empresa por distintos motivos laborales y personales.

Es importante aclarar que la mayoría de las participantes en los grupos focales no habían sido trabajadoras domésticas antes y provenían de otros empleos poco cualificados del área de cuidado (auxiliares de enfermería, cocineras, aseo) pero formales, por lo cual para algunas de ellas el trabajo en Hogarú fue visto con reticencia y lo han considerado como una opción temporal mientras obtienen un mejor empleo o se cualifican. Asimismo, las trabajadoras de Bogotá señalaban como la empresa ha tenido que flexibilizar la exigencia de cumplimiento de las jornadas de trabajo, lo cual indica que debe tolerar un cierto nivel de ausentismo. Las trabajadoras que permanecen en Hogarú, aunque creen que su remuneración es justa en cuanto a que perciben el salario mínimo y las prestaciones de ley, consideran que su trabajo debería ser mejor remunerado:

Pero yo considero que a nosotras que trabajamos en aseo nos toca muy duro. Yo sí considero que la ley debería de hacernos un reajuste a las personas que trabajamos en aseo, porque es que nosotros somos igual profesionales en limpieza. Somos profesionales porque no cualquiera hace un aseo [...] Si usted es doctor, así mismo le pagan, y nosotras que somos profesionales, a los que vamos, les limpiamos la mugre y nos matamos. (Participante del grupo focal de Cali)

Las condiciones de trabajo

La prestación de servicios domésticos de la empresa introduce una serie de cambios en las dinámicas de trabajo tradicionales y en la relación de las trabajadoras con los hogares clientes de la empresa. Uno de estos cambios tiene que ver con que las personas a las cuales presta el servicio ya no son sus empleadores, por lo que, si bien la trabajadora va a realizar las tareas que propone el cliente, dichas tareas están delimitadas en su contenido y tiempo

⁷ La persona que contrata el servicio puede ver a través de la aplicación la información de la planilla de pago de la seguridad social de la trabajadora que va a su hogar.

por las normas de Hogarú. En este caso, la plataforma sirve para dirimir las diferencias entre la trabajadora y el cliente sobre el trabajo, el horario o cualquier otra circunstancia presentada. Es decir, desaparece el carácter subordinado del trabajo doméstico directamente a los hogares y ahora se subordina a la empresa, pero en condiciones propias del contrato laboral formal.

En los grupos focales, se destacó que las trabajadoras tienen una comprensión clara de la delimitación de su tiempo de trabajo, las tareas que pueden representar riesgos para su salud y seguridad, así como la carga laboral. Esto crea una distinción entre lo que no pueden hacer debido a la carga de trabajo, relacionado con la limitación del tiempo, y lo que no pueden hacer por razones de seguridad y salud en el trabajo. En el primer caso, las trabajadoras no pueden negarse a hacer las tareas, pero al acercarse al final de la jornada, cuando es evidente que no pueden completar todas las tareas, solicitan al cliente que priorice las más importantes y reportan las tareas pendientes a la empresa a través de la plataforma.

Entonces simplemente, si uno ve que es demasiado, demasiado trabajo, uno pide prioridades, cuál es su prioridad, tiene mucho planchado, porque tengo tanto tiempo [...] y santo remedio. (Participante del grupo focal de Bogotá)

Entonces, ¿qué hace uno al final? Reporta, no, aquí hay exceso laboral. La señora quería que le hiciera esto, esto y esto. Yo no alcancé a hacer esto, esto y esto. Luego nos llaman y preguntan [...] Explica uno con lujo de detalle que hay exceso de carga laboral. (Participante del grupo focal de Cali)

Con relación al segundo caso, cuando se trata de temas relacionados con su salud o su seguridad, las trabajadoras en la inducción que recibieron antes de ser contratadas adquieren los argumentos para explicarle al cliente por qué no pueden realizar una determinada tarea.

