

Modalidades de contratación a medida. La intermediación digital en el trabajo doméstico en Argentina*

Ania Tizziani, Lorena Poblete y Francisca Pereyra

Recibido: 18 de septiembre de 2023 | Aceptado: 19 de marzo de 2024 | Modificado: 1° de abril de 2024
<https://doi.org/10.7440/res89.2024.07>

Resumen | Dentro del campo de estudios sobre intermediarios digitales en el sector del trabajo doméstico y de cuidados, algunas investigaciones afirman que exacerbaban y perpetúan la precariedad laboral propia del sector y las desigualdades sociales que lo sostienen, mientras que otras destacan la ambivalencia de sus efectos. Desde estas perspectivas, y focalizándose en las estructuras organizacionales que asumen las plataformas digitales, el artículo propone entender los efectos diferenciales de los distintos modos de intervención que se desarrollan en cada contexto según su especificidad. Mediante el estudio de la plataforma digital Zolvers en Argentina, se analiza su adaptación a un sector atravesado por dos tendencias contrapuestas: la formalización de las relaciones laborales y el aumento del trabajo por horas. Esto da lugar a tres modalidades de contratación: contrataciones regulares gestionadas por la plataforma digital, contrataciones regulares gestionadas por los hogares empleadores y contrataciones eventuales. Aunque las trabajadoras utilizan estas modalidades de contratación indistintamente e incluso acumulan puestos de trabajo que corresponden a todas ellas, los efectos respecto a las condiciones de trabajo son muy diferentes. En la primera modalidad, la intervención de la plataforma produce una suerte de automatización de ciertos derechos; en la segunda, las condiciones de trabajo son más heterogéneas, dado que el marco legal es cuestionado (en su aplicación) por los empleadores; en la tercera, las condiciones de trabajo son extremadamente precarias por ser trabajos esporádicos de pocas horas. Este estudio pone en evidencia que los efectos de las plataformas digitales en las condiciones laborales dependen del tipo de intermediación. La investigación utilizó una metodología cuantitativa, que incluyó una encuesta a 300 trabajadoras, 20 entrevistas semidirigidas a trabajadoras, dos grupos focales con trabajadoras y cuatro con empleadores que utilizan Zolvers.

Palabras clave | Argentina; economía de plataformas; intermediarios digitales; modalidades de contratación; trabajo doméstico

* Este artículo es resultado de una investigación financiada por l'Agence Française de Développement (Francia), a través de un proyecto de cooperación con el área de Economía del Instituto de Ciencias de la Universidad Nacional General Sarmiento (Argentina), así como de la oficina de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para la Argentina. En la etapa de procesamiento de datos, también contó con el financiamiento de la Agencia Nacional de Promoción de la Investigación, el Desarrollo Tecnológico y la Innovación de Argentina (PICT 2020 serie A-03905 y PICT 2019-1696). Versiones preliminares de este artículo fueron discutidas en varios congresos internacionales durante 2023 (Latin American Studies Association, Labour Law Research Network, Regulating Decent Work Conference) gracias al financiamiento de la Fundación Alexander von Humboldt (Alemania).

Tailored Hiring Modalities: Digital Intermediation in Domestic Work in Argentina

Abstract | Within the field of studies on digital intermediaries in the domestic and care work sector, some research suggests that these intermediaries exacerbate and perpetuate the inherent labor precariousness of the sector and the social inequalities that sustain it, while others highlight the ambivalence of their effects. Focusing on the organizational structures assumed by digital platforms, the purpose of this article is to shed lights on the differential effects of the various modes of intervention that develop in each context according to their specificity. Through the study of the digital platform Zolvers in Argentina, we analyze its adaptation to a sector characterized by two opposing trends: the formalization of labor relations and the increase in hourly work. This gives rise to three hiring modalities: regular hires managed by the digital platform, regular hires managed by household employers, and occasional hires. Although workers use these hiring modalities interchangeably and even accumulate jobs that correspond to all of them, the effects on working conditions vary significantly. In the first modality, the platform's intervention automates certain rights; in the second, working conditions are more heterogeneous as the legal framework is challenged by employers; in the third, working conditions are extremely precarious due to the sporadic and short-term nature of the work. This study highlights that the effects of digital platforms on working conditions depend on the type of intermediation. The research used a quantitative-qualitative methodology, including a survey of 300 workers, 20 semi-structured interviews with workers, two focus groups with workers, and four with employers who use Zolvers.

Keywords | Argentina; digital intermediaries; domestic work; hiring modalities; platform economy

Modalidades de contratação sob medida. A intermediação digital do trabalho doméstico na Argentina

Resumo | No campo dos estudos sobre intermediários digitais no setor do trabalho doméstico e de cuidados, algumas pesquisas afirmam que eles exacerbam e perpetuam a precariedade do trabalho no setor e as desigualdades sociais que o sustentam, enquanto outras destacam a ambivalência de seus efeitos. A partir dessas perspectivas, e com foco nas estruturas organizacionais assumidas pelas plataformas digitais, este artigo se propõe entender os efeitos diferenciais dos diferentes modos de intervenção que são desenvolvidos em cada contexto de acordo com sua especificidade. Por meio do estudo da plataforma digital Zolvers na Argentina, é analisada sua adaptação a um setor marcado por duas tendências opostas: a formalização das relações de trabalho e o aumento do trabalho por hora. Isso dá origem a três tipos de contratação: contratação regular gerenciada pela plataforma digital, contratação regular gerenciada pelas residências dos empregadores e contratação temporária. Embora os trabalhadores usem esses modos de recrutamento de forma intercambiável e até mesmo acumulem postos de trabalho que correspondem a todos eles, os efeitos sobre as condições de trabalho são muito diferentes. Na primeira modalidade, a intervenção da plataforma produz uma espécie de automação de certos direitos; na segunda, as condições de trabalho são mais heterogêneas, uma vez que o marco legal é questionado (em sua aplicação) pelos empregadores; na terceira, as condições de trabalho são extremamente precárias, pois são empregos esporádicos que duram apenas algumas horas. Este estudo mostra que os efeitos das plataformas digitais sobre as condições de trabalho dependem do tipo de intermediação. A pesquisa utilizou uma metodologia quanti-qualitativa, que incluiu uma pesquisa com 300 trabalhadoras, 20 entrevistas semidirigidas com trabalhadoras, dois grupos focais com trabalhadoras e quatro grupos focais com empregadores que utilizam a Zolvers.

Palavras-chave | Argentina; economia de plataformas; intermediários digitais; modalidades de contratação; trabalho doméstico

Introducción

En la última década, los intermediarios digitales fueron ganando presencia en el sector del trabajo doméstico y de cuidado, tanto en los países del norte como del sur. Sin embargo, su intervención es diferente dependiendo de las características del sector, el marco normativo que los regula y los modos de reclutamiento tradicionalmente utilizados; según promocionen puestos de trabajo sin retiro¹, de tiempo completo, tiempo parcial o por horas; o según consideren a las trabajadoras como independientes, asalariadas de los intermediarios o de los hogares en los que prestan servicios. En los países en los que la intermediación en el reclutamiento es una práctica ampliamente desarrollada —vía agencias de colocación o de empleo—, estos nuevos actores introducen innovaciones relacionadas principalmente con el uso de tecnologías digitales. Por el contrario, en aquellos países donde el reclutamiento se basa tradicionalmente en recomendaciones personales —a través del “boca a boca”—, los intermediarios digitales producen cambios disruptivos e incorporan nuevas lógicas de contratación y organización en esta ocupación (Pereyra, Poblete y Tizziani 2023).

La literatura identifica tres modelos principales de intervención (Tandon y Rathi 2021). El primero es el de las agencias digitales de trabajo, donde las trabajadoras son contratadas por el intermediario, pero prestan servicios a distintos hogares. En este caso, el intermediario digital asume el rol de empleador. El segundo modelo, denominado comúnmente *marketplace*, caracteriza a los intermediarios digitales que proveen servicios de selección de personal, buscando conectar la oferta con la demanda de servicios de limpieza y de cuidados. Algunos intermediarios incluyen, además, servicios de gestión de personal; esto es, el registro del contrato de trabajo, el pago de salarios y contribuciones patronales, así como la confección de recibos de sueldo (Rodríguez-Modroño, Angenjo-Calderón y López-Igual 2023; Pereyra, Poblete y Tizziani 2023). Aquí, aun si la plataforma digital (a veces) se ocupa de la gestión de la relación laboral, esta se establece entre el hogar empleador y la trabajadora doméstica. Finalmente, el tercer modelo, conocido como *bajo demanda*, proporciona trabajos temporales, sin ningún tipo de regularidad, donde la figura del empleador queda totalmente desdibujada (Digital Future Society 2021). En América Latina, las dos últimas modalidades dominan el universo de intermediarios digitales debido a las características del sector —cuyos niveles de informalidad alcanzan hasta el 95% de los puestos de trabajo en algunos países (OIT 2021)— y a los marcos normativos que presuponen la contratación directa entre el hogar y la trabajadora como vinculación estándar (Blanchard 2023; Pereyra, Poblete y Tizziani 2023).

Los efectos de la intermediación digital varían según el modelo de intervención utilizado y el contexto nacional. Mientras que las investigaciones relativas a países del norte destacan como efecto principal la precarización de las relaciones laborales por la creación de zonas grises, donde las protecciones legales quedan sin efecto (Pulignano, Marà y Franke 2023; van Doorn 2017), los estudios sobre países del sur ponen el acento en la ambivalencia de sus efectos (Tandon y Rathi 2022). En mercados de trabajo donde esta actividad se desarrolla principalmente por fuera de todo marco legal, los intermediarios digitales introducen algunas formas de estandarización del trabajo, como por ejemplo la bancarización o la definición previa de tareas y horarios (Trojansky 2020). Asimismo, pueden también ser instrumentos de promoción de derechos (Tizziani y Poblete 2022). Esto significa que en contextos donde los puestos de trabajo son mayoritariamente informales y precarios, la intermediación digital puede contribuir a alcanzar algunas mejoras en las condiciones de trabajo.

