

# Plataformas de trabajo doméstico y de cuidados en América Latina: una tipología según la clasificación laboral de las trabajadoras\*

Ariela Micha

Recibido: 24 de noviembre de 2023 | Aceptado: 13 de febrero de 2024 | Modificado: 5 de marzo de 2024  
<https://doi.org/10.7440/res89.2024.02>

**Resumen** | El trabajo doméstico y de cuidados es un sector ampliamente feminizado que se caracteriza por altos grados de informalidad, bajos salarios y condiciones de trabajo precarias a nivel mundial. En la última década, fundamentalmente en Estados Unidos y Europa, han surgido nuevos intermediarios en el sector que organizan los servicios de búsqueda y contratación mediante plataformas digitales. Más recientemente, y con un gran impulso a partir de la pandemia por Covid-19, se observa la proliferación de este tipo de plataformas en América Latina, lo que plantea interrogantes sobre los efectos de esta nueva forma de intermediación en el ámbito regional. Si bien globalmente la visión dominante sobre las plataformas digitales de trabajo es que conducen a la precarización de las condiciones laborales, entre la emergente literatura internacional surge la pregunta de si pueden contribuir a la formalización del sector. Esta hipótesis parte del reconocimiento de ciertas características de los intermediarios digitales que permiten institucionalizar la relación laboral, en una actividad que se desarrolla mayoritariamente por fuera de toda regulación, y en la que prevalecen la contratación directa y la negociación personalizada de las condiciones de trabajo. Al mismo tiempo, la literatura también advierte que ciertos modelos de negocio de estas plataformas contribuyen a la no formalización y promueven un tipo de contratación que profundiza la precarización. En el marco de este debate, el objetivo de este artículo es aportar a la comprensión de la forma de intermediación de estos nuevos actores en América Latina, teniendo en cuenta que la clasificación laboral de las trabajadoras es un determinante crucial de su acceso a derechos. Con este fin se presenta un mapeo regional de las plataformas digitales que operan en el sector y se propone una tipología basada en los modelos de negocio y el tipo de contratación que promueven las plataformas estudiadas.

**Palabras clave** | América Latina; plataformas digitales de trabajo; tipología; trabajo doméstico remunerado

\* El presente artículo forma parte del proyecto de investigación PICT 2019-01696, "El avance de la economía de plataformas sobre el mundo de las ocupaciones de sectores populares en el Área Metropolitana de Buenos Aires. Implicancias sobre las condiciones laborales y las desigualdades de género", con sede en la Universidad Nacional de General Sarmiento y financiado por la Agencia Nacional de Promoción de la Investigación, el Desarrollo Tecnológico y la Innovación de Argentina.

## Domestic and Care Work Platforms in Latin America: A Typology Based on Worker Employment Classification

**Abstract** | Domestic and care work is a largely feminized sector marked by high levels of informality, low wages, and precarious working conditions worldwide. Over the past decade, particularly in the United States and Europe, new intermediaries have emerged, organizing search and hiring services through digital platforms. More recently, significantly driven by the Covid-19 pandemic, these platforms have proliferated in Latin America, raising questions about the effects of this new form of intermediation in the region. While the dominant global view on digital labor platforms is that they lead to the precarization of working conditions, emerging international literature questions whether they might contribute to the formalization of the sector. This hypothesis is based on recognizing certain characteristics of digital intermediaries that can institutionalize the employment relationship in an activity that largely operates outside of regulation, where direct hiring and personalized negotiation of working conditions prevail. At the same time, the literature warns that certain business models of these platforms contribute to non-formalization and promote hiring practices that deepen precariousness. Within this debate, this article aims to contribute to understanding the intermediation methods of these new actors in Latin America, considering that the employment classification of workers is crucial for their access to rights. To this end, the article presents a regional mapping of digital platforms operating in the sector and proposes a typology based on the business models and types of hiring promoted by the studied platforms.

**Keywords** | Latin America; digital labor platforms; paid domestic work; typology

## Plataformas de trabalho doméstico e de cuidados na América Latina: uma tipologia de acordo com a classificação ocupacional das trabalhadoras

**Resumo** | O trabalho doméstico e de cuidados é um setor amplamente feminizado, caracterizado por altos níveis de informalidade, baixos salários e condições de trabalho precárias em todo o mundo. Na última década, principalmente nos Estados Unidos e na Europa, surgiram intermediários no setor que organizam serviços de busca e contratação por meio de plataformas digitais. Mais recentemente, e com um grande impulso derivado da pandemia da covid-19, houve uma proliferação dessas plataformas na América Latina, levantando questões sobre os efeitos dessa nova forma de intermediação em nível regional. Embora globalmente a visão dominante das plataformas digitais de trabalho seja a de que elas levam à precarização das condições de trabalho, a literatura internacional emergente levanta a questão de saber se elas podem contribuir para a formalização do setor. Essa hipótese se baseia no reconhecimento de certas características dos intermediários digitais que possibilitam a institucionalização do vínculo empregatício em uma atividade que, em grande parte, não é regulamentada e na qual prevalecem a contratação direta e a negociação personalizada das condições de trabalho. Ao mesmo tempo, a literatura também adverte que certos modelos de negócios dessas plataformas contribuem para a não formalização e promovem um tipo de contratação que aprofunda a precariedade. No contexto desse debate, o objetivo deste artigo é contribuir para a compreensão da forma de intermediação desses novos atores na América Latina, levando em conta que a classificação trabalhista dos trabalhadores é um determinante crucial de seu acesso aos direitos. Para isso, é apresentado um mapeamento regional das plataformas digitais que operam no setor e é proposta uma tipologia com base nos modelos de negócios e no tipo de contratação promovidos pelas plataformas estudadas.

**Palavras-chave** | América Latina; plataformas digitais de trabalho; tipologia; trabalho doméstico remunerado

## Introducción

El crecimiento a nivel mundial de la economía de plataformas digitales está en constante expansión y, como consecuencia, se observa una masiva inclusión de trabajadores en nuevas modalidades de empleo propuestas por este sistema de trabajo en distintos sectores. Si bien ciertas prácticas habituales de estas plataformas no constituyen fenómenos novedosos —como la intermediación laboral, la subcontratación y el pago por tarea antes que por tiempo (Cherry 2016)—, la creciente literatura sobre el tema ha señalado una serie de preocupaciones y desafíos sobre esta forma de organización del trabajo. Entre ellas, se destacan las condiciones laborales cambiantes y la incertidumbre que genera la escasa transparencia de la gestión algorítmica del proceso de trabajo, esto es, sistemas de gestión algorítmicos que cumplen distintas funciones, como la asignación de trabajos, la determinación de las tarifas y el control del desempeño de los trabajadores. Asimismo, se señala la ausencia de instancias para negociar remuneraciones y condiciones laborales, y la inadecuada figura contractual del trabajador independiente que promueven las plataformas frente al intenso control ejercido por ellas mismas sobre la fuerza laboral a través de los sistemas de calificación (De Stefano 2016; Rosenblat y Stark 2016; Berg *et al.* 2018; Mateescu y Nguyen 2019; OIT 2021).