Desde que yo empecé, yo hago lo que la empresa dijo que yo podía hacer y, si me pasaba algo, ellos me respondían. Porque si el cliente me dice a mí, bájame esa caja de allá, a mí acá me dicen máximo cuánto peso puedo coger, a qué altura puedo subir. (Participante del grupo focal de Cali)

La importancia de los medios tecnológicos, en la relación de la trabajadora con el cliente, se puede observar en el siguiente episodio relatado por una de las profesionales de la limpieza en Cali, cuando se negó a barrer el andén por fuera de la casa:

Yo le dije, no señora, yo no estoy autorizada para ir a barrer afuera. Entonces ella se me brincó y me dice, ¿cómo así? Yo le dije, sí señora, si usted no cree en lo que yo le digo [...] comuníquese con la empresa. Igual, antes de que ella llamara, yo ya había respondido, yo mandé el video [...] y ya me habían autorizado no salir. (Participante del grupo focal de Cali)

Este ejemplo muestra cómo la plataforma digital se convierte en una herramienta clave para tener el respaldo de la empresa, pues les permite tener evidencia visual de los hechos. El desenlace del episodio ilustra el significado que adquiere para la trabajadora su relación con la persona para la que está realizando el servicio, frente a la cual está la empresa de por medio: “entonces se comunicaron con ella. Ella se enojó muchísimo con la empresa, pero no me importa, yo tengo que pensar en mi bienestar” (participante del grupo focal de Cali). En el relato, la trabajadora describe cómo el enojo de la clienta ya no va dirigido contra ella, sino contra la empresa, y muestra que en estas circunstancias puede priorizar su bienestar.

Sin embargo, los medios tecnológicos también pueden implicar otro tipo de asimetrías entre trabajadoras y clientes, típicas del empleo en plataformas, conocidas como la *cultura de la auditoría* (Rodríguez-Modroño, Pesole y López-Igual 2022; Rodríguez-Modroño, Agenjo-

Calderón y López-Igual 2022). Las trabajadoras son evaluadas de forma constante y pública por los clientes, quienes pueden rechazar su servicio posteriormente; sin embargo, las evaluaciones de las profesionales de Hogarú no son abiertas. En caso de reportar un descontento con algún cliente, como ya se ilustró, deben adjuntar evidencia y seguir un proceso de “rendición de descargos”, que no siempre les garantiza no ser enviadas de nuevo al mismo sitio, como lo muestra el siguiente fragmento referido a la alta rotación de las trabajadoras: “otras que tienen algunos clientes que reportan que no les gusta y la empresa insiste en que siga con ese cliente y llega un momento en que no aguanta más y se va, por cositas así siempre se retiran las compañeras” (participante del grupo focal de Cali).

Este juicio constante de su labor puede inducirles a subreportar violaciones o a aceptar condiciones de trabajo peores a las que garantiza la plataforma. Un ejemplo de ello es una trabajadora de Bogotá que indicó realizar más horas de planchado del permitido para evitar inconvenientes con su cliente. Esto implica que, pese a que Hogarú hace una negociación previa con sus clientes, las trabajadoras domésticas aún están sujetas a negociaciones directas y procedimientos que mantienen las asimetrías. Por ejemplo, en la sección de preguntas frecuentes de la empresa se establece lo siguiente: “¿Puedo revisar el bolso o maleta de la profesional de limpieza de Hogarú? / Sí, y de hecho te animamos a hacerlo. Nosotros confiamos completamente en nuestras profesionales. Lo importante es hacerlo siempre con respeto y delicadeza”.

Otro elemento central en las condiciones de trabajo tiene que ver con el desplazamiento de las trabajadoras, dado que no todos los días atienden un servicio fijo o *recurrente*, como se denomina en Hogarú, y en algunos casos deben acudir a dos sitios distintos el mismo día. Así, deben cumplir horarios precisos que dependen de una programación compleja que, en el caso de Cali, se establece por medio de la plataforma de Bogotá. Este sistema, que antes de la pandemia contaba con un equipo más amplio de personas, en gran medida fue reemplazado por una aplicación que asigna los servicios por medio de una programación: “antes había mucho personal del *call center* y ese personal fue reemplazado por ‘Amanda’, y entonces qué pasa, que la máquina es la que asigna el servicio [...] pero zonificada la máquina como tal, todavía no está” (participante del grupo focal de Bogotá).