En este artículo partimos de considerar que esta diversidad de efectos es el resultado del modo en que los intermediarios digitales se adaptan a las características del mercado en el que intervienen. Si bien los estudios sobre distintos casos nacionales en diferentes

1 Es la denominación que utiliza la Organización Internacional del Trabajo para referirse a la modalidad de contratación donde la trabajadora vive en el domicilio del empleador (OIT 2021).

regiones del mundo identifican efectos comunes, en cada contexto se producen consecuencias particulares. Con el fin de entender cómo se adaptan estos intermediarios a contextos específicos y los efectos que producen en relación con las condiciones de trabajo, este artículo se centra en el estudio de la plataforma digital Zolvers en Argentina. Esta plataforma es uno de los intermediarios digitales más importante en la región: empezó a funcionar en Argentina en 2014 y hoy también opera en Chile, Colombia y México. Sin embargo, el modelo de negocio que utiliza no es exactamente el mismo. En Argentina, esta plataforma necesitó adaptar su propuesta de servicios a dos tendencias diferentes (casi opuestas) que han caracterizado el sector en los últimos 20 años: por una parte, la formalización de las relaciones laborales y, por otra, el aumento del trabajo por horas. El artículo explora el modo en que la tendencia hacia la formalización condiciona los mecanismos de intermediación y cómo el trabajo por hora facilita su intervención, analizando los efectos de las condiciones laborales.

La estrategia metodológica utilizada tuvo un abordaje cuantitativo, que combinó distintas técnicas de recolección de datos. El relevamiento se realizó en el Área Metropolitana de Buenos Aires entre febrero de 2020 y julio de 2022. El material cualitativo incluyó 20 entrevistas semiestructuradas con trabajadoras domésticas (febrero a junio de 2020), seis grupos focales —dos con trabajadoras y cuatro con empleadores/as— (junio y julio 2022) y varias entrevistas con una de las socias fundadoras de Zolvers. Los datos cuantitativos provienen de la encuesta realizada a 300 trabajadoras (diciembre 2020 a enero 2021) y de la Encuesta Permanente de Hogares (EHP) relevada trimestralmente por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC). La selección de trabajadoras y empleadores que participaron en este relevamiento se hizo al azar a partir de un listado que proporcionó la propia plataforma, sobre la base de un consentimiento explícito y acompañado de un incentivo económico.

El artículo se organiza en cuatro secciones. La primera analiza los principales efectos de los intermediarios digitales analizados en la literatura. La segunda presenta el sector del trabajo doméstico en Argentina, focalizándose en las dos tendencias que lo caracterizan: la formalización de las relaciones laborales y el aumento del trabajo por horas. La tercera sección analiza el modo en el que la plataforma digital Zolvers se adapta a estas tendencias, con opciones de servicios a medida. Finalmente, la cuarta sección explica, desde la perspectiva de las trabajadoras, cómo las distintas modalidades de contratación definen las condiciones de trabajo.

¿Uberización del trabajo doméstico?

Las primeras investigaciones sobre intermediarios digitales en el sector de trabajo doméstico y de cuidados tomaron como referencia el modelo analítico dominante dentro del nuevo campo de estudios sobre plataformas digitales de trabajo, donde Uber representa el caso paradigmático. No solo el neologismo “uberización”, sino también su significado, fueron incorporados en los estudios sobre este sector —esto es, que las plataformas digitales producen una disrupción en el mercado de trabajo, cuyo resultado es el aumento de la precarización de las condiciones laborales— (van Doorn 2017; Trojansky 2020; Macdonald 2021). La pregunta por la uberización del trabajo doméstico y de cuidados se convirtió entonces en un punto de partida. Más allá de la variedad de casos analizados —países del norte o del sur; trabajo de limpieza o cuidados; cuidado de niños y personas mayores; trabajo eventual a corto o largo plazo; colocación de trabajadoras migrantes; o distintos modelos de negocio—, la incipiente literatura parece organizarse alrededor de dos concepciones distintas de los efectos que producen los intermediarios digitales. La primera posición sostiene que la intervención de plataformas digitales, al igual que en otros sectores de actividad, incrementa la precarización de las relaciones laborales, mientras que la segunda posición pone el acento en la ambivalencia de sus efectos.

La primera posición, la uberización del trabajo doméstico, se presenta principalmente en los estudios sobre países del norte que tienen mercados de trabajo donde las zonas grises de aplicación de la ley son marginales. Aun considerando las diferencias en cuanto a la estructura del sector y las regulaciones que lo gobiernan en cada país, las investigaciones muestran que las plataformas digitales generan trabajo informal (Pulignano, Marà y Franke 2023; Kalla 2022), intensificación del trabajo (Macdonald 2021), mecanismos de control basados en sistemas de reputación (Fetterolf 2022; Flanagan 2019), incremento del trabajo no remunerado (Pulignano, Marà y Franke 2023), irregularidad en los ingresos (McDonald, Williams y Mayes 2021; Sibiyi y du Toit 2022), ausencia de protecciones legales (Ferreira Vale y Nociolini Rebecchi 2021; Trojansky 2020; Rodríguez-Modroño, Angenjo-Calderón y López-Igual 2022), así como transferencia de costos y riesgos a las trabajadoras (McDonald, Williams y Mayes 2021). Estos estudios argumentan que la intervención de las plataformas digitales profundiza las desigualdades sobre las cuales se asienta el trabajo doméstico (van Doorn 2017; Ticona y Mateesou 2018; Gruszka *et al.* 2022; Hunt y Samman 2020; Rodríguez-Modroño, Angenjo-Calderón y López-Igual 2022).

La segunda posición, los efectos ambivalentes de la intermediación digital, aparece inicialmente en países del sur, donde al comparar las condiciones de trabajo relativas a los puestos mediados y no mediados por las plataformas digitales, se observan algunos efectos positivos (Tandon y Rathi 2022). Si bien estas investigaciones comparten con las de la primera posición el diagnóstico sobre la intensificación de la precariedad y las desigualdades, sostienen que las plataformas pueden también contribuir a la visibilización de las condiciones laborales (Ticona y Mateescu 2018); a la formalización de la relación laboral, lo que permite acceder a protecciones sociales (Madariaga *et al.* 2019; Reygadas 2020); a la institucionalización de aspectos de la relación laboral como la bancarización del pago de salarios (Ticona y Mateescu 2018; Blanchard 2023; Tandon y Rathi 2022); a la trazabilidad de las horas trabajadas e ingreso (Hunt y Machingura 2016); a la posibilidad de construir agendas de trabajo más eficaces que permitan el equilibrio entre trabajo y familia (Trojansky 2020); a la provisión de mecanismos de protección contra abusos (Kalla 2022; Sibiyi y du Toit 2022); y a la circulación de información sobre derechos laborales que posibiliten mejores negociaciones de las condiciones de trabajo (Tizziani y Poblete 2022). Asimismo, distintos estudios señalan el potencial de la tecnología para modificar las lógicas discriminatorias que dominan este sector, particularmente cuando las plataformas son utilizadas por cooperativas de trabajadoras domésticas (Muralidhara Hiriyur 2022; Osiki, Fairuz y Candice 2023).

El estudio sobre la intervención de Zolvers en Argentina también da cuenta de esos efectos informados por la literatura, particularmente su ambivalencia. Sin embargo, los efectos positivos y precarizadores se organizan en torno a diferentes modalidades de intermediación. Por ello el artículo busca entender el modo en el que la plataforma se inserta en el mercado de trabajo y cómo, a partir de sus distintas modalidades de intermediación, produce efectos específicos sobre las condiciones laborales.

Dos tendencias contrapuestas: la formalización y el trabajo por horas

En Argentina, el trabajo doméstico remunerado es un sector de actividad muy significativo, ya que concentra el 15,3% de las mujeres ocupadas. En los últimos 20 años, este sector experimentó cambios sustantivos, al verse atravesado por dos tendencias contrapuestas: la formalización de las relaciones laborales y el aumento del trabajo por horas (Pereyra 2017; Poblete 2022b).

La tendencia a la formalización es, sin lugar a duda, resultado de las políticas de formalización desarrolladas de manera sistemática a partir de 2005, que se basaron en tres estrategias diferentes: simplificar los procedimientos, persuadir y generar incentivos económicos,

porque la complejidad en los procesos administrativos se consideraba como un obstáculo a la formalidad. El Estado buscó romper con las barreras burocráticas, que facilitaron los trámites administrativos a través de la incorporación de nuevas tecnologías. Desde la aprobación del nuevo régimen laboral en 2013 (Ley 26.844), denominada Ley de Contrato de Trabajo del Personal de Casas Particulares², se establecieron tres modalidades de registro simplificado: a través de un sitio web, vía telefónica —línea de atención gratuita— y a través de la aplicación Casas Particulares, lanzada en 2018 (Poblete 2022a).

A fin de persuadir a los empleadores, el Estado envió, en primer lugar, cartas informando sobre la importancia y obligatoriedad de la formalización. En segundo lugar, realizó inspecciones en las puertas de edificios y barrios cerrados para constatar la situación contractual de las trabajadoras y brindar información sobre el registro. En tercer lugar, instauró un mecanismo de “formalización de oficio” —también conocido como “presunción de empleada doméstica”—, con el objeto de intimar a los empleadores de altos ingresos (Poblete 2022b). Asimismo, en asociación con la oficina de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los sindicatos de trabajadoras domésticas, realizó numerosas campañas de información destinadas tanto a empleadores como a trabajadoras.

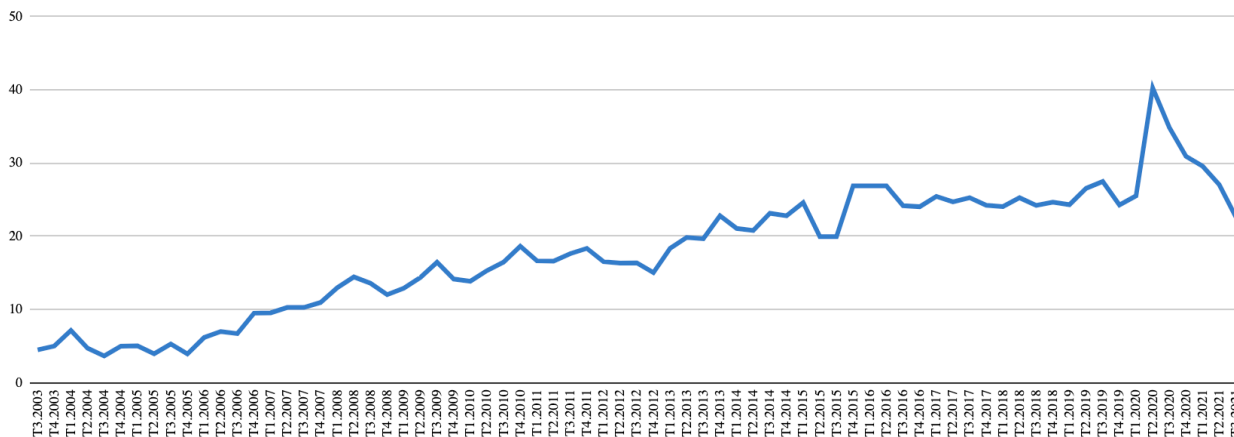
Como incentivo económico, en 2005 habilitó la deducción del total de las contribuciones patronales y el pago de salarios del impuesto a las ganancias hasta alcanzar el equivalente al máximo no imponible (Administración Federal de Ingresos Públicos, Resolución 3492/2013). Luego, en 2021, lanzó el programa “Registradas” (Decreto 660/2021), dirigido a empleadores de menores ingresos —no alcanzados por el impuesto a las ganancias—. El programa establece que durante seis meses y según el nivel de ingresos, el Estado cubre entre el 30 y el 50% de la remuneración neta mensual. Originalmente, esta medida se presentó como un estímulo a la formalización de las contrataciones desde 12 horas semanales, pero a partir de julio de 2022 se incluyó también a quienes tenían una “dedicación igual o mayor a 6 horas semanales” (Decreto 358/2022).