En la última década han surgido plataformas digitales en el sector del trabajo doméstico y de cuidados, como nuevos intermediarios entre los hogares y las personas que trabajan como empleadas domésticas y cuidadoras. Si bien su irrupción se focalizó en países del norte global, fundamentalmente en Estados Unidos y Europa, en los últimos años se han establecido en países del sur global. La emergente literatura internacional sobre la economía de plataformas en este sector ha ido acompañando su despliegue a nivel global mediante estudios de caso en contextos específicos. Entre estos se destacan los trabajos en Sudáfrica (Hunt y Machingura 2016), Australia (Flanagan 2019; Khan *et al.* 2023), Estados Unidos (Ticona y Mateescu 2018), España (Digital Future Society 2021; Galí Magallón 2022), Italia (Marcolin y Pais 2023), Dinamarca (Floros y Jorgensen 2022), India (Mewa 2020), en la región de Medio Oriente y el norte de África (Fairwork 2022), y estudios comparativos entre Nueva York, Berlín y Ámsterdam (Van Doorn 2021 y 2023).

Más recientemente, en línea con la masificación del uso de tecnologías de la comunicación, se advierte la propagación de nuevos intermediarios en varios países de América Latina, donde se observa tanto una transformación de agencias de empleo tradicionales mediante la incorporación de herramientas digitales como el surgimiento de nuevos modelos de intervención digital (Blanchard 2023; Pereyra, Poblete y Tizziani 2023). De hecho, la literatura señala que la pandemia por covid-19 no solo aceleró el proceso de plataformización del sector en la región (Blanchard 2023; Andrada *et al.* 2023), sino que también modificó las formas de organización de las tareas del hogar, de modo que las tecnologías suplantaron una gran parte de los intercambios interpersonales (Poblete, Tizziani y Pereyra 2024). La importante expansión de este tipo de plataformas de trabajo ha despertado el interés de la literatura académica en la región, aunque todavía son pocos los estudios sobre economía de plataformas que se focalizan en los cuidados y el trabajo doméstico (Blanchard 2023).

Sin duda, el contexto específico desde donde se estudia el avance de las plataformas en este sector aporta elementos distintivos a los análisis de la literatura disponibles, según el marco regulatorio vigente, el perfil sociodemográfico de las trabajadoras, la composición del mercado en términos de la dedicación horaria, entre otras características. Ahora bien, también es interesante notar que, si se consideran tanto los aportes a nivel global como los pocos estudios a nivel regional, un interrogante que aparece reiteradamente en la literatura es si esta forma de intermediación posibilita mayores opciones de formalización en un sector cuyos rasgos comunes en todos los países son la informalidad y la precariedad de las condiciones laborales. El énfasis puesto en esta pregunta, a su vez, es un espejo del discurso de las plataformas que pregonan su papel en la modernización, profesionalización

y formalización de este trabajo (Digital Future Society 2021). En efecto, ciertas características de la forma de intermediación de las plataformas digitales permiten pensar en una potencial contribución a la formalización del trabajo doméstico remunerado, mediante la institucionalización del proceso de reclutamiento, el registro de las horas trabajadas y las tareas realizadas, y la gestión digitalizada de la liquidación y el pago de los salarios (Hunt y Machingura 2016; Ticona y Mateescu 2018; Pereyra *et al.* 2022).

No obstante, los estudios disponibles en la región latinoamericana revelan que los tipos de intervención de las plataformas de trabajo doméstico y de cuidados son heterogéneos, y que los diversos modelos de negocio generan distintos efectos en las condiciones de trabajo y su formalización (Blanchard 2023; Pereyra, Poblete y Tizziani 2023). En este sentido, cobra relevancia la caracterización de las plataformas que operan en la región, a fin de comprender su rol en el registro de las trabajadoras y en las condiciones de trabajo decente (Fudge y Hobden 2018). Así, ¿la función de la plataforma se limita a vincular a los empleadores con las trabajadoras?, ¿interviene de alguna manera en la definición de las tareas a realizar, el tiempo de trabajo o la remuneración?, ¿su modelo de negocio propone la contratación en calidad de trabajadoras independientes?, ¿ofrece servicios de gestión de los trámites de registro de la relación laboral en nombre del hogar empleador? o ¿contrata directamente a las trabajadoras? Como advierte la literatura, resulta crucial definir la forma que adopta la contratación de las trabajadoras a fin de comprender la posible formalización de las plataformas y el consecuente acceso a los derechos laborales (Hunt y Machingura 2016; Pereyra, Poblete y Tizziani 2023).

Dos preguntas guían este artículo: ¿cuáles son las principales características de los modelos de intervención de las plataformas que operan en la región? y ¿en qué medida cada tipo de modelo puede contribuir a la formalización de las relaciones laborales? A partir de estos interrogantes se presenta un mapeo regional de las plataformas digitales vigentes en el sector del trabajo doméstico y de cuidados, y se construye una tipología con el objetivo de contribuir a la comprensión de las distintas formas que adopta la intermediación de este nuevo actor en América Latina y sus implicancias en términos de la formalización. La estrategia metodológica se basa en la actualización de una base de datos sobre plataformas latinoamericanas elaborada por Pereyra, Poblete y Tizziani (2023), en el marco de un proyecto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para Argentina. La actualización de dicha base se realizó a partir de la información disponible en las páginas web de las plataformas, así como de la información brindada por la bibliografía sobre el tema.

## Estado del arte

Según el Convenio 189 de la OIT sobre el trabajo decente para las trabajadoras y los trabajadores domésticos, el trabajo doméstico se define como “el trabajo realizado en un hogar u hogares, o para los mismos”, y comprende las tareas de mantenimiento del hogar (principalmente cocinar, limpiar, realizar compras) y las de cuidado directo (infancias, adultos mayores y personas con discapacidades) (Cepal, ONU Mujeres y OIT 2020; OIT 2021). Hoy en día, el trabajo doméstico remunerado es fundamentalmente una ocupación feminizada y es la principal fuente de empleo para las mujeres de bajos ingresos en América Latina, además de ser una importante forma de inserción laboral para las trabajadoras migrantes (OIT 2021). Con relación a su situación laboral, a pesar de los avances logrados en las legislaciones nacionales en los países que han ratificado el Convenio 189, la tasa de informalidad sigue siendo muy elevada (por encima del 70% en la región), lo que conlleva un alto déficit de protección de la seguridad social (OIT 2021). Además, a causa de la crisis provocada por la pandemia por covid-19, el sector del trabajo doméstico fue uno de los más afectados por la pérdida de empleo y el deterioro de las condiciones laborales (Cepal, ONU Mujeres y OIT 2020; OIT 2021); por ello, los impactos económicos y sanitarios fueron particularmente graves para las trabajadoras domésticas y su vulnerabilidad sistémica se intensificó (OIT 2021; Teixeira y Rodrigues 2022; Poblete, Tizziani y Pereyra 2024).