Además, a veces los clientes proporcionan información incorrecta sobre la dirección, lo que dificulta la llegada de las trabajadoras, quienes por el recorte de personal administrativo no siempre reciben una orientación oportuna de la empresa, lo que a menudo está acompañado por dificultades con la señal de internet. Estos problemas resultan en costos adicionales, que la empresa asume, pero que a veces recaen en las trabajadoras, si pagan el transporte extra sin ser autorizadas o si los clientes no aceptan el servicio debido al retraso: “entonces uno tiene que, como que bueno, si no voy al servicio me ponen ausentismo, pero si me voy al servicio y con un transporte que no me autorizan pierdo la plata” (participante del grupo focal de Cali).

Este es uno de los ejes centrales del modelo de negocio de Hogarú, pues el éxito de la plataforma depende de un equilibrio entre su funcionamiento y el personal de apoyo, para que los clientes sean atendidos puntualmente, que las trabajadoras hagan el mínimo recorrido y que los costos de transporte igualmente se reduzcan. Otro elemento muy importante, que diferencia a Hogarú de otro tipo de plataformas, es que cuenta con sedes físicas en las que las trabajadoras tienen un lugar al cual llegar, encontrarse con sus compañeras, establecer vínculos y crear solidaridad de clase (Antunes y Filgueiras 2020). Sobre esto, en Bogotá fue muy interesante notar que, ante la queja de una compañera respecto al funcionamiento de la plataforma, las más experimentadas ofrecieron su ayuda para tramitar ante la empresa su inconformidad.

Conclusiones

Las plataformas digitales han revolucionado las relaciones laborales, marcando un cambio significativo desde la era industrial. En este nuevo marco de relaciones laborales, las plataformas digitales, en lugar de desempeñar el papel tradicional de “patrón”, se centran generalmente en actuar como intermediarios para facilitar la relación entre proveedores y demandantes de servicios y reducir las asimetrías de información para lograr transacciones más eficientes (Antunes y Filgueiras 2020; Haidar y Garavaglia 2022; Tizziani y Poblete 2022).

Al desaparecer esa relación entre empleador y trabajador, se han desvanecido muchos de los logros en protección social. Como muestra de forma amplia la literatura sobre plataformas de transporte de pasajeros, domicilios y *crowdsourcing*, muchas plataformas digitales han disfrazado su desvinculación de los trabajadores bajo las máscaras de la economía colaborativa —por ejemplo, los socios de Uber o colaboradores de Rappi— o el emprendimiento. Como consecuencia, estas plataformas han aprovechado vacíos en la legislación para incumplir sus responsabilidades; siguen obteniendo beneficios del trabajo de sus afiliados y los trabajadores no cuentan con mecanismos legales que les permitan garantizar condiciones decentes de trabajo, como la afiliación al sistema de seguridad social (Koskinen, Bonina y Eaton 2020; O’Farrell y Montagnier 2019).

No obstante, a diferencia de otros sectores donde han irrumpido las plataformas digitales, en el sector del trabajo doméstico, los efectos parecen ser menos claros (Pereyra, Poblete y Tizziani 2023; Rani *et al.* 2022; Rodríguez-Modroño, Agenjo-Calderón y López-Igual 2022). En lo que respecta a este artículo, es posible concluir que el sistema de contratación de Hogarú ha mejorado el poder de negociación de las trabajadoras domésticas incluidas en el estudio; sin embargo, podría excluir a las trabajadoras domésticas más vulnerables.