Los efectos de estas tres estrategias —facilitación, persuasión e incentivos económicos— se hacen evidentes en el aumento de puestos registrados en el tiempo³ (Gráfico 1). El primer aumento significativo de puestos formales se produjo en 2006, pasando de 3,8 a 9,4%, a raíz de la introducción de los mecanismos de deducción fiscal y el envío de las primeras cartas de intimación al registro dirigidas a contribuyentes de altos ingresos (Persia 2014). Un segundo aumento se produjo a partir de 2013, cuando se implementó la “presunción de empleada doméstica” y se realizaron campañas de información sobre el nuevo marco normativo. En ese año, los puestos formales alcanzaron el 23%, y el aumento progresivo, entre 2015 y 2020, los llevó al 25%. En 2020, por efecto de la destrucción masiva de puestos informales, llegaron a representar el 40% del total. Actualmente, debido a la recuperación parcial del sector durante la pospandemia, el porcentaje de puestos formales es menor al de la prepandemia.

Sin duda, el avance de la formalización en los últimos 20 años ha sido muy significativo en términos relativos: los puestos formales pasaron de representar el 5% en 2003 al 21,3% en 2022, lo que indica una primera tendencia alcista modesta, pero positiva. Sin perjuicio de ello, es importante tener presente que la proporción de relaciones laborales registradas sigue siendo baja en términos absolutos (y por ende es un desafío pendiente para la política pública). Dejando de lado el periodo excepcional de la pandemia, la tasa de formalización del sector parece haber alcanzado su techo en valores que oscilan entre el 20 y el 25% del total de esta fuerza de trabajo (Pereyra y Poblete, en prensa).

2 Para un análisis del nuevo régimen, ver Pereyra y Poblete (2015), Poblete (2016), Cutuli (2018) y Jaramillo Fonnegra y Rosas (2014).

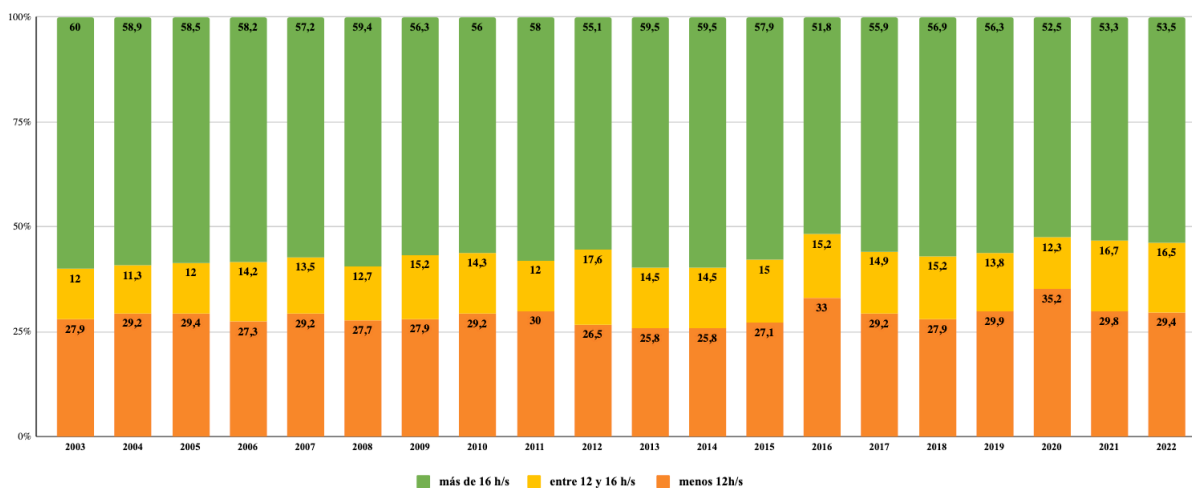
3 Todos los datos utilizados en esta sección corresponden al cuarto trimestre de cada año, desde 2003 hasta 2022 (último relevamiento disponible), de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH).

Gráfico 1. Tasa de formalización del trabajo doméstico remunerado, 2003-2022 (en porcentajes)

Fuente: EPH, a partir de los datos del cuarto trimestre de cada año, desde 2003 hasta 2022.

La segunda tendencia —el aumento del trabajo por horas— ha aumentado desde 2003, cuando comenzó a crecer el número de personas que trabajan menos de 16 horas semanales⁴. En 2003, las trabajadoras que laboraban en puestos de menos de 12 horas por semana representaban el 27,9%, en 2016 fue el mayor incremento con un 33% y en 2022 bajó a un 29,4%. Asimismo, el grupo de mujeres que trabajan entre 12 y 16 horas semanales creció de manera sostenida, y pasó del 12% en 2003 al 16,5% en 2022. Esto significa que quienes trabajan por horas actualmente son el 46,5% del total de trabajadoras del sector (Gráfico 2).

Esta tendencia se contraponen con la primera, dado que la contratación por horas resulta más resistente al registro de la relación laboral. La percepción del trabajo doméstico como “ayuda” y actividad propiamente femenina se intensifica en esta modalidad (Kuznesof 1993; Valenzuela y Mora 2009). Además, los empleadores creen que no está incluida en la regulación (Pereyra, Poblete y Tizziani 2023) y presuponen que la formalización laboral es solo una obligación para aquellos empleadores con los que trabajan más horas (Pereyra 2013). Por ello las políticas relativas a la formalización tienen efectos limitados en ese grupo.

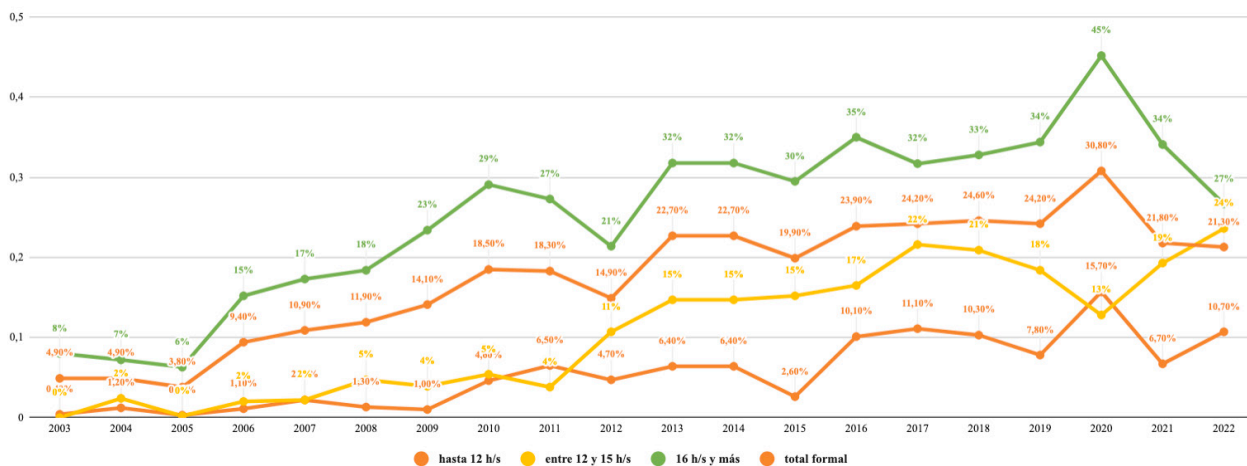
Gráfico 2. Trabajo doméstico remunerado según modalidad de contratación, 2003-2022 (en porcentajes)

Fuente: EPH, a partir de los datos del cuarto trimestre de cada año, desde 2003 hasta 2022.

4 En esta sección, las distintas modalidades de trabajo por hora corresponden a las categorías establecidas por la Ley 25.239, que creó el Régimen Especial de Seguridad Social para Empleados del Servicios Doméstico (Título XVIII), que segmenta las contribuciones patronales y el acceso al seguro de salud y a las pensiones en función de las horas trabajadas. Este régimen fue incluido en la Ley 26.844 de 2013.

Al observar el comportamiento de la formalización en los últimos 20 años, resulta claro que se trata de un sector fragmentado, compuesto por un grupo de trabajadoras protegidas y uno de trabajadoras sin acceso a derechos. A partir de 2005, y debido a los beneficios fiscales, el trabajo formal en la categoría de 16 horas creció casi 10 puntos porcentuales durante el primer año (Gráfico 3). En los cuatro años siguientes, la formalización se concentró fundamentalmente en este grupo, ya que pasó de 15,2% en 2006 a 29,10% en 2010. En ese mismo periodo, solo el 5% de quienes trabajaban menos de 16 horas semanales tenía un contrato formal. En 2013, con la aprobación del nuevo régimen, se produjo un aumento de la formalidad en el grupo de trabajadoras que se inserta bajo la modalidad por horas, pero restringido a su extremo superior: el que trabaja entre 12 y 15 horas por semana. En 2017 hubo un aumento del registro del trabajo por horas en ambas categorías (menos de 12 horas semanales y entre 12 y 16 horas semanales), presumiblemente como resultado de las campañas de información. Asimismo, en la pospandemia, se incrementó la formalización como efecto del Programa “Registradas” que, hasta finales de 2022, era responsable de 22 100 relaciones laborales formales (Bendersky y Nadur 2022).

Gráfico 3. Tasa de formalización según modalidad de contratación, 2003-2022 (en porcentajes)



Fuente: EPH, a partir de los datos del cuarto trimestre de cada año, desde 2003 hasta 2022.

A partir de este panorama del sector por dichas tendencias contrapuestas, la plataforma digital Zolvers debió adaptar su propuesta de servicios. Esto lo veremos a continuación.