En la pospandemia confluyen estos factores con la intensificación de la digitalización y redefinen los modos de contratación de las trabajadoras domésticas en América Latina. En este escenario, los intermediarios digitales ocupan un lugar creciente en la generación de vínculos laborales en el sector, una tendencia que, como plantea Huws (2019), se venía consolidando en el marco de un proceso más amplio de reestructuración del contenido y organización del trabajo doméstico, en el cual los hogares con poco tiempo recurren cada vez más al mercado para satisfacer sus necesidades de reproducción. En ese contexto, acuden de manera creciente a plataformas que ofrecen una amplia gama de servicios que permiten sustituir el trabajo doméstico y de cuidado no remunerado, por ejemplo, entrega de alimentos, limpieza, cuidado de dependientes, jardinería, reparaciones, entre otras actividades.

El auge de las plataformas digitales de trabajo en el sector del trabajo doméstico y de cuidados fue conformando un campo de estudios sobre este tipo de intermediación que presenta ciertas particularidades. Por un lado, los estudios destacan que se trata de una fuerza laboral altamente marcada por la racialización, la clase social y el género, dimensiones que, al igual que en su versión tradicional, siguen estructurando en el ámbito de las plataformas múltiples discriminaciones que impregnan la relación laboral y el acceso a los derechos laborales (Hunt y Machingura 2016; Van Doorn 2021). Además, es una actividad en la que históricamente han prevalecido las contrataciones directas mediante vínculos personales o redes de proximidad, por lo que las plataformas intentan replicar el elemento de confianza que resulta tan importante para el reclutamiento, muchas veces exponiendo aún más a las trabajadoras a las discriminaciones mencionadas (Tizziani y Poblete 2022). En efecto, diversos estudios de caso muestran que es común entre las plataformas de este sector el uso de herramientas digitales para fomentar la confianza por parte de los clientes, en general mediante la publicación de los perfiles de las trabajadoras domésticas de forma estandarizada y comparable, clasificados según la verificación de antecedentes y diversos sistemas de reputación (Ticona y Mateescu 2018; Van Doorn 2021; Cardoso y Tavares Pereira 2023). Al mismo tiempo, la literatura destaca que varias características comunes de los modelos de intervención de las plataformas en otros sectores también se encuentran entre las que operan en esta actividad, tanto los aspectos percibidos como positivos —por ejemplo, la flexibilidad para definir la jornada laboral— como los aspectos más criticados —es el caso de los mecanismos de control y evaluación de desempeño— (Ticona y Mateescu 2018; Van Doorn 2017; Fairwork 2022; Andrada *et al.* 2023).

Por otro lado, dada la informalidad y las condiciones laborales precarias que ya prevalecían en el trabajo doméstico tradicional, existen varios estudios empíricos que analizan el papel de los intermediarios digitales en la formalización de este tipo de trabajos. De hecho, como señala la literatura, en contraste con la narrativa de la “uberización” del trabajo, las plataformas de trabajo doméstico y de cuidados se suelen promocionar a sí mismas como agentes para formalizar las relaciones laborales (Ticona y Mateescu 2018; Digital Future Society 2021; Blanchard 2023). Los estudios sobre el tema registran esta transformación del discurso de las plataformas que se da en este sector en particular y examinan su potencial capacidad para mejorar las condiciones de trabajo. En primer lugar, se plantea que la entrada de las plataformas digitales en el sector del trabajo doméstico y cuidados puede contribuir a una mayor transparencia, al operar con determinadas interfaces que permiten a los trabajadores conservar un registro digital de su trabajo, controlar las horas trabajadas y los ingresos obtenidos (Hunt y Machingura 2016; Mewa 2020). En segundo lugar, se señala que las plataformas pueden colaborar con la institucionalización de la relación laboral mediante el pago de salarios a través de medios electrónicos o fomentando la bancarización de las trabajadoras (Ticona y Mateescu 2018; Pereyra, Poblete y Tizziani 2023; Blanchard 2023). También se destaca el rol de los intermediarios digitales en la difusión de información sobre normativa laboral y el pago de impuestos, y en la provisión de guías para los empleadores para el cumplimiento de las regulaciones, instando a la adopción de relaciones laborales más formales (Ticona y Mateescu 2018).

Ahora bien, a la hora de analizar el impacto de la irrupción de las plataformas de trabajo doméstico en las condiciones laborales, los estudios relativizan los efectos positivos en la formalización del sector. Estos señalan que hay ciertos modelos de negocio de plataformas que promueven un tipo de contratación que profundiza las tendencias precarizadoras o que no contribuyen a su formalización. Por una parte, la literatura internacional repara en que el modelo de negocio que prevalece entre los nuevos intermediarios es el de “bajo demanda” o “uberizado”, similar al que opera en otros sectores de la economía de plataformas, aunque en este sector puede mostrar algunas particularidades, como la gestión digital de la confianza. El modelo “bajo demanda” caracteriza a las plataformas que se especializan en servicios de contratación inmediata, puntuales y de corta duración —de baja carga horaria—<sup>1</sup>, prestados por una abundante mano de obra que está siempre disponible; además, tales plataformas ofrecen a los trabajadores flexibilidad para establecer su jornada laboral, a la vez que exhiben una extrema comodificación del trabajo a través de sistemas de control y clasificación (Hunt y Machingura 2016; Ticona y Mateescu 2018; Van Doorn 2021; Mewa 2020; Digital Future Society 2021). Este tipo de plataformas funcionan únicamente como intermediarios y, por ende, suelen no contribuir significativamente a la formalización, más allá de su aporte a la transparencia y visibilidad de las relaciones laborales, porque no tienen incentivos para garantizar que se cumplan los requisitos del empleo formal y no proveen ningún servicio que favorezca directamente el registro formalizado (Ticona y Mateescu 2018; Digital Future Society 2021).

Además, aun si contribuyeran en alguna medida a la formalización, los modelos “bajo demanda” promueven el tipo de contratación como trabajadoras independientes, socavando los avances logrados en las legislaciones nacionales en pro de garantizar condiciones de trabajo decente para el trabajo doméstico (Hunt y Machingura 2016). Tal como se señala en los sectores emblemáticos del reparto y el transporte de pasajeros, las plataformas de limpieza y cuidados que tienen este modelo evitan por todos los medios establecer una relación empleado-empleador con las trabajadoras, desdibujando la relación laboral como un contrato entre privados, al tiempo que utilizan diversos mecanismos de disciplinamiento y control (Hunt y Machingura 2016; Van Doorn 2021). También, la formalización como trabajadoras independientes reproduce la precariedad que exhibe el sector, ya que ellas siguen enfrentando ingresos inestables y bajos, y tienen un menor acceso a los derechos y protecciones laborales allí donde existan (Hunt y Machingura 2016; Floros y Jorgensen 2022; Fairwork 2022).