Hogarú brinda seguridad contractual a las trabajadoras domésticas de manera directa, lo que está ausente en otras formas de prestación de este tipo de servicios. Al convertirse en el oferente del servicio doméstico, la empresa es quien negocia los precios y las condiciones del trabajo con los hogares o empresas que demandan el servicio. En ese sentido, las trabajadoras domésticas son empleadas de una empresa privada con un único empleador, claramente identificable, ante quien pueden exigir el cumplimiento de todas las obligaciones de ley y reciben un pago fijo independientemente de las variaciones de la demanda de los servicios, como ocurre en otras plataformas. Como resultado, las trabajadoras participantes en esta investigación se mostraron respaldadas para negociar mejores condiciones de trabajo, denunciar abusos y percibir su labor como una habilidad, generando una mejora significativa de la situación laboral respecto a las condiciones en las que tradicionalmente se hace el trabajo doméstico (Acciari, Dos Santos y Pereira 2023).

Sin embargo, en Hogarú también se evidencia la cultura de la auditoría y la gestión algorítmica característica de las plataformas digitales de trabajo. Esto se observa en dos elementos. Primero, la asignación de servicios se realiza a través de una plataforma automatizada, Amanda, que rara vez tiene en cuenta dónde viven las trabajadoras o dónde prestaron su último servicio. Aunque la empresa asume los costos adicionales por esta situación, esto da a las trabajadoras una sensación de despersonalización de las actividades y falta de respaldo ante ciertas situaciones, como perderse en la ciudad o quedar atrapadas en recorridos superiores a dos horas. Segundo, la evaluación de los servicios se hace de forma pública, constante y con efectos concretos, tanto positivos como negativos. Los clientes potenciales pueden consultar los puntajes obtenidos por las profesionales en servicios previos; pero, por ejemplo, ellas no pueden saber con anticipación si sus clientes ya han sido reportados por malos tratos. Incluso, en ocasiones, pese a los reportes negativos, deben asistir al mismo lugar.

Por otra parte, la plataforma no tiene mayor incidencia en lo que respecta al bajo reconocimiento social de este tipo de actividades y a la alta feminización del sector, lo que se ve reflejado en la alta rotación de las trabajadoras que, pese a las ventajas que puede ofrecer la contratación formal, con frecuencia renuncian a este trabajo. A esto se suma el hecho de que, al parecer, un porcentaje importante de las trabajadoras de Hogarú tienen un nivel educativo superior al del promedio de trabajadoras domésticas y provienen de trabajos formales en otros sectores, lo que pronunciaría la insatisfacción y podría estar indicando un efecto de segmentación en el interior del trabajo doméstico. La experticia que se requiere para el acceso a las redes de internet que le permitan buscar empleo por esta vía, el manejo de la plataforma y el conocimiento de la ciudad que requiere la prestación de servicios en diversos lugares de la ciudad, llevaría a que solo las trabajadoras domésticas con más educación formal accedan a este tipo de empleo.