Zolvers en versión argentina

A través de su página web y de su aplicación, Zolvers ofrece servicios de intermediación digitalizada para la contratación de trabajadoras domésticas, cuyo costo queda enteramente a cargo de los hogares empleadores. Según información facilitada por una de las socias fundadoras de la empresa, en 2019 la plataforma contaba con 20 000 trabajadoras activas en el Área Metropolitana de Buenos Aires, que brindaban servicios de limpieza y cuidados bajo diversas modalidades: puestos regulares sin retiro, con retiro o por horas —con una periodicidad semanal o quincenal— y contrataciones puntuales, denominadas “por única vez”. Las remuneraciones de los servicios ofrecidos se adecúan a los mínimos legales establecidos por el convenio colectivo de trabajo del sector, cuyas escalas varían según el tipo de tarea y las cargas semanales de trabajo. La intervención de la plataforma en la definición de los salarios se limita al periodo inicial de las relaciones laborales, que abarca los primeros 30 días y durante el que se encuentra vigente la “garantía de

satisfacción”. Esta permite a los empleadores solicitar hasta cuatro veces el reemplazo de la trabajadora contratada en caso de no haber conformidad con los servicios prestados. De manera complementaria, y como es frecuente en este tipo de plataformas, donde las cuestiones relativas a la “confianza” tienen particular relevancia (Schoenbaum 2016), Zolvers promueve la contratación de trabajadoras “verificadas” y “evaluadas”. Por un lado, solicita a las trabajadoras la presentación de un certificado de antecedentes penales al momento de inscribirse en la plataforma y corrobora sus experiencias laborales previas. Por otro lado, tal como lo hacen otros intermediarios digitales, pone a disposición de los empleadores un sistema de evaluación que les permite calificar, a través de puntajes y comentarios, el desempeño de las trabajadoras.

En línea con la tendencia a una mayor presencia de las regulaciones estatales, la plataforma propone dos prestaciones adicionales, vinculadas con la formalización de las contrataciones que promueve. En primer lugar, ofrece a los hogares empleadores asesoramiento gratuito sobre la realización de los trámites del registro del contrato de trabajo. En segundo lugar, propone un sistema de gestión administrativa y contable, denominado Zolvers Pagos. A través de este sistema, la plataforma se ocupa de la liquidación de los haberes mensuales —lo que puede incluir la apertura de una cuenta bancaria—, la generación de los recibos de sueldo y, en caso de que los empleadores quieran formalizar la relación laboral, los trámites del registro y el pago de las contribuciones patronales.

Si bien la plataforma propone contrataciones en todas las modalidades, la encuesta muestra que su intervención se concentra en los servicios regulares de limpieza por horas, con baja carga horaria. Dentro del conjunto de puestos relevados⁵, el 52% correspondía a empleos regulares de hasta cinco horas semanales, el 43% a puestos de entre seis y 23 horas semanales y solo el 4% a puestos de 24 horas o más. Asimismo, si se desagrega el 43% que trabaja entre seis y 23 horas semanales, se observa que el 69% son puestos de seis a 10 horas semanales, 19% entre 11 y 15 horas, y 12% entre 16 y 23 horas. Esto da cuenta de que la utilización de la plataforma facilita las contrataciones por horas, lo que permite la acumulación de puestos, ya que las herramientas de búsqueda de empleo (que incluyen los horarios y la ubicación de los servicios requeridos) hacen posible la constitución de una agenda de trabajo más eficaz. En efecto, las trabajadoras de Zolvers tienen en promedio 3,3 empleadores, mientras que las trabajadoras domésticas a nivel país lo hacen para 1,5 empleadores. En lo que se refiere a las prestaciones eventuales, si bien por restricciones metodológicas el relevamiento no recabó información detallada sobre estos puestos⁶, sí permitió detectar que el 62% de las trabajadoras recurrían a este tipo de inserción como estrategia para generar ingresos adicionales al menos una vez al mes. Esta especialización de la plataforma en la modalidad “por horas” acentúa y se enlaza con una de las tendencias que caracteriza al sector, vinculada al crecimiento de las jornadas de trabajo parciales. En este sentido, la plataforma parece responder de manera eficaz a demandas específicas, tanto de las trabajadoras como de los hogares empleadores.

Las trabajadoras domésticas valoran la flexibilidad que ofrece la inserción mediante la plataforma digital, tal como se analizó para otras plataformas digitales en este rubro (van Doorn 2017; Hunt y Machingura 2016) y en otros sectores (Rodríguez Rodríguez 2019; Reygadas 2020). Por ejemplo:

Conocer a Zolvers me cambió la vida, porque yo antes, cuando trabajaba en la estación de servicio, no tenía feriados, no tenía domingos, no tenía nada. [...] Ahora mayormente

5 La encuesta permitió relevar información sobre 1048 puestos de trabajo entre las 300 trabajadoras que la respondieron.

6 Al testear el cuestionario de la encuesta, la propia intermitencia de estas inserciones dificultó que las trabajadoras recordaran detalles relacionados con este tipo de empleo (por ejemplo, cuál había sido el pago recibido o cuántas horas exactamente habían trabajado).

trato de trabajar a la mañana, así cuando yo estoy volviendo la paso a buscar por la escuela [a su hija de 11 años], ya estoy más tranquila con ella, me siento, hago la tarea. (Marina, trabajadora, 30 años, tres puestos en Zolvers)

Para mí [trabajar a través de la plataforma] me venía re bien, porque empecé a tener una rutina, empecé a tener unos horarios ya establecidos, yo sabía que lunes y martes iba a trabajar en tal casa, miércoles y viernes iba a trabajar en otra, manejaba los horarios, entonces era como que tenía una tranquilidad, por ejemplo, si quería hacer un curso, que también hice trabajando en Zolvers [un curso] de bijouterie, correr algunos horarios y no perder los laburos... entonces a mí me sirvió un montón. (Beatriz, trabajadora, 36 años, cinco puestos en Zolvers)

En los relatos de las trabajadoras, la flexibilidad que ofrece Zolvers facilita la conciliación entre las actividades remuneradas y las responsabilidades de cuidado, que es una de las problemáticas centrales que define la participación laboral de las mujeres de menores recursos (Faur y Pereyra 2018; Espino 2011; Pereyra y Tizziani 2014). Esta modalidad de inserción también habilita proyectos educativos o de formación profesional, frecuentes entre las trabajadoras entrevistadas⁷.

En el caso de los empleadores, según sus testimonios, la plataforma digital se presenta como una estrategia accesible y eficaz para reclutar trabajadoras domésticas ante demandas puntuales o pocas horas de trabajo semanal:

Mi papá se mudó y necesitábamos limpiar el departamento que dejaba, googleé ‘servicio doméstico por hora o por única vez’ y lo primero que salió fue Zolvers [...] Probé el servicio y la primer vez resultó de 10, porque todo salió como lo planeado, la hora, el lugar, todo llegó perfecto; la persona, hizo un trabajo espectacular y me quedé súper contento. (Francisco, empleador, 49 años, contrata a través del servicio Zolvers Pagos)

A mí la verdad que me simplificaba también eso. Me resolvía mucho más rápido la búsqueda, la recomendación de la persona. Si me gustaba, si no, me la cambiaban. Me resultó confiable, no sé, me resolvió. (Julieta, empleadora, 40 años, contrata a través del servicio Zolvers Pagos)

En mi caso pasó que cuando dejé de tener la posibilidad de tener a alguien que venía con constancia, y de manera seguida y con mucha confianza a mi casa, se me ocurrió que el sistema por plataforma era casi perfecto, especialmente porque lo pedía un lunes a las 11 de la noche para un martes a la mañana. (Ariana, empleadora, 35 años, contrata servicios eventuales)

A partir de estos relatos se puede deducir que Zolvers simplifica y acelera el proceso de selección y reclutamiento de las trabajadoras domésticas, sobre todo en comparación con los canales tradicionales de búsqueda que dependen de redes de proximidad. Los testimonios muestran, sin embargo, una diferenciación entre las estrategias de búsqueda según las tareas demandadas. Las redes familiares o de proximidad siguen siendo centrales para la contratación de cuidadoras: “para niñeras prefiero alguien de confianza, recontra recomendado por allegados míos” (Julieta). La plataforma en cambio puede “resolver”, de manera inmediata, los servicios de limpieza.

7 Según los datos de la encuesta, quienes utilizan la plataforma digital cuentan con niveles significativamente más elevados de educación formal en comparación con el total de trabajadoras domésticas. Entre las trabajadoras de Zolvers, el 80% había completado estudios secundarios y 24% asistía a un establecimiento educativo; esas proporciones descendían en el conjunto de la categoría a 60 y 3% respectivamente.

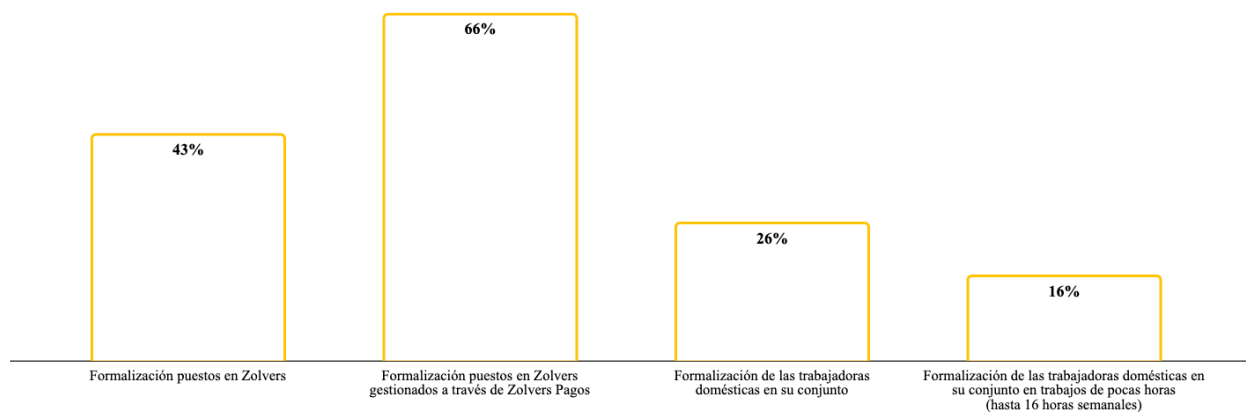
Buscando responder a estas demandas, la plataforma promueve tres modalidades distintas de contratación: estables gestionadas por el sistema Zolvers Pagos; regulares sin gestión de la plataforma (gestionadas por los hogares empleadores); y eventuales. La mayoría de las trabajadoras que formaron parte del estudio combinaban estas modalidades de contratación: se desempeñaban en puestos estables que son gestionados a través del sistema Zolvers Pagos y también recurrían a la amplia oferta de trabajos “por única vez” para complementar sus ingresos. No obstante, estas tres modalidades tienen impactos diferentes sobre las condiciones de trabajo y al acceso a los derechos reconocidos por la ley.