Por otra parte, la literatura internacional muestra asimismo que existe otro modelo de negocio en el sector, más cercano al de las agencias de empleo tradicionales y que puede contribuir a la formalización. Este modelo se especializa en servicios de medio y largo plazo —recurrente por horas o vivir en el hogar— y se encarga del proceso administrativo, de dar seguimiento a la relación laboral y de apoyar con el acceso a la protección social por parte de las trabajadoras (Digital Future Society 2021). Por ejemplo, algunas plataformas de cuidado en España proveen el servicio del trámite legal y administrativo de la relación laboral en nombre del hogar empleador, incluyendo la firma del contrato y el alta de la trabajadora en la seguridad social (Digital Future Society 2021). De igual modo, el análisis de plataformas de cuidado en Estados Unidos realizado por Ticona y Mateescu (2018) muestra que algunas plataformas proporcionan interfaces de pago digital que incluyen la realización del registro fiscal y la elaboración de los recibos de sueldo, promoviendo la contratación de

1 Según el estudio de Digital Future Society (2021), la descripción de este modelo de negocio especifica que se trata de plataformas que se especializan en servicios puntuales y de corta duración (aunque también ofrecen servicios recurrentes por horas). Los demás estudios que refieren a este modelo de negocio no hacen precisiones sobre la frecuencia de los servicios que ofrecen ni sobre la carga horaria. Sin embargo, de los análisis se puede inferir que también se trata de contrataciones puntuales o de corta duración, y de baja carga horaria, porque subrayan la característica de la flexibilidad horaria, con la cual las trabajadoras pueden combinar varios trabajos en una semana, tener otras tareas o responsabilidades, y también es posible que ocurran cancelaciones de último momento (todo esto acompañado de la sobrecarga laboral y la inestabilidad en los ingresos obtenidos).

la trabajadora como empleada del hogar, aunque adopten ciertas características del modelo uberizado, como los sistemas de calificación y evaluación, y la retórica de la posibilidad de contratación inmediata, ofreciendo una mano de obra abundante y siempre disponible (Ticona y Mateescu 2018)<sup>2</sup>. Sin embargo, estos dos estudios advierten que la contribución a la formalización se ve debilitada si los servicios son optativos para los hogares empleadores y tienen mayor alcance cuando se ofrecen en conjunto con el servicio de vinculación (Ticona y Mateescu 2018; Digital Future Society 2021).

Por último, se ha identificado recientemente un tercer tipo de modelo de negocio, aunque su presencia es claramente minoritaria en el sector. En Italia, Marcolin y Pais (2023) aportan evidencia de una plataforma única en el país que contrata directamente a las trabajadoras domésticas de manera formal. Se trata de Batmaid, fundada en 2015 en Lausana (Suiza), que luego expandió sus operaciones hacia Polonia, Alemania, Bélgica y Holanda, y que adopta el mismo modelo de contratación directa en todos los países en los que opera (Marcolin y Pais 2023). Según las autoras, en este caso es interesante notar que los servicios ofrecidos suelen ser de baja carga horaria y que, al igual que en el modelo “bajo demanda”, mantiene la posibilidad para la trabajadora de establecer los horarios de preferencia (Marcolin y Pais 2023). De igual manera, el estudio advierte sobre ciertas problemáticas que surgen de este modelo de contratación directa en el contexto italiano, porque, como el empleador es la plataforma y no las familias, el registro de la trabajadora no puede hacerse mediante el Convenio Colectivo de Trabajo Nacional para trabajo doméstico. En cambio, se hace a partir del convenio colectivo para empresas que operan en el sector de servicios, diseñado para la limpieza industrial, y que establece un mínimo de dedicación horaria semanal, lo que resulta difícil de cumplir dada la característica de la prevalencia de contrataciones de baja carga horaria en la limpieza doméstica (Marcolin y Pais 2023).

Con respecto a los análisis sobre plataformas de trabajo doméstico y de cuidados en América Latina, tal como se señaló al inicio de este artículo, aún son escasos. En los últimos años se comenzaron a publicar estudios en contextos específicos: Argentina (Tizziani y Poblete 2022; Pereyra, Poblete y Tizziani 2023; Poblete, Tizziani y Pereyra 2024), México (Cebollada Gay 2021), Brasil (Vale y Rebecchi 2021; Moreno 2022; Fairwork 2023a; Cardoso y Tavares Pereira 2023; Andrada *et al.* 2023), Ecuador (Fairwork 2023c) y Colombia (Fairwork 2023b). Estas investigaciones coinciden en que las plataformas se concentran principalmente en ofertas de trabajo de baja carga horaria —que pueden ser puntuales o recurrentes—, con el agregado de que las trabajadoras suelen tener varios trabajos de pocas horas cada uno, que se convierten en extensas jornadas laborales. Asimismo, hay algunos estudios que comprenden el fenómeno desde varias ciudades de países distintos (Hidalgo Cordero 2022) y a nivel regional (Digital Future Society y BID 2021; Blanchard 2023; Pereyra, Poblete y Tizziani 2023; Cardoso y Tavares Pereira 2023). Estos análisis resaltan la diversidad en los modelos de negocio y variaciones en el tipo de contratación de las trabajadoras, y que el marco normativo de cada país condiciona el desarrollo de las plataformas y su forma de intervención.

La mayoría de los estudios en la región, como sucede en la literatura internacional, se preguntan sobre el rol de las plataformas en contribuir a mejorar las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas, no solo en términos de registro, sino también en el acceso a servicios bancarios y financieros, capacitaciones y habilidades digitales y de conectividad. En cuanto a los modelos de negocio, se identifica el “uberizado”, en el que las plataformas suelen actuar como meras intermediarias entre la oferta y la demanda, y no reconocen la relación laboral plataforma-trabajadora (Cebollada Gay 2021). Como muestra el estudio de caso sobre la plataforma Donamaid en Brasil, la cual se limita a conectar a los

2 En Estados Unidos la legislación federal establece la mayoría de las normas en materia de impuestos y derechos laborales para el trabajo doméstico, pero casi todos los estados tienen además leyes específicas (ver por ejemplo Care 2023).

clientes con las trabajadoras, este tipo de modelo tiende a profundizar la precariedad de las condiciones laborales, al considerar a las trabajadoras como “profesionales autónomas de la limpieza”, mientras aplica diversos mecanismos de control y disciplinamiento (Vale y Rebechi 2021). Además, tiene poca influencia sobre lo que ocurre una vez que se inicia la relación laboral, por lo que su contribución a la formalización resulta muy limitada y en la práctica la mayoría de las trabajadoras terminan desempeñándose de manera informal, aunque puedan inscribirse como trabajadoras independientes (Blanchard 2023; Pereyra, Poblete y Tizziani 2023).