Referencias

1. Acciari, Louisa, Chirlene Dos Santos y Cleide Pereira. 2023. "Essential Yet Excluded: COVID-19 and the Decent Work Deficit for Domestic Workers in Brazil". *International Labour Review* 163 (1): 1-23. <https://doi.org/10.1111/ilr.12402>
2. Alfieri, Manuel. 2020. "Sé tu propio jefe: economía de plataformas y neoliberalismo. Los casos de Uber, Rappi y Glovo en Argentina (2016-2018)". *Revista Observatorio Latinoamericano y Caribeño* 4 (2): 211-231. <https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/observatoriolatinoamericano/article/view/6021>
3. Amorim, Henrique y Felipe Moda. 2020. "Work by App: Algorithmic Management and Working Conditions of Uber Drivers in Brazil". *Work Organization Labour and Globalisation* 14 (1): 101-118. <https://doi.org/10.13169/workorgalaboglob.14.1.0101>
4. Antunes, Ricardo y Vitor Filgueiras. 2020. "Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo". *Contracampo, Niterói* 39 (1): 27-43.
5. Azevedo, Érika Sabrina Felix, Diego Fillipe de Souza y José Ricardo Costa de Mendoça. 2023. "Algorithmic Management in Digital Work Platforms: A Systematic Literature Review". *Revista Contemporânea de Economia e Gestão* 21: en línea. <https://doi.org/10.19094/contextus.2023.83099>
6. Berg, Janine. 2019. "La nueva informalidad: Las plataformas digitales de trabajo". Ponencia presentada en Nuevas y antiguas formas de informalidad laboral y empleo precario, organizado por la Oficina Internacional del Trabajo, Santiago de Chile, 3 y 4 de abril. https://www.cepal.org/sites/default/files/presentations/20190403_3.berg-plataformas_digitales.pdf
7. Berg, Janine, Marianne Furrer, Ellie Harmon, Uma Rani y M. Six Silberman. 2019. "Las plataformas digitales y el futuro del mundo del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital". Ginebra: OIT. <http://publicaciones.srt.gob.ar/Publicaciones%20Ext/A072.pdf>
8. Blanchard, Olivia. 2023. *Las plataformas digitales de cuidados y sus servicios workertech en América Latina y el Caribe. Análisis de un sector incipiente*. Barcelona: BID. <https://digitalfuturesociety.com/es/report/las-plataformas-digitales-de-cuidados-y-sus-servicios-workertech-en-america-latina-y-el-caribe/>
9. Congreso de la República de Colombia. 2012. "Ley 1595, por medio de la cual se aprueba el 'Convenio sobre el Trabajo Decente para las Trabajadoras y los Trabajadores Domésticos, 2011 (número 189)', adoptado en Ginebra, Confederación Suiza, en la 100ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo, el 16 de junio de 2011". <https://acortar.link/jp2L3U>
10. Congreso de la República de Colombia. 2013. "Decreto 721, por medio del cual se reglamenta el numeral 4 del artículo 7° de la Ley 21 de 1982 y se regula la afiliación de los trabajadores del servicio doméstico al Sistema de Compensación Familiar". <https://acortar.link/ieYx8E>
11. Congreso de la República de Colombia. 2016. "Ley 1788, por medio de la cual se garantiza el acceso en condiciones de universalidad al derecho prestacional de pago de prima de servicios para los trabajadores y trabajadoras domésticos". <https://acortar.link/oLaPFp>
12. Corte Constitucional de la República de Colombia. 2011. "Sentencia T-237. Acción de tutela contra particulares cuando el afectado se encuentra en estado de indefensión. Trabajo doméstico y situación de vulnerabilidad". <https://acortar.link/DTytgb>
13. Cruz, Sofia Alexandra y Ana Gameiro. 2023. "Digital Work Platform: Understanding Platforms, Workers, Clients in a Service Relation". *Frontiers in Sociology* 7: 1-7. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2022.1075808>
14. Del Bono, Andrea. 2019. "Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina". *Cuestiones de Sociología* 21: 1-14. <https://doi.org/10.24215/23468904e083>
15. DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística). 2022. "Información histórica del mercado laboral". <https://acortar.link/JmK9zx>
16. Escobar Cuero, Gina Paola. 2022. "Internally Displaced Women from Ethnic Minority Communities in Colombia, Domestic Work, and Resilient Strategies". *REMHU: Revista Interdisciplinaria da Mobilidade Humana* 30 (65): 91-104. <https://doi.org/10.1590/1980-85852503880006507>