Modalidades de contratación a medida

En Argentina, la intermediación de la plataforma parece contribuir a incentivar la formalización de las relaciones laborales. En 2019⁸, el nivel del registro en los puestos estables obtenidos a través de la plataforma era significativamente mayor que en el conjunto del sector: el registro alcanzaba el 40% de los puestos Zolvers, mientras que, para ese mismo periodo, tan solo el 26% de las trabajadoras del sector se desempeñaba en un puesto formal⁹. Esta diferencia es más significativa si solo se consideran los puestos de baja carga horaria, ampliamente mayoritarios en la plataforma. Solo 16% del total de trabajadoras domésticas del país que trabajan menos de 16 horas semanales tenía un puesto formal (Gráfico 4.)

El impulso hacia una mayor formalización que se constata en los empleos obtenidos a través de Zolvers oculta, sin embargo, situaciones muy disímiles sobre el registro y el acceso a los derechos laborales, en función de las tres modalidades de contratación que propicia la plataforma.

Gráfico 4. Tasas de formalización previas a la pandemia. Trabajadoras de Zolvers vs. el conjunto de las trabajadoras domésticas del país, 2019



Fuente: datos recolectados a partir de la encuesta propia (2020-2021) y EPH (IV trimestre 2019).

- 8 Dado que la encuesta se realizó entre diciembre de 2020 y enero de 2021, se toman los datos del último trimestre de 2019 de la EPH como referencia para comparar los puestos mediados por Zolvers con el sector en general.
- 9 En el caso de Zolvers, los datos de la encuesta corresponden a puestos de trabajo, mientras que, para el total país, los datos de la EPH refieren a la ocupación principal de cada trabajadora.

La gestión digitalizada de los puestos de trabajo estable

Pareciera que la gestión digitalizada explica el alto nivel de formalización de los puestos mediados por la plataforma digital. En efecto, entre los puestos administrados por el sistema Zolvers Pagos, el registro alcanzaba el 67% (Gráfico 4). Si bien este tipo de puestos solo representa el 37% del total, casi todas las trabajadoras, a lo largo de su trayectoria en la plataforma, habían tenido al menos un puesto gestionado mediante este sistema. Para la mitad de las entrevistadas, esta modalidad resulta ventajosa y prefieren postularse en esos puestos. La gestión de los puestos a través de este sistema es informada en los avisos de trabajo y, en los relatos de las trabajadoras, implica una garantía respecto del carácter registrado del puesto: “ya la plataforma te dice cuando es por Zolvers Pagos, cuando es por un día y, si después entrás, la persona quiere que estés en blanco¹⁰, así que vos entrás y ellos ya te ponen en blanco” (Vanesa, trabajadora, 43 años, dos puestos en Zolvers); “con Zolvers Pagos es en blanco, por lo general es en blanco” (Romina, trabajadora, 38 años, cuatro puestos en Zolvers).

Pese a que en ningún caso la plataforma estipula como un requisito la formalización del puesto de trabajo, su intermediación en la gestión de las relaciones laborales implica, en la experiencia de las trabajadoras, mayores posibilidades de acceder a un puesto registrado. Sus relatos destacan este potencial formalizador como una ventaja de la gestión directa de los puestos por parte de la plataforma. En primer lugar, por la valoración positiva del registro que, como mencionan muchas trabajadoras, “es lo que corresponde”. En segundo lugar, porque el carácter formal se traduce en una mayor previsibilidad sobre las condiciones en las que se desarrolla el trabajo:

Lo que pasa es que con Zolvers Pagos [el pago] es por mes. (Vanesa, trabajadora, 43 años, dos puestos en Zolvers)

Si te dicen ‘no tengo plata’ o te dicen ‘salgo, no vengas’, ahí [en Zolvers Pagos], si es por mes, te olvidás, a vos te pagan el día igual. (Jimena, trabajadora, 24 años, un puesto en Zolvers)

Yo siempre quise así porque no tengo que estar diciendo si voy a estar o no, ya va así, como lo tiene especificado Zolvers, no tengo que estar hablando nada [...] Por ejemplo los feriados, los feriados es algo que está estipulado por ley, y al estar por la plataforma te lo tienen que otorgar y cuando vos no estás ahí, te lo pueden dar como no. (Romina, trabajadora, 38 años, cuatro puestos en Zolvers)

El rol de intermediación de la plataforma digital en la gestión de las relaciones laborales permite a las trabajadoras anticipar las condiciones de trabajo. El uso de Zolvers Pagos no implica solo el registro de la relación laboral y el pago de las contribuciones patronales que dan acceso al seguro de salud, el seguro de riesgos de trabajo y la pensión (que no en todos los casos se produce). Al mensualizar las remuneraciones, garantiza también el acceso efectivo a derechos laborales relativos al tiempo de no trabajo remunerado (feriados, vacaciones, licencias). Además, según los testimonios de las trabajadoras, las características iniciales del puesto, en relación con las tareas y horarios suelen ser más estables en esta modalidad: “ahí [en Zolvers Pagos] el cliente no tiene cómo cambiar los días, porque esto yo ya lo he verificado. El cliente que me contrató un día lunes y después decidió pasarme a un día viernes, no lo puede cambiar” (Sonia, 59 años, trabajadora, cinco puestos en Zolvers).

Se trata de un tema que no es menor, dada la preponderancia del multiplemplo dentro de la plataforma, que implica la constitución de complejas agendas de trabajo. Así, la

¹⁰ En Argentina, en el lenguaje coloquial se utiliza la expresión “en blanco” para indicar la formalidad de una relación laboral, y su opuesto “en negro” para hacer referencia a relaciones no registradas.

mediación de Zolvers Pagos contribuye a limitar las numerosas instancias de negociación con sus empleadores, que resultan conflictivas para las trabajadoras. El impacto de los arreglos personalizados entre trabajadoras y empleadores en la definición de las condiciones del puesto ha sido analizado por numerosos estudios como una de las características del trabajo doméstico remunerado (Pereyra y Tizziani 2013; Pereyra 2017; Gorbán y Tizziani 2018). Dimensiones centrales de la experiencia de las trabajadoras —días, horarios e intensidad del ritmo de trabajo, tareas requeridas, acceso a derechos y beneficios laborales, entre muchas otras— dependen de negociaciones puntuales, marcadas por la asimetría social, que dan lugar a arreglos inestables, pues se modifican en función de las cambiantes necesidades de los hogares empleadores.

En las últimas décadas, en un contexto en el que las regulaciones estatales del sector forman parte de la agenda pública, las referencias al derecho laboral cumplen un rol cada vez más importante en estas negociaciones, aun cuando no eliminan la conflictividad ni la incertidumbre sobre sus resultados (Poblete 2018). En los relatos de las trabajadoras, la gestión directa de los puestos por parte de la plataforma digital contribuye a limitar estas negociaciones, a estandarizar las condiciones en las que ejercen sus tareas y a estabilizar los arreglos que se establecen al inicio de la relación laboral.

Puestos regulares gestionados por los hogares empleadores

Los puestos obtenidos mediante la plataforma digital pero gestionados por los hogares empleadores dan lugar a situaciones de trabajo muy heterogéneas, tanto por el registro como por el acceso a derechos laborales. En esta modalidad, la formalización de los puestos suele ser más incierta que en el sistema Zolvers Pagos:

Lo que pasa es que con Zolvers es mucho más fácil conseguir un trabajo, en lugar de estar tirando curriculums, es mucho más fácil tener una plataforma y vos elegir un trabajo [...] Pero después, en lo que son las condiciones, depende del empleador, si tiene la buena voluntad de registrarte o no [...] No hay diferencia, yo no veo ninguna diferencia [respecto de los puestos obtenidos por fuera de la plataforma] porque eso ya es cuestión del empleador y también que vos exijas, pasando un determinado tiempo de prueba. (Mariela, trabajadora, 34 años, un puesto en Zolvers)

Con relación a la formalización, en esta modalidad de contratación es posible identificar dinámicas cercanas a las que caracterizan al sector en su conjunto (Pereyra y Tizziani 2013; Pereyra 2017). La formalización suele aparecer como una prerrogativa de los empleadores, asociada a su “buena voluntad”, al “buen trato” o al “reconocimiento” del trabajo efectuado. Aun así, la obligatoriedad del registro es bien conocida por las trabajadoras y puede ser objeto de exigencias y de arreglos diversos en función de sus márgenes de negociación. Por ejemplo, aquellas mejor posicionadas, porque conocen sus derechos y están más dispuestas a cambiar de trabajo en busca de mejores condiciones laborales, suelen plantear, desde el inicio de las relaciones laborales, la formalidad como un requisito para permanecer en los puestos:

Sonia: Yo llego a un trabajo y llevo la fotocopia del CUIL [Código Único de Identificación Laboral] y del DNI, no se lo digo directamente [al empleador] porque sé que no saben cómo trabajo, pero le digo: “esto es para que hagas el trámite”.

Entrevistadora: ¿Y si dice que no?

Sonia: Yo no vuelvo y ni siquiera lo abandono el trabajo, le escribo a Zolvers y le digo: “yo solo tomo trabajos en blanco, a este cliente no le interesa blanquearme, por favor, resuélvanlo”. (Trabajadora, 59 años, dos puestos en Zolvers)

Si bien la plataforma no resuelve directamente esas situaciones, la facilidad de acceso y la gran cantidad de puestos que ofrece implican una menor dependencia de las trabajadoras respecto de los puestos de trabajo, lo que fortalece su posición en estas negociaciones. Además, en la plataforma parece concentrarse el segmento relativamente mejor posicionado, con niveles educativos más altos que los del conjunto de la categoría y experiencia previa en empleos formales, tanto en el servicio doméstico como en otros sectores. Algunas trabajadoras entrevistadas cuentan con un conocimiento detallado de la legislación que regula la actividad y verifican regularmente el pago efectivo de las contribuciones patronales en las páginas oficiales. Esta práctica no está relacionada, en sus relatos, con el trabajo mediante la plataforma digital, sino asociada a experiencias previas de formalización y al contacto con el sindicato de trabajadoras domésticas¹¹. Sin embargo, no todas las trabajadoras cuentan con la misma capacidad de negociación. Muchas de ellas, pese a valorar el registro, permanecen durante largos periodos en puestos informales:

Con ella [la empleadora] estuve los tres meses que estuve en Zolvers [Pagos], después ella se bajó de la plataforma y estoy en negro. Hace seis años que estoy con ella [...] Yo le tiro palos todo el tiempo y siempre me dice: “ay sí, siempre me cuelgo, me olvido, pero ya voy a averiguar”. Y hace un año que me tiene así, ya como que me ganó por cansancio. (Vanesa, trabajadora, 43 años, dos puestos en Zolvers)