Algo interesante sobre las plataformas que adoptan el modelo “bajo demanda” en la región es que parecen mostrar una discrepancia respecto al típico ejemplar que describen los estudios a nivel global, con relación a la focalización en servicios puntuales y de corta duración. Al respecto, Blanchard (2023) presenta el caso de la plataforma NannysApp en Bolivia, que es descrita como “un Uber de niñeras” que se especializa mayoritariamente en servicios puntuales, por lo que resulta destacable que a la vez el 30% de los servicios demandados sean recurrentes a tiempo completo.

Por otro lado, está el modelo de negocio que ofrece servicios de gestión de personal, además de la vinculación, y que puede contribuir a la formalización de la relación laboral entre la trabajadora y el hogar empleador (Blanchard 2023). En el contexto de Argentina, Pereyra, Poblete y Tizziani (2023) explican el caso de la plataforma Zolvers, que provee el servicio Zolvers Pagos (de contratación optativa), el cual comprende el registro de la trabajadora (en representación del hogar), el pago de las contribuciones correspondientes y la elaboración de los recibos de sueldo. Las autoras advierten que, si bien se trata de un modelo que estaría promoviendo la formalización, también presenta ciertas características que implican la perpetuación de condiciones laborales precarias. En particular, persiste la organización del trabajo mediante arreglos personalizados basados en la negociación asimétrica entre trabajadoras y empleadores, que además resulta en una negociación con múltiples empleadores, dado que la mayoría de las trabajadoras acumula varios puestos de baja carga horaria en distintos hogares (Tizziani y Poblete 2022; Pereyra, Poblete y Tizziani 2023).

Finalmente, los estudios disponibles en la región también permiten identificar algunos casos de plataformas que contratan de manera directa a las trabajadoras, a fin de asegurar la formalización de las relaciones de trabajo. El estudio de Cebollada Gay (2021) en México explica que la plataforma Homely adopta este modelo, aunque de manera parcial, porque contrata solo a las trabajadoras que dedican tiempo completo a trabajar mediante la plataforma, lo que representa el 15% del total. Asimismo, en Colombia se encuentran otros casos que siguen este modelo. Tal como detalla el informe Fairwork (2023c), las plataformas Hogarú y AseoYa contratan directamente a todas las trabajadoras domésticas y brindan acceso a la seguridad social, licencia por enfermedad y por maternidad, de acuerdo con la normativa colombiana.

En suma, los aportes de la literatura sobre el tema revelan que los tipos de intervención de las plataformas de trabajo doméstico y de cuidados son heterogéneos, y que su caracterización resulta relevante para comprender su rol en el acceso a condiciones de trabajo decente, cuestión que conforma una de las principales preocupaciones en este sector. Teniendo en cuenta este objetivo —y con base en las contribuciones de la bibliografía internacional y regional—, se construirá una tipología para dar cuenta de las distintas formas de intermediación que pueden adoptar las plataformas en América Latina.



## Metodología

La estrategia metodológica se apoya en la actualización de una base de datos sobre plataformas latinoamericanas elaborada por Pereyra, Poblete y Tizziani (2023), en el marco del proyecto de investigación “Soluciones innovadoras para una recuperación del empleo inclusiva y con perspectiva de género orientada a la transición a la economía formal en Argentina”, de la Oficina de la OIT para Argentina, dado que no existe en la región un registro de las plataformas que operan en el sector. La actualización de dicha base se realizó a partir de la información disponible en las páginas web de las plataformas, así como de la información brindada por la bibliografía sobre el tema hasta la fecha de escritura (noviembre de 2023). El relevamiento y análisis de los datos se realizó entre octubre y noviembre de 2023. A partir de la actualización, algunas plataformas se quitaron del listado base porque ya no estaban vigentes y se agregaron otras en esta nueva búsqueda.

Es importante señalar que este mapeo de plataformas latinoamericanas vigentes no pretende ser exhaustivo, sino una fuente de datos que sirva para ilustrar los diferentes modelos de intervención y sus distintos modos de funcionamiento, ya que se trata de un fenómeno reciente y de marcado dinamismo. En este sentido, la caracterización muestra una “fotografía” del sector, es decir, un panorama estático de las plataformas activas con el objetivo de capturar el estado de situación del sector en un momento determinado.

Para la recopilación de información, fue fundamental la definición clara de lo que son las plataformas digitales de trabajo en servicio doméstico y de cuidados, y su distinción de las agencias tradicionales de empleo<sup>3</sup> que se desempeñan en el sector. Las plataformas analizadas en este artículo pertenecen a la categoría de plataformas digitales de trabajo localizado, cuyas tareas se llevan a cabo de forma presencial en ubicaciones específicas, e incluyen servicios tales como el transporte de pasajeros, el reparto a domicilio, las reparaciones del hogar, el trabajo doméstico y la prestación de cuidados (OIT 2021). Lo novedoso es que estos servicios se organizan a través de una aplicación digital, que puede ser una plataforma web o una aplicación para dispositivos móviles (*app*), y, por lo tanto, en la relación entre cliente y trabajador media una plataforma digital.

Existe una amplia gama de servicios que pueden prestar las plataformas de trabajo localizado en el sector de los cuidados. Algunas se dedican únicamente a la provisión de procesos digitalizados de vinculación de la oferta y la demanda; en ciertos casos la selección de las trabajadoras se encuentra automatizada, y otras plataformas además proveen herramientas para la contratación y la determinación de las remuneraciones y también pueden incluir el uso de algoritmos para evaluar el rendimiento de las trabajadoras (OIT 2021). En este sentido, hay algunas agencias de empleo tradicional que digitalizaron sus procesos de vinculación entre clientes y trabajadoras domésticas mediante la creación de plataformas web o de aplicaciones; hay otras que, aunque tienen exposición digital (página web o redes sociales) y proveen formas de contacto digitalizadas para los clientes —formularios web o mensajería *online*—, siguen realizando los procesos de solicitud de servicios, vinculación y selección de la trabajadora de manera tradicional, *offline*, y por tanto no fueron tenidas en cuenta para este estudio.