17. Fernández-Trujillo, Francisco. 2020. "Precariedad e inestabilidad: contradicciones en el trabajo en las plataformas de reparto de comida". *Teknokultura. Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales* 17 (1): 35-45. <http://dx.doi.org/10.5209/TEKN.65189>
18. Fuster, Mayo. 2022. "The Gender of Platform Economy". *Internet Policy Review* 11 (1): 1-27. <https://doi.org/10.14763/2022.1.1620>
19. García, Ana Camila. 2012. "Trabajo a cambio de pertenencia. Empleadas domésticas en Bogotá, 1950-1980". *Grafía* 9: 159-174. <http://dx.doi.org/10.26564/16926250.342>
20. George, Alexander L. y Andrew Bennett. 2005. *Case Studies and Theory Development in the Social Sciences*. Cambridge, MA: MIT Press.
21. Gómez, Marina y Laura Hospicio. 2022. "El reto de la medición del trabajo en plataformas digitales". *Boletín Económico* 1: 1-19. <https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/ArticulosAnaliticos/22/T1/Fich/be2201-art03.pdf>
22. Hablemos de trabajo doméstico. 2023. "Legislación de empleadas domésticas en Colombia". *Trabajodimestico.org*, 9 de septiembre. <https://trabajodimestico.org/legislacion-laboral-de-empleadas-domesticas-en-colombia/>
23. Haidar, Julieta y Pía Garavaglia. 2022. *La "uberización" del trabajo en el transporte de pasajeros: Uber, Cabify, Beat y Didi en el AMBA*. Colección Método CITRA, n° 12. <https://citra.org.ar/wp-content/uploads/2022/12/Metodo-Citra-12.pdf>
24. Hein, Andreas, Maximilian Schreieck, Tobias Riasanow, David Soto, Manuel Wiesche, Markus Böhm, y Helmut Krcmar. 2020. "Digital Platform Ecosystems". *Electron Markets* 30: 87-98. <https://doi.org/10.1007/s12525-019-00377-4>
25. Hunt, Abigail y Fortunate Machingura. 2016. *A Good Gig? The Rise of On-Demand Domestic Work*. Londres: ODI.
26. Kalla, Shaeera. 2022. "Hacking Platform Capitalism: The Case of Domestic Workers on South Africa's Sweepsouth Platform". *Gender & Development* 30 (3): 655-666: <https://doi.org/10.1080/13552074.2022.2136838>
27. Koskinen, Kari, Carla Bonina y Ben Eaton. 2019. "Digital Platforms in the Global South: Foundations and Research Agenda". En *Information and Communication Technologies for Development. Strengthening Southern-Driven Cooperation as a Catalyst for ICT4D*, editado por Petter Nielsen y Honest Christopher Kimaro, 319-330. Cham: Springer.
28. López, Elva y Francisca Pereyra. 2020. "El trabajo en las plataformas digitales de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Una aproximación cuali-cuantitativa". *Estudios del trabajo* (60): 56-91. <http://www.scielo.org.ar/pdf/et/n60/2545-7756-et-60-56.pdf>
29. Londoño, Andrea, Valentina Montoya, Laura Penagos, Matteo Cera y Marcela Vargas. 2020. *Obstáculos culturales, legales y económicos para la formalización del trabajo doméstico remunerado: la perspectiva de los y las empleadoras*. Premio Nicanor Restrepo Santamaría a la Investigación Social, Proantioquia. <https://acortar.link/rzXHRU>
30. Marchetti, Sabrina, Daniela Cherubini y Giulia Garofalo Geymonat. 2021. *Global Domestic Workers. Intersectional Inequalities and Struggles for Rights*. Bristol: Bristol University Press.
31. Meertens, Donny. 1999. "Desplazamiento forzado y género: trayectorias y estrategias de reconstrucción vital". En *Desplazados, migraciones internas y reestructuraciones territoriales*, editado por Fernando Cubides y Camilo Domínguez, 406-455. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
32. Menéndez, Nicolás Diana. 2023. "La (des)ilusión de la autonomía: una aproximación al trabajo en la empresa Uber en el Área Metropolitana de Buenos Aires". *Revista Reflexiones* 102 (2): 1-21. <https://doi.org/10.15517/rr.v10i2.5.0058>
33. Möhlmann, Mareike y Lior Zalmanson. 2017. "Hands on the Wheel: Navigating Algorithmic Management and Uber Drivers". Ponencia presentada en la International Conference on Information Systems, Seúl, 10-13 de diciembre.
34. O'Farrell, Rory y Pierre Montagnier. 2019. "Measuring Digital Platform-Mediated Workers". *Work and Employment* 35 (1): 130-144. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12155>
35. Osorio Pérez, Viviana y Carmenza Jiménez Torrado. 2018. *Historias tras las cortinas: cifras y testimonios sobre el trabajo doméstico en Colombia*. Medellín: Ediciones Escuela Nacional Sindical; Universidad de Cartagena; Unión de trabajadoras del Servicio Doméstico.
36. OIT (Organización Internacional del Trabajo). 2011. *C189 Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos*. <https://acortar.link/LcNwmZ>
37. Pereyra, Francisca, Lorena Poblete, Cecilia Poggi y Ania Tizziani. 2022. "Precarisation or Protection? The Impact of Digital Platform Labour on Argentinean Domestic Workers in Times of Pandemic". *Research Papers AFD* 235: 1-32. <https://www.afd.fr/en/ressources/precarisation-or-protection-impact-digital-platform-labour-argentinean-domestic-workers-times-pandemic>
38. Pereyra, Francisca, Lorena Poblete y Ania Tizziani. 2023. *Plataformas digitales de servicio doméstico y condiciones laborales. El caso de Argentina*. Buenos Aires: OIT. https://www.ilo.org/buenosaires/publicaciones/WCMS_877416/lang-es/index.htm
39. Pineda, Javier. 2015. "Colombia: el sesgo antilaboral del modelo de desarrollo y las políticas de formalización". *Cuadernos del Cendes* 32 (89): 103-139. <https://www.redalyc.org/pdf/403/40344216006.pdf>
40. Posso, Jeanny. 2008. "Mecanismos de discriminación étnico-racial, clase social y género: la inserción laboral de mujeres negras en el servicio doméstico de Cali". En *Pobreza, exclusión social y discriminación étnico-racial en América Latina y el Caribe*, compilado por María del Carmen Zabala Argüelles, 215-240. Bogotá: Siglo del Hombre; Clacso. <https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/clacso-crop/20120610030026/11posso.pdf>
41. Rani, Uma, Ruth Castel-Branco, Shivani Satija y Mahima Nayyar. 2022. "Women, Work, and the Digital Economy". *Gender & Development* 30 (3): 421-435. <https://doi.org/10.1080/13552074.2022.2151729>