Todas las casas que tengo las conseguí por Zolvers, en dos estoy registrada y en una no, pero también la conseguí por Zolvers. Pero todavía no me registra. Es un arreglo entre nosotras. Por ahora no me registra, pero está bien porque arreglamos que por ahí ella me paga un poco más la hora, ella como que no quiere compromisos. (Irina, trabajadora, 35 años, tres puestos en Zolvers)

El resultado de las negociaciones en torno del registro de los puestos no siempre es favorable para las trabajadoras. En algunos casos, pueden resignar la demanda en torno de la formalización para negociar salarios más elevados que los que ofrece inicialmente la plataforma¹² o el acceso a otros derechos laborales. En efecto, el carácter informal del puesto no implica la exclusión automática de todos los beneficios asociados al estatuto de asalariada. Este acceso variable a los derechos laborales, más allá del carácter registrado o no de los puestos, se presenta como un rasgo distintivo del sector (Pereyra 2017) que, en el caso de las mujeres que participaron de nuestro estudio, se constata particularmente en relación con el pago informal de los aguinaldos, de las vacaciones y la contratación de seguros privados de riesgos:

En la [casa] que estoy a la mañana, que me tiene en negro, ella igual me paga lo que me corresponde de aguinaldo, me da vacaciones, todo. (Mariana, trabajadora, 24 años, dos puestos en Zolvers)

Yo en una casa que estoy en negro no me lo pagan, pero en la otra que estoy en negro, la señora que está afuera me manda la plata, como que ella si valoriza. (Sandra, trabajadora, 35 años, tres puestos en Zolvers)

Las vacaciones y el aguinaldo me los paga igual [...] como yo voy en moto a trabajar y ella tiene miedo, me puso [el seguro de accidentes], pero no me registra. (Vanesa, trabajadora, 43 años, dos puestos en Zolvers)

11 Si bien en Argentina existen diversos sindicatos de trabajadoras del sector, las referencias en los relatos suelen ser fácilmente asociables a la principal organización gremial de la actividad en el país: Unión Personal Auxiliar de Casas Particulares (UPACP).

12 La plataforma establece como medida obligatoria el pago de los montos establecidos en el convenio colectivo, pero, según los relatos de las trabajadoras que trabajan por horas, el valor de mercado del salario por hora es significativamente superior.

Se trata, sin embargo, de arreglos puntuales, cambiantes e informales que se negocian caso a caso. Esta inestabilidad afecta también, en esta modalidad, otras dimensiones centrales de los puestos como los horarios y las tareas: “podés elegir los horarios, pero si elegiste ese trabajo que decía: jueves de 9 a 12, te pusiste en contacto con el cliente y el cliente después te dice: sabés que los jueves no puedo. ¿No podés venir los viernes? Y no, si yo elegí tu trabajo es porque era jueves en este horario” (Sonia, trabajadora, 59 años, dos puestos en Zolvers).

Las negociaciones suelen ser conflictivas y desgastar las relaciones laborales. En los relatos de las trabajadoras, la plataforma digital tiene una incidencia limitada en estas dinámicas. Zolvers brinda, a través de diversos canales (página web, redes sociales, bloc de notas en la aplicación), información sobre el registro y las condiciones estipuladas por la legislación, que puede ser utilizada como una herramienta para fortalecer su posición en esas negociaciones. No obstante, esa información no siempre está disponible (a veces está “perdida en la web”, como sostiene Sandra) y puede movilizarse. Pese a que Zolvers se presenta, en esta modalidad de contratación, únicamente como intermediaria en la vinculación entre las partes al inicio de la relación laboral, la tendencia hacia la formalización puede requerir una mayor responsabilidad de la plataforma digital respecto de la calidad de los empleos que propone:

Las casas en las que entré por Zolvers, ellos en vez de pinchar y decirles [a los empleadores] que pongan a la gente en blanco, que te paguen la hora como corresponde, ellos no tienen una continuidad con la gente, si ya entraste vos, ya te dicen que vos tenés que arreglar con tu empleador. Pero si vos tenés una plataforma, vos le cobrás a esa persona, vos tendrías que hacer ese trabajo, no yo. (Vanesa, 43 años, trabajadora, dos puestos en Zolvers)

Además, en ambas modalidades de trabajo revisadas hasta aquí, la “garantía de satisfacción” que ofrece la plataforma digital se presenta como una herramienta que entorpece el acceso a la formalización. Como se señala, la compañía ofrece la posibilidad de solicitar hasta cuatro reemplazos durante los primeros 30 días, si el empleador no está conforme con la labor realizada. Las entrevistas con empleadores no solo dan cuenta del uso intensivo de este servicio, sino que estos procesos de recambio dilatan y dificultan las decisiones de formalización de las contrataciones. En efecto, si bien es obligatorio hacer el registro desde el primer día, en las representaciones y prácticas de empleadores y trabajadoras, la decisión del registro está atada a la finalización del periodo de prueba que, para el trabajo con retiro, comprende “los primeros 15 días efectivos en tanto no superen los tres meses” (Ley 26.844, art. 7). Esta superposición entre la “garantía de satisfacción” y esta interpretación *ad hoc* del periodo de prueba produce una suerte de “suspensión de la norma” (Dewey 2018) que desplaza la formalización para el momento en el que ambas partes están seguras de querer establecer una relación laboral por tiempo indeterminado.

Contrataciones eventuales

La tercera modalidad de contratación propuesta por Zolvers corresponde a los trabajos “por única vez” y a prestaciones con una periodicidad quincenal o mensual, que quedan por fuera del ámbito de aplicación de la regulación del sector, que presupone una periodicidad semanal. Al igual que otras plataformas que adoptan el modelo “bajo demanda” tanto dentro de los servicios domésticos y de cuidados como en otras actividades, este tipo de contrataciones implica serios desafíos para la formalización y el acceso a derechos, lo que profundiza las dinámicas precarizadoras e informalizadoras de los mercados de trabajo.

Estas plataformas se posicionan generalmente como intermediarias entre una demanda fluctuante de trabajo eventual y “prestadoras independientes” de servicios de limpieza,

desdibujando la figura del empleador y el estatuto de asalariadas de las trabajadoras. Dentro de este marco, algunas plataformas pueden extender un conjunto limitado de protecciones a través de seguros privados (en particular seguros de vida y de riesgos de trabajo) o promover la inscripción de estas “prestadoras” en sistemas públicos de protección del trabajo autónomo, transfiriendo el costo y los riesgos del ejercicio de la actividad a las trabajadoras (Hunt y Samman 2020; Ferreira Vale y Rebecchi 2021). Otras plataformas —como es el caso de Zolvers en esta modalidad de contratación— operan enteramente en la informalidad. El peso de esta modalidad no es menor dada la amplia oferta de prestaciones por “única vez” que brinda la plataforma y su uso frecuente por parte de las trabajadoras, tal como muestran los testimonios:

Entrevistadora: ¿Hay muchas ofertas de trabajo en la plataforma?

Natalia: Sí, depende el día. Por ejemplo, hoy había como 40 más o menos y hay veces que hay como 60-70, depende, hay muchos trabajos por única vez que te toman 4 horas un día solo y listo, y hay otras veces que son toda la semana, de lunes a viernes y eso. (Trabajadora, 36 años, un puesto en Zolvers)

Gabriela: Siempre hay ofertas, aunque sea por única vez. Por ahí hubo un tiempo que no conseguía, pero si era por única vez, a mí me servía. Es como que, por ahí si yo dejaba [un trabajo] o por ahí mi empleadora me decía ‘mirá, la verdad que no puedo seguir pagándote’, bueno, conseguía rápido. No es que me quedé un tiempo sin poder trabajar, sino que enseguida conseguía una casa, aunque sea por única vez, y más o menos como que me salvaba. (Trabajadora, 41 años, cinco puestos en Zolvers)

Esta modalidad permite a las trabajadoras hacer frente a periodos de bajos ingresos debido a la pérdida de un empleo o complementar los magros salarios que predominan en la actividad. Las trabajadoras son conscientes de que esta modalidad se desarrolla enteramente por fuera del marco legal, en condiciones y por un valor horario ya fijado por la plataforma. Como sostiene Sonia: “los trabajos por única vez son en negro y no podemos negociar nuestros servicios”, lo que implica una “situación de total indefensión”. Esta modalidad ofrece claramente las condiciones más desventajosas:

Yo tuve la suerte que, siempre que trabajé en casas, me pongan en blanco y gracias a Dios no tengo malas experiencias, solo una vez que cuando fui “por única vez” que la señora era muy mala, ni un vaso de agua me dio, me trató muy mal [...] Es que te hacen ir, ellos contratan por 4 horas y tenés un montón de mugre, para más de 4 horas, y quieren que vos en 4 horas hagas lo que no podés hacer. (Irina, trabajadora, 35 años, un puesto en Zolvers)

Y después por otro trabajo que era “por única vez”, acá en Lomas, que puso que era un departamento y cuando fui era un spa, y me hizo limpiar todo, que era un trabajo de 4 horas, ella pidió por 4 horas y cuando voy ese trabajo se hacía en 8 horas [...] Y ese nunca lo cobré, porque lo pagaban por Zolvers Pagos y nunca lo cobré... era un spa, quería que yo le lave todas las cosas, las desinfecte, las camillas, todo, era limpiar con Cif los sillones blancos, baldear todo, no era un departamento, era un spa eso y yo mandé un mail a Zolvers. (Luisa, trabajadora, 39 años, dos puestos Zolvers)

En la experiencia de las trabajadoras, este tipo de prestaciones implica una gran incertidumbre y pueden exponerlas a situaciones de abuso. Pueden incluir servicios de limpieza no domésticos (que no se explicitan en los avisos) con cargas de trabajo más elevadas que en hogares particulares, malos tratos, demandas de tareas excesivas en relación con el tiempo contratado, ausencia de elementos básicos para la realización del trabajo, entre otras situaciones relatadas por las trabajadoras entrevistadas. Estas prestaciones eventuales desresponsabilizan a quienes contratan el servicio y, como sugiere el testimonio de

Luisa, aun cuando la plataforma gestiona la contratación y el pago del servicio, no garantiza condiciones de trabajo mínimas. En este sentido, la plataforma digital facilita y promueve una modalidad de trabajo eventual, muy poco desarrollada en el modo de estructuración del sector en la Argentina, y no contemplada por la legislación del sector, que además restringe el escaso margen de negociación del que disponen las trabajadoras en la gestión de las condiciones en las que ejercen la actividad.