3 El artículo 1.º del Convenio 181 de la OIT define las agencias de empleo privadas como aquellas empresas que prestan uno o más de los siguientes servicios: “(a) servicios destinados a vincular ofertas y demandas de empleo, sin que la agencia de empleo privada pase a ser parte en las relaciones laborales que pudieran derivarse; (b) servicios consistentes en emplear trabajadores con el fin de ponerlos a disposición de una tercera persona, física o jurídica (en adelante ‘empresa usuaria’), que determine sus tareas y supervise su ejecución; (c) otros servicios relacionados con la búsqueda de empleo, determinados por la autoridad competente, previa consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores, como brindar información, sin estar por ello destinados a vincular una oferta y una demanda específicas” (C181 - Convenio sobre las agencias de empleo privadas, 1997).

Con respecto a la tipología construida para este artículo, cabe mencionar que se tomó como punto de partida aquella que presenta el documento base, elaborada según los servicios prestados por las plataformas (Pereyra, Poblete y Tizziani 2023, 17-20). En este artículo se consideró esa misma variable relativa a los servicios prestados por las plataformas (vinculación digital, servicios de gestión de personal, prestación directa de servicios de limpieza y cuidados) y se incorporaron otras dos variables, poniendo énfasis en el estatuto laboral de las trabajadoras y las implicancias en términos de la formalización. Una de las variables incorporadas es la que captura las principales características de los modelos de negocio de las plataformas (el mecanismo de selección de las trabajadoras, el de vinculación digital, y el sistema de control y evaluación de las trabajadoras); la otra variable es la que captura el estatuto laboral de las trabajadoras que promueven las plataformas (como trabajadoras independientes, como empleadas de los hogares, como empleadas de las plataformas)<sup>4</sup>.

## Mapeo regional de las plataformas digitales de trabajo doméstico y de cuidados

### Caracterización general

Se relevaron en total 54 plataformas digitales de trabajo doméstico y de cuidados en América Latina, que se encontraban vigentes en noviembre de 2023. Los países que muestran mayor presencia son Colombia (16 plataformas), Brasil (14), Chile (12), Argentina (8) y México (7). En la mayoría de los casos (90 %) son plataformas de alcance nacional, es decir, que funcionan en un solo país y operan en varias ciudades. El 10 % restante lo conforman 4 plataformas de alcance regional que operan en al menos dos países de la región y 2 plataformas de alcance global que funcionan en diversos países del mundo, incluyendo varios de la región. En cuanto al grado de madurez de las diferentes empresas, se observa una amplia variedad: algunas pocas iniciaron actividades antes de 2012, otras tienen un recorrido de entre 5 y 8 años, y otras se fundaron justo antes o durante la pandemia (2019-2021).

La mayoría de las plataformas identificadas se especializa en intermediar en los servicios de trabajo doméstico y de cuidados (80 %), mientras que el 20 % restante es multiservicio, lo que significa que ofrecen otros servicios como jardinería, limpieza de piscina, reparaciones del hogar y cuidado personal, entre otros. Por otra parte, el 45 % de las plataformas relevadas intermedia solo en el servicio de trabajo doméstico; el 11 %, en el servicio de cuidado de niños y adultos mayores, y el 44 % restante se dedica tanto a trabajo doméstico como a cuidados. En cuanto a los destinatarios finales, el 60 % de las plataformas están orientadas tanto a hogares como a empresas, y el 40 % tiene como cliente exclusivo los hogares.

Con respecto a la modalidad de trabajo ofrecido, prima la intermediación de servicios recurrentes por horas: en todas las plataformas identificadas aparece la posibilidad de contratar servicios por una cantidad de horas semanales. También se observan las otras modalidades de trabajo que suelen ofrecerse siempre con la recurrente por horas, y que puede tener mayor o menor frecuencia. Por un lado, el 47 % de las plataformas relevadas permiten la contratación de los servicios recurrentes por horas junto con servicios puntuales (“por única vez”). Los más comunes entre estos últimos son los de limpieza posobra y limpieza pre y posmudanza. Por otro lado, el 17 % de las plataformas identificadas ofrece la posibilidad de contratar servicios recurrentes por horas junto con servicios, de manera que la trabajadora viva en el hogar de su empleador, o sin retiro (denominado “cama adentro”,

4 Con respecto a esta variable, se puede establecer una relación con la tipología de trabajadores domésticos propuesta por Mujeres en Empleo Informal: Globalizando y Organizando (Wiego, por sus siglas en inglés), que los clasifica según las características del empleo (tiempo parcial vs. tiempo completo; para un solo empleador vs. para múltiples empleadores; cama adentro vs. cama afuera) y según el estatuto laboral (empleados, autónomos o miembros de cooperativas). Véase Wiego (2023).

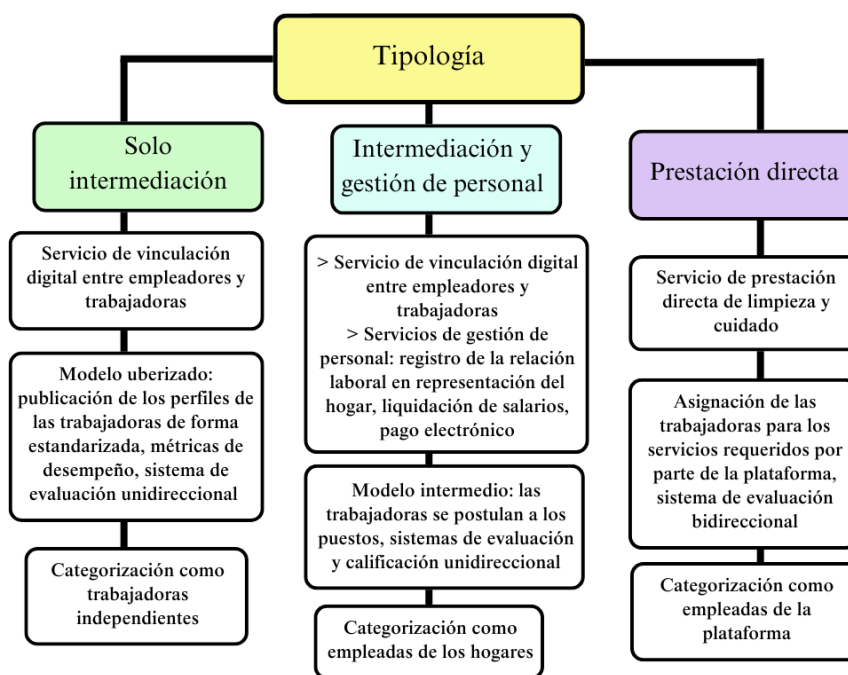
“puertas adentro”, “de planta”, según el país). De hecho, es interesante notar que el 6 % de las plataformas vigentes en la región tiene todo el espectro de la oferta, que va desde las contrataciones por única vez hasta las contrataciones “cama adentro”.