42. Rodríguez-Modroño, Paula, Annarosa Pesole y Purificación López-Igual. 2022. "Assessing Gender Inequality in Digital Labour Platforms in Europe". *Internet Policy Review* 11 (1): 1-23. <https://doi.org/10.14763/2022.1.1622>
43. Rodríguez-Modroño, Paula, Astrid Agenjo-Calderón y Purificación López-Igual. 2022. "Platform Work in the Domestic and Home Care Sector: New Mechanisms of Invisibility and Exploitation of Women Migrant Workers". *Gender & Development* 30 (3): 619-635. <https://doi.org/10.1080/13552074.2022.2121060>
44. Salazar Daza, Carolina. 2021. "Con Uber yo puedo sobrevivir, pero progresar no": el trabajo en plataformas digitales de transporte en Quito (Ecuador) dentro de un mercado laboral pauperizado". *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo* 5 (10): 1-22. <https://ojs.ceil-conicet.gov.ar/index.php/lat/article/view/815>
45. Scasserra, Sofía y Flora Partenio. 2021. "Precarización del trabajo y estrategias de trabajadoras en plataformas digitales: trabajo desde el hogar, organización sindical y disputa por derechos en el contexto de la pandemia del Covid-19". *Sociologías* 23 (57): 174-206. <https://doi.org/10.1590/15174522-112307>
46. Sibiya, Wandile y David du Toit. 2022. "Sweeping up Decent Work: Paid Domestic Work and Digital Platforms in South Africa". *Gender & Development* 30 (3): 637-654. <https://doi.org/10.1080/13552074.2022.2126199>
47. Ticona, Julia, Alexandra Mateescu y Alex Rosenblat. 2016. "Beyond Disruption. How Tech Shapes Labor Across Domestic Work & Ridehailing". *Data & Society*. <https://acortar.link/GBxyPh>
48. Tizziani, Ania e Lorena Poblete. 2022. "La intervención de plataformas digitales en el trabajo doméstico remunerado en Argentina". *Sociedade e Cultura* 25: 1-36. <https://doi.org/10.5216/sec.v25.71033>
49. Urrea, Fernando y Jeanny Posso, eds. 2015. *Feminidades, sexualidades y colores de piel. Mujeres negras, indígenas, blancas mestizas y transgeneristas negras en el suroccidente colombiano*. Cali: Programa Editorial Universidad del Valle.
50. Van Dijck, José, Thomas Poell y Martijn de Waal. 2018. *The Platform Society: Public Values in a Connective World*. Oxford University Press. Oxford: Oxford University Press.
51. Van Doorn, Niels. 2017. "Platform Labor: On the Gendered and Racialized Exploitation of Low-Income Service Work in the 'On-Demand' Economy". *Information, Communication & Society* 20 (6): 889-914. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1294194>
52. Vargas Isaza, Christian Camilo, Enán Arrieta Burgos, Camilo Fernández Londoño y Juanita Vieco Giraldo. 2019. *Tercerización e intermediación laboral: balance y retos*. Medellín: ANDI.