Conclusión

El modo en el que la plataforma digital Zolvers se inserta en el sector de trabajo doméstico está condicionado, por un lado, por la tendencia hacia la formalización de las relaciones laborales que genera la expectativa del reconocimiento de los derechos establecidos por la ley. Por otro, por la tendencia hacia el trabajo por horas que, en tensión con la tendencia hacia la formalización, desestructura el mercado de trabajo debido a la multiplicación de puestos de baja carga horaria, más reticentes a todo encuadre legal. En este sentido, Zolvers se posiciona como un intermediario digital en ese 30% del sector que privilegia el trabajo por horas, donde el reconocimiento de derechos es limitado. A fin de incorporar esas tendencias contrapuestas, introduce tres modalidades distintas de intervención: contratación regular gestionada por la plataforma; contratación regular mediada por la plataforma y gestionada por los empleadores; y contratación eventual. Estas tres modalidades establecen formas de inserción en el mercado de trabajo y condiciones laborales diferentes.

Una primera distinción tiene que ver con dónde se sitúa cada modalidad respecto del marco normativo que regula al sector; esto es, dentro o fuera de la ley. En principio, las dos modalidades de contratación regular se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la ley, pero representan posiciones diferentes. La contratación regular gestionada por la plataforma facilita la instauración de relaciones laborales formales, mientras que la contratación regular gestionada por los hogares empleadores muestra una heterogeneidad de situaciones frecuentemente caracterizadas por el incumplimiento de la ley. La contratación eventual, por su parte, se sitúa por fuera del ámbito de aplicación de la ley que regula al sector, porque la misma incluye solo relaciones laborales que, aunque sean de pocas horas, tengan continuidad en el tiempo. Asimismo, dado que esta normativa establece que quienes realicen tareas de limpieza y cuidado para hogares lo hagan bajo un contrato de trabajo, la posibilidad de que esta modalidad incluya trabajadoras registradas como independientes es nula. Por consiguiente, facilita las contrataciones informales.

Una segunda distinción entre estas modalidades de contratación está dada por las condiciones de trabajo que generan a partir del modo en el que dan forma a la negociación cara a cara entre la trabajadora y el o la empleadora. En el caso de la modalidad gestionada por la plataforma, la negociación de las condiciones laborales resulta más limitada, dado que cuestiones como aumentos de sueldo, o el pago durante los feriados, vacaciones y licencias están garantizados, y también resulta más difícil la modificación de los horarios y días de trabajo. La intermediación define la forma de la relación laboral y esto se traduce en condiciones de trabajo más favorables, porque incluyen las protecciones establecidas por la ley. La modalidad de contratación regular sin gestión de la plataforma produce, por el contrario, una multiplicación de las instancias de negociación, dado que el marco legal resulta cuestionado en su aplicación por quien contrata. En este tipo de contratación, como sucede con el trabajo por horas sin intermediación digital, cada una de las condiciones laborales tiene que ser negociada. Por lo desgastantes que resultan estas negociaciones para las trabajadoras —dado que no están exentas de conflictos—, suelen aceptar condiciones laborales desfavorables y el no respeto de la ley. A veces cambian informalidad por mayores salarios, otras simplemente se conforman con modificaciones constantes de los horarios, la extensión del tiempo de trabajo sin que sea remunerado, feriados y vacaciones no pagadas, etc. Finalmente, la modalidad eventual obtura todo tipo de negociación.

En este caso, las condiciones de trabajo son muy desfavorables, porque generalmente esta modalidad implica una gran intensidad de trabajo, dado que no hay correspondencia entre las horas de trabajo pautadas y las tareas a realizar. Se trata de un trabajo fuera de todo marco legal, donde la trabajadora es concebida como reemplazable o descartable.

En este sentido, los efectos de la intervención de la plataforma digital resultan ambivalentes: al mismo tiempo que participa de la tendencia hacia la formalización del trabajo doméstico remunerado, intensifica la precarización de las condiciones laborales de los puestos de pocas horas. Si bien propicia las condiciones para la formalización del núcleo duro de la informalidad en el sector —puestos de pocas horas—, genera un mecanismo para facilitar el trabajo informal y esporádico que, según los testimonios de las trabajadoras, lleva al extremo las formas clásicas de explotación en el sector. Estos diferentes efectos se cristalizan en modalidades diferenciadas de contratación que parecen apuntar a distintos tipos de hogares empleadores, lo que permite a la plataforma ganar mayor presencia en el medio.

Si las plataformas digitales llegaron para quedarse, en el momento en el que la OIT (2024) analiza la forma que puede adquirir un instrumento de derecho internacional para regularlas, resulta importante comprender por qué su intervención asume distintas modalidades. El caso de Zolvers en Argentina muestra que no todo el trabajo mediado por las plataformas digitales está indefectiblemente uberizado, pero ciertamente la uberización —que habilita la modalidad bajo demanda— contribuye a precarizar aún más las condiciones en un sector tradicionalmente caracterizado por la precariedad y la informalidad de las relaciones laborales.

Referencias

1. Bendersky, Agustina y Yamila Nadur. 2022. “Programa Registradas: logros y desafíos. Una política de empleo para un sector estratégico de la recuperación económica”. Buenos Aires: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.
2. Blanchard, Olivia. 2023. *Las plataformas digitales de cuidados y sus servicios workertech en América Latina y el Caribe*. Digital Future Society; BID. <https://publications.iadb.org/es/las-plataformas-digitales-de-cuidados-y-sus-servicios-workertech-en-america-latina-y-el-caribe>
3. Cutuli, Romina. 2018. “Representatividad y desigualdades interseccionales. Un análisis del debate legislativo del Régimen Especial de Contrato de Trabajo para el Personal de Casas Particulares, Argentina, 2013”. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo* 2: 1-17.
4. Dewey, Matías. 2018. “Zona liberada. La suspensión de la ley como patrón de comportamiento estatal”. *Nueva Sociedad* 276: 102-117. <https://nuso.org/articulo/zona-liberada/>
5. Digital Future Society. 2021. *Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España*. Barcelona: Digital Future Society. <https://digitalfuturesociety.com/es/report/cuidados-domicilio-plataformas-digitales-espana/>
6. Espino, Alma. 2011. “Trabajo y género: un viejo tema ¿nuevas miradas?”. *Nueva Sociedad* 232: 86-102. <https://nuso.org/articulo/trabajo-y-genero-un-viejo-tema-nuevas-miradas/>
7. Faur, Eleonor y Francisca Pereyra. 2018. “Gramáticas del cuidado”. En *La Argentina en el siglo XXI. Cómo somos, vivimos y convivimos en una sociedad desigual*, editado por Piovani Juan Ignacio, Augustín Salvia, 497-534. Buenos Aires: Siglo XXI.
8. Ferreira Vale, Gabriel y Claudia Nciolini Rebecchi. 2021. “Uberização do trabalho doméstico remunerado: formas prescritivas de trabalho na Plataforma Donamaid”. Ponencia presentada en el XVII Encontro Nacional da ABET, 3 de agosto al 10 de septiembre.
9. Fetterolf, Elizabeth. 2022. “It’s Crowded at the Bottom: Trust, Visibility, and Search Algorithms on Care.com”. *Journal Digital Social Research* 40 (1): 49-72. <https://doi.org/10.33621/jdsr.v4i1.98>
10. Flanagan, Frances. 2019. “Theorising the Gig Economy and Home-based Service Work”. *Journal of Industrial Relations* 6: 57-78. <https://doi.org/10.1177/0022185618800518>
11. Gorbán, Débora y Ania Tizziani. 2018. *¿Cada una en su lugar? Trabajo, género y clase en el servicio doméstico*. Buenos Aires: Editorial Biblos.
12. Gruszka, Katarzyna, Anna Pilinger, Stefanie Gerold y Hendrik Theine. 2022. “(De)evaluation of Household Cleaning in the Platform Economy”. WU Vienna University of Economics and Business. *Ecological Economic Papers* 44/2022: 1-22. <https://doi.org/10.57938/d5a067fa-200d-43b1-b0ea-71b0acb65d66>
13. Hunt, Abigail y Emma Samman. 2020. “Domestic Work and the Gig Economy in South Africa: Old Wine in New Bottles?”. *Anti-Human Trafficking Review* 15: 102-121. <https://doi.org/10.14197/atr.201220156>