La presencia nada desdeñable de las contrataciones sin retiro en el conjunto de plataformas de trabajo doméstico y de cuidados en América Latina es algo a destacar: más del 20 % de las plataformas relevadas ofrecen esta modalidad. Posiblemente tenga que ver con la permanencia de esta en algunos países, a pesar de que en las últimas décadas se ha ido reduciendo de forma constante en la mayoría de los países de la región (OIT 2021). Sugestivamente, del total de plataformas que ofrecen el servicio sin retiro, más de la mitad se encuentran en Chile (12 % del total de trabajo doméstico), a diferencia de México (con una participación del 3,7 %), y Argentina y Brasil (con tan solo el 1 %) (Pereyra, Poblete y Tizziani 2023, 22, con base en OIT 2021).

## Tipología

La actualización de la base de datos sobre plataformas latinoamericanas que operan en el sector se complementa con la presentación de una tipología para dar cuenta de las distintas características que pueden adoptar estos actores, y comprender sus implicancias para el acceso de las trabajadoras a condiciones de trabajo decente. La tipología se elaboró teniendo en cuenta los servicios que prestan los modelos de negocio y el tipo de contratación que promueven las plataformas identificadas, a partir de los aportes de la literatura tanto internacional como regional (figura 1).

**Figura 1.** Tipos de intermediarios digitales en el sector de trabajo doméstico y de cuidados



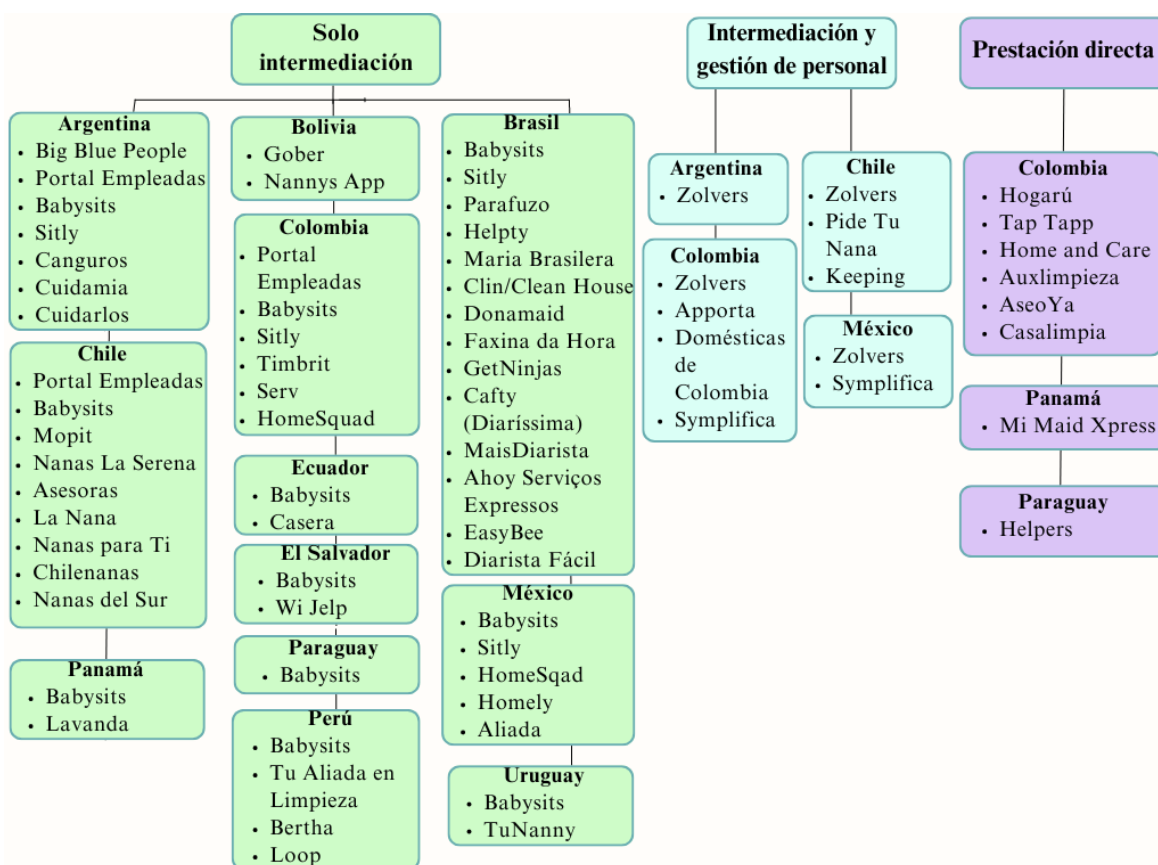
Fuente: elaboración propia a partir de la información recolectada.

Como muestra la figura 1, la primera categoría corresponde a las plataformas que se dedican únicamente a la intermediación, es decir, su función se limita a conectar la oferta con la demanda de trabajo. El modelo de negocio característico de esta categoría es el “uberizado”, que exhibe una extrema comodificación del trabajo a través de sistemas de control y clasificación de las trabajadoras que operan en los diversos procesos mediados digitalmente: publicación estandarizada de los perfiles de trabajadoras “verificadas” como mecanismo

de selección y vinculación digital, sistema unidireccional de calificación para evaluar el rendimiento de las trabajadoras, y dispositivos digitales para controlar la asistencia y las horas trabajadas. Este tipo de intermediario promueve la clasificación laboral de las trabajadoras como independientes.

En el mapeo regional realizado para este artículo se encontraron en total 40 plataformas que corresponden a esta primera categoría, lo que representa el 75 % del total de plataformas relevadas (figura 2). Por lo tanto, resulta necesario enfatizar que este modo de intervención es el que prevalece entre las plataformas de trabajo doméstico y de cuidados en América Latina, al igual que en el resto del mundo. En cuanto a la modalidad de los servicios de limpieza y cuidados ofrecidos mediante las plataformas ubicadas en esta primera categoría, en la mayoría de los casos se trata de aquellas que ofrecen servicios recurrentes por horas y servicios puntuales, que corresponden a la representación típica del modelo de negocio “uberizado” presentado por la literatura previamente reseñada. Sin embargo, resulta notable que, al mismo tiempo, un 25 % de las plataformas latinoamericanas ubicadas en esta categoría ofrecen servicios con modalidad “cama adentro”, lo que abona a la hipótesis de que en la región este modelo de negocio no parece ser exclusivo de las plataformas que ofrecen servicios puntuales y de corto plazo.

**Figura 2.** Plataformas de trabajo doméstico y de cuidados en América Latina, según el tipo de intermediación



Fuente: elaboración propia a partir de la información recolectada.