Jeanny Lucero Posso Quiceno

Doctora en Antropología Social por la Universidad Autónoma de Madrid (España). Profesora titular en la Universidad del Valle (Colombia). Líder del grupo de investigación "Estudios étnico-raciales y del trabajo en sus diferentes componentes sociales". Últimas publicaciones: "La violencia de género en instituciones de educación superior", *European Review of Latin American and Caribbean Studies* 113: 43-62, 2022. <https://doi.org/10.32992/erlacs.10818>. <https://orcid.org/0000-0003-2569-2421> | jeanny.posso@correounivalle.edu.co

Suelen Emilia Castiblanco Moreno

Doctora en Estudios Interdisciplinarios en Desarrollo por la Universidad de los Andes (Colombia). Profesora asociada de la Universidad de La Salle (Colombia). Pertenece al grupo de investigación "Estudios sociales, financieros e internacionales (ESFI)". Últimas publicaciones: "Desarrollo humano e igualdad de género. Un análisis de datos panel a la luz del ODS5" (en coautoría), *Revista Estudios Feministas* 30 (3): 1-15, 2022, <https://doi.org/10.1590/1806-9584-2022v30n377953>; y "Female Empowerment and Community-Based Productive Associations: A Systematic Literature Review", *Acta Colombiana de Psicología* 25 (1): 9-27, 2022, <https://doi.org/10.14718/acp.2022.25.1.2>. <https://orcid.org/0000-0003-4161-2460> | secastiblanco@unisalle.edu.co

Javier Armando Pineda Duque

Doctor en Ciencias Sociales por Durham University (Reino Unido). Profesor asociado del Cider, Universidad de los Andes (Colombia). Pertenece al grupo de investigación "Estudios interdisciplinarios sobre desarrollo". Últimas publicaciones: "Informal Entrepreneurship and Women's Empowerment. The Case of Street Vendors in Urban Colombia" (en coautoría), *International Journal of Gender and Entrepreneurship* 14 (2): 188-212, 2022, <https://doi.org/10.1108/IJGE-04-2021-0068>; y "Care Work: Professionalization and Valuation of Nurses and Nursing Assistants in Health and Old Age in Colombia", en *Care and Care Workers. A Latin American Perspective*, editado por Nadya Araujo Guimarães y Helena Hirata, 203-215 (Cham: Springer, 2021). <https://orcid.org/0000-0003-1183-7677> | jpineda@uniandes.edu.co