14. Hunt, Abigail y Fortunate Machingura. 2016. *A Good Gig? The Rise of On-demand Domestic Work*. Londres: Overseas Development Institute. <https://www.odi.org/publications/10658-good-gig-rise-demand-domestic-work>
15. INDEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos). s.f. *Encuesta Permanente de Hogares (EHP)*. <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Institucional-Indec-BasesDeDatos>
16. Jaramillo Fonnegra, Verónica y Carolina Alejandra Rosas. 2014. "En los papeles: de servidoras domésticas a trabajadoras. El caso argentino". *Estudios de Derecho* 71 (158): 195-217. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/red/article/view/24166>
17. Kalla, Shaeera. 2022. "Hacking Platform Capitalism: The Case of Domestic Workers on South Africa's SweepSouth Platform". *Gender & Development* 30: 655-666. <https://doi.org/10.1080/13552074.2022.2136838>
18. Kuznesof, Elizabeth. 1993. "Historia del servicio doméstico en la América hispana (1492-1980)". En *Muchacha, cachifa, criada, empleada, empregadinha, sirvienta y... nada más: Trabajadoras del hogar en América Latina y el Caribe*, editado por Chaney Elsa y Mary Garcia Castro. Caracas: Nueva Sociedad.
19. Macdonald, Fiona. 2021. "'Personalised Risk' in Paid Care Work and the Ompects of 'Gig Economy' Care Platforms and other Market-based Organisations". *International Journal of Care and Caring* 5 (1): 9-25. <https://doi.org/10.1332/239788220X15966470624270>
20. McDonald, Paula, Penny Williams y Robyn Mayes. 2021. "Means of Control in the Organization of Digitally Intermediated Care Work". *Work, Employment & Society* 35 (5): 872-890. <https://doi.org/10.1177/09500170209691>
21. Madariaga, Javier, César Buenadicha, Erika Molina y Christoph Ernst. 2019. *Economía de plataformas de empleo. ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* Buenos Aires: Cipeec; BID; OIT. <https://www.cipeec.org/wp-content/uploads/2019/05/Como-es-trabajar-en-una-app-en-Argentina-CIPPEC-BID-LAB-OIT.pdf>
22. Muralidhara Hiriyur, Salonie. 2022. "Informal Workers Harnessing the Power of Digital Platforms in India". En *Social Contracts and Informal Workers in the Global South*, editado por Laura Alfes, Martha Chen y Sophie Plageron, 169-188. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
23. OIT (Organización Internacional del Trabajo). 2021. *El trabajo doméstico remunerado en América Latina y el Caribe a diez años del Convenio núm.189*. Lima: OIT.
24. OIT (Organización Internacional del Trabajo). 2024. "Realizing Decent Work in the Platform Economy". Conferencia Internacional del Trabajo 113 Sesión, 2025. Ginebra: OIT. <https://www.ilo.org/resource/conference-paper/realizing-decent-work-platform-economy>
25. Osiki Abigail, Mullagee Fairuz y James Candice. 2023. "Towards Decent Work for Domestic Workers: Introducing the Digital Platform Cooperative Project in South Africa". Ponencia presentada en Labour Law Research Network Conference, Varsovia, 25 al 27 de junio.
26. Pereyra, Francisca. 2013. "El acceso desigual a los derechos laborales en el servicio doméstico argentino: una aproximación desde la óptica de las empleadoras". *Revista Estudios Sociales* 45: 54-66. <https://doi.org/10.7440/res45.2013.05>
27. Pereyra, Francisca. 2017. *Trabajadoras domésticas y protección social en Argentina: avances y desafíos pendientes*. Buenos Aires: OIT para Argentina. <https://www.ilo.org/es/publications/trabajadoras-domesticas-y-proteccion-social-en-argentina-avances-y-desafios-o>
28. Pereyra, Francisca y Ania Tizziani. 2013. "Usos y apropiaciones de la regulación laboral por parte de las trabajadoras domésticas en Argentina. El impacto de las transformaciones recientes y los desafíos pendientes". *Estudios del Trabajo* 45: 65-90.
29. Pereyra, Francisca y Ania Tizziani. 2014. "Experiencias y condiciones del trabajo diferenciadas en el servicio doméstico. Hacia una caracterización de la segmentación laboral del sector en la ciudad de Buenos Aires". *Trabajo y Sociedad* 23: 5-25.
30. Pereyra, Francisca y Lorena Poblete. 2015. "¿Qué derechos? ¿Qué obligaciones? La construcción discursiva de la noción de empleadas y empleadores en el debate de la Ley del Personal de Casas Particulares (2010-2013)". *Cuadernos del IDES* 30: 73-102. <https://static.ides.org.ar/archivo/www/2012/03/Cuadernos-del-IDES-N%C2%BA-30-October-2015.pdf>
31. Pereyra, Francisca, Lorena Poblete y Ania Tizziani. 2023. *Plataformas digitales de servicio doméstico y condiciones laborales. El caso de Argentina*. Buenos Aires: OIT para Argentina. https://www.ilo.org/buenosaires/publicaciones/WCMS_877416/lang-es/index.htm
32. Pereyra, Francisca y Lorena Poblete (en prensa). "La persistencia de la informalidad en el trabajo doméstico en Argentina". *Revista Internacional del Trabajo*.
33. Persia, Juliana. 2014. "Trabajadoras de casas particulares". En *Informe económico trimestral no. 87*, editado por la Secretaría de Política Económica y Planificación del Desarrollo, 17-25. Buenos Aires: Ministerio de Economía Nacional.
34. Poblete, Lorena. 2016. "Empleo y protecciones sociales, ¿dos caras de la misma moneda? Reflexiones en torno a la regulación del servicio doméstico en Argentina". *Revista Latinoamericana de Derecho Social* 22: 203-239. <https://doi.org/10.1016/j.rlds.2015.09.002>
35. Poblete, Lorena. 2018. "The Influence of the ILO Domestic Workers Convention in Argentina, Chile and Paraguay". *International Journal of Comparative Labor Law and Industrial Relations* 34 (2): 177-202. <https://doi.org/10.54648/ijcl2018008>
36. Poblete, Lorena. 2022a. "Batallas contra la informalidad en Argentina (1990-2018). Un análisis de las políticas dirigidas hacia los trabajadores más vulnerables". *Pilquén* 25 (1): 49-77. <https://revel.uncoma.edu.ar/index.php/Sociales/article/view/3853>

37. Poblete, Lorena. 2022b. "La invisibilidad del trabajo doméstico por horas en Argentina. Un análisis del cambio institucional durante el siglo XXI". *Trabajo y Sociedad* 39 (XXII): 335-355. <https://www.redalyc.org/journal/3873/387372886017/html/>
38. Presidente de la Nación Argentina. 2021. "Decreto 660/2021. Programa de recuperación económica, generación de empleo e inclusión social para las trabajadoras y los trabajadores de casas particulares". <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/350000-354999/354589/texact.htm>
39. Presidente de la Nación Argentina. 2022. "Decreto 358/2022. Programa de recuperación económica, generación de empleo e inclusión social para las trabajadoras y los trabajadores de casas particulares-registradas". <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/365000-369999/367104/norma.htm>
40. Pulignano, Valeria, Claudia Marà y Milena Franke. 2023. "Informal Employment on Domestic Care Platforms: A Study on the Individualization of Risk and Unpaid Labour in Mature Market Contexts". *Transfer: European Review of Labour and Research* 29 (3): 1-16. <https://doi.org/10.1177/10242589231177353>
41. Reygadas, Luis. 2020. "Zolvers, Rapitenderos y Microtaskers. Trabajadores de plataformas en América Latina". En *Tratado Latinoamericano de Antropología del Trabajo*, editado por Hernán Palermo y María Lorena Capogrossi, 1945-1988. Buenos Aires: Clacso.
42. Rodríguez Rodríguez, Ema. 2019. "La trascendencia de la disponibilidad horaria del trabajador en el contexto de las plataformas digitales". *Temas Laborales: Revista Andaluza de Trabajo y Bienestar Social* 146: 121-158. <http://agora.edu.es/servlet/articulo?codigo=6959610>
43. Rodríguez-Modroño, Paula, Astrid Angenjo-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/10.1080/13552074.2022.21210602>
44. Rodríguez-Modroño, Paula, Astrid Angenjo-Calderón y Purificación López-Igual. 2023. "A Feminist Political Economic Analysis of Platform Capitalism in the Care Sector". *Review of Radical Political Economics* 55 (4): 629-638. <https://doi.org/10.1177/04866134231184235>
45. Schoenbaum, Naomi. 2016. "Gender and the Sharing Economy". *Fordham Urban Law Journal* 43 (4): 1023-1070. <https://ir.lawnet.fordham.edu/ulj/vol43/iss4/4/>
46. Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina. 1999. "Ley 25.239. Reforma Tributaria. Impuestos a las Ganancias, al Valor Agregado, sobre los Intereses Pagados...". <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/61784/norma.htm>
47. Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina. 2013. "Ley 26.844. Servicio Doméstico. Régimen Especial de Contrato de Trabajo para el Personal de Casas Particulares". <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/210000-214999/210489/norma.htm>
48. Sibiya, Wandile y David du Toit. 2022. "Sweeping Up Decent Work: Paid Domestic Work and Digital Platform in South Africa". *Gender & Development* 30 (3): 637-654. <https://doi.org/10.1080/13552074.2022.2126199>
49. Tandon, Ambika y Aayush Rathi. 2021. *Fault Lines at the Front Lines: Care Work and Digital Platforms in South and Southeast Asia*. Singapur: Friedrich Ebert Stiftung. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/singapur/17840.pdf>
50. Tandon, Ambika y Aayush Rathi. 2022. "Sustaining Urban Labour Markets: Situating Migration and Domestic Work in India's 'Gig' Economy". *EPA: Economy and Space*: 1-17. <https://doi.org/10.1177/0308518X221120822>
51. Ticona, Julia y Alexandra Mateescu. 2018. "Trusted Strangers: Carework Platforms' Cultural Entrepreneurship in the On-Demand Economy". *New Media & Society* 20 (11): 4384-4404. <https://doi.org/10.1177/1461444818773727>
52. Tizziani, Ania y 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>
53. Trojansky, Alisa. 2020. *Towards the 'Uber-isation' of Care? Platform Work in the Sector of Long-Term Home Care and Its Implications for Workers' Rights*. Workers' Group Research Report, Economic and Social Committee. <https://www.eesc.europa.eu/en/our-work/publications-other-work/publications/towards-uber-isation-care>
54. Valenzuela, María Elena y Claudia Mora, eds. 2009. *Trabajo doméstico. Un largo camino hacia el trabajo decente*. Santiago de Chile: OIT.
55. 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): 898-914. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1294194>

Ania Tizziani

Doctora en Sociología por la Université de Paris 1 - Panthéon Sorbonne (Francia). Investigadora del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (Conicet, Argentina) y profesora en la Universidad Nacional General Sarmiento (Argentina). Sus temas de investigación están orientados al trabajo de las mujeres, el trabajo doméstico no remunerado, precario e informal, y la desigualdad. Entre sus últimas publicaciones está “Plataformas digitales y formalización laboral. El trabajo doméstico remunerado en Argentina durante la pandemia” (en coautoría), *Perfiles Latinoamericanos* 32 (63): 1-29, 2024, <https://doi.org/10.18504/pl3263-006-2024>. <https://orcid.org/0000-0002-5984-537X> | atizziani@campus.ungs.edu.ar

Lorena Poblete

Doctora en Sociología por l'École de Hautes Études en Sciences Sociales (Francia). Investigadora del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (Conicet, Argentina) y profesora en la Universidad Nacional de San Martín (Argentina). Alexander von Humboldt Fellow (2022-2024) e investigadora visitante en la Europa-Universität Viadrina (Alemania). Sus investigaciones recientes se centran en el análisis de las reformas normativas relativas al trabajo doméstico en América Latina, las plataformas digitales de trabajo y los mecanismos de resolución de conflictos laborales de trabajadoras domésticas en Argentina. Última publicación: *Plataformas digitales de servicio doméstico y condiciones laborales. El caso de Argentina* (en coautoría) (Buenos Aires: OIT para Argentina, 2023). https://www.ilo.org/buenosaires/publicaciones/WCMS_877416/lang--es/index.htm. lorena.poblete@unsam.edu.ar

Francisca Pereyra

Doctora en Sociología por la University of Essex (Reino Unido). Profesora en la Universidad Nacional General Sarmiento (Argentina). Su línea de investigación se centra en temas relativos a género, mercado de trabajo y políticas de cuidado. Últimas publicaciones: “¿Quién cuida a las personas mayores con dependencia en Argentina? Desigualdades y desafíos para la creación de un Sistema Integral de Cuidados” (en coautoría), *Ciudadanías. Revista De Políticas Sociales Urbanas* 13: 1-35, 2023, <https://revistas.untref.edu.ar/index.php/ciudadanias/article/view/1927>; “Platform Labour in Contexts of High Informality: Any Improvement for Workers? A Critical Assessment Based on the Case of Argentina” (en coautoría), *New Technology, Work and Employment* 1-22, 2023, <https://doi.org/10.1111/ntwe.12283>. <https://orcid.org/0000-0002-5362-2482> | fpereyra@ungs.edu.ar