Las plataformas de la primera categoría suelen llevar al extremo la producción digitalizada de la confianza a partir de la exposición de la identidad de las trabajadoras, las cuales pasan previamente por un proceso de verificación de antecedentes penales y competencias laborales (principalmente por referencias obtenidas en trabajos previos). De esta manera, el mecanismo de vinculación digital opera publicando los perfiles de las trabajadoras —fotografías, información personal, antecedentes laborales, evaluaciones de clientes, verificación de documentos de identidad y antecedentes penales, enlaces a sus redes sociales— y el empleador selecciona a la candidata que considera más apropiada. Por ejemplo, mediante la plataforma Aliada (que opera en la Ciudad de México proporcionando servicios de limpieza tanto a hogares como a oficinas), los empleadores seleccionan un perfil de trabajadora entre las tres opciones ofrecidas que coinciden con sus requerimientos de horarios de trabajo y ubicación geográfica (Aliada 2023).

Asimismo, este modelo de plataformas se caracteriza por usar sistemas de evaluación de desempeño de las trabajadoras, unidireccional, a través de los cuales los empleadores califican y escriben reseñas de las trabajadoras, información que luego es mostrada abiertamente en los perfiles. Algunas plataformas también proveen otras herramientas digitales de monitoreo y control, como en el caso de la plataforma brasileña Parafuzo (de servicios de limpieza para hogares y oficinas), que realiza el registro y análisis de las comunicaciones que tienen lugar mediante la aplicación, con el aparente objetivo de proteger a sus usuarios de conductas groseras y acoso (Parafuzo 2023a; Parafuzo 2023b). De hecho, el informe Fairwork (2023a) advierte que Parafuzo no cuenta con una política de protección de datos de los trabajadores.

Por último, respecto a la clasificación laboral que promueve este tipo de intervención, la mayoría de las plataformas ubicadas en esta categoría deja bien claro y por escrito en sus páginas web que no mantienen ninguna relación laboral con las trabajadoras, y además suelen identificarlas como “socias”, “profesionales independientes” o “prestadoras autónomas”. Por ejemplo, Portal Empleadas (que opera en Argentina, Colombia y Chile, y ofrece limpieza y cuidado de niños y adultos mayores) publica en su página web: “Portal Empleadas no mantiene ninguna relación laboral con los candidatos por lo que es la familia la que contrata directamente y la encargada del sueldo mensual” (Portal Empleadas 2023); la plataforma brasileña GetNinjas (multiservicios, entre ellos limpieza doméstica y niñeras) afirma en sus términos y condiciones que no garantiza ningún tipo de contrato, sino que se limita a ofrecer la conexión entre las partes interesadas (GetNinjas 2023); la plataforma peruana Loop aclara en su página web: “¿Una socia es una empleada de Loop? No. Una socia es una mujer que utiliza la plataforma de Loop para conectarse con oportunidades de empleo por horas, cuando ella lo decida” (Loop 2023). Por su parte, la plataforma Parafuzo sostiene en los términos de uso que ofrece servicios de intermediación a través de los cuales los profesionales brindan servicios de limpieza a los clientes, y que el trabajador es un “profesional autónomo y/o microemprendedor individual - MEI” (Parafuzo 2023c), figura creada en Brasil para el registro formal de trabajadores autónomos y pequeños empresarios que facturan hasta un cierto límite de ingresos anuales.

Brasil se destaca como el país donde se encuentra la mayor cantidad de este tipo de plataformas. El hecho de que este modelo de negocio aparezca de forma generalizada en Brasil podría explicarse por cierta debilidad de su marco normativo, ya que la definición legal de trabajo doméstico deja por fuera a aquellas trabajadoras que se desempeñan por horas para distintos empleadores, las “diaristas”. Las plataformas se estarían apoyando en esta característica del sector para explotar un modelo de negocio en el que las trabajadoras quedan excluidas de toda protección legal (Pereyra, Poblete y Tizziani 2023).

Como señala la literatura sobre el tema, la contribución de este tipo de plataformas a la formalización de las relaciones laborales resulta muy limitada porque tienen poca influencia sobre lo que ocurre una vez que se inicia la relación laboral. Además, profundizan las

tendencias precarizadas del sector al promover la contratación como trabajadoras independientes, lo cual debilita los avances logrados en materia regulatoria para asegurar el acceso a derechos de las trabajadoras domésticas.

La segunda categoría de la tipología elaborada comprende las plataformas que, además de la vinculación digital, ofrecen servicios de gestión de personal (figura 1). Este modelo de negocio difiere en algunos aspectos del modelo “uberizado”, fundamentalmente en lo que respecta a los mecanismos de selección y vinculación digital, pero adopta algunos de sus rasgos, como los sistemas de evaluación unidireccional. Según la normativa de cada país, este tipo de intervención favorece la contratación de trabajadoras como empleadas de los hogares, a partir de la provisión de servicios administrativos y contables digitalizados, que suelen comprender el registro de la trabajadora y el pago de cargas patronales en nombre del hogar, la liquidación de salarios, la confección de recibos de sueldo, el cálculo de vacaciones, entre otros.

En el mapeo regional realizado para este artículo se encontraron seis plataformas en esta segunda categoría, lo que representa el 10 % del total de plataformas relevadas (figura 2). Se trata de la plataforma Zolvers (que opera en Argentina, Chile, México y Colombia, con algunas variaciones), la chilena Pide Tu Nana, Domésticas de Colombia y tres plataformas que se dedican exclusivamente a la gestión digitalizada de personal: Keeping (Chile), Apporta (Colombia) y Symplifica (Colombia y México). Con respecto a la modalidad de los servicios, Zolvers intermedia en servicios recurrentes por horas y puntuales (limpieza, mantenimiento del hogar y cuidado de adultos mayores), y las plataformas Pide Tu Nana (especializada en cuidado de niños y adultos mayores) y Domésticas de Colombia (limpieza y cuidado de niños y adultos mayores) ofrecen servicios recurrentes por horas junto con la modalidad “cama adentro”.

En estas plataformas, el mecanismo de selección de las trabajadoras y la vinculación con los clientes se presenta con algunas diferencias sustantivas. Si bien se suelen hacer las verificaciones de antecedentes penales y experiencias laborales previas, no se publican sus perfiles para que los clientes escojan, sino que las trabajadoras se postulan a los puestos disponibles o es la misma plataforma la que determina los perfiles ocupacionales que se ajustan a los requerimientos de los puestos cargados por los empleadores. Por ejemplo, en el caso de Zolvers, las trabajadoras se inscriben y presentan la documentación requerida, la empresa hace la verificación de la información y los antecedentes junto con una entrevista, luego las trabajadoras acceden a los avisos de trabajo y se postulan a través de la plataforma; en ese momento se envían los datos de la trabajadora al cliente y viceversa (Blanchard 2023; Pereyra, Poblete y Tizziani 2023). No obstante, estas plataformas suelen mantener los sistemas de reputación típicos del modelo “uberizado”, basados en la evaluación y calificación unidireccional del desempeño de las trabajadoras por parte de los empleadores (Pereyra, Poblete y Tizziani 2023).

En cuanto a la provisión de servicios de gestión digitalizada de personal, característica distintiva de las plataformas de esta categoría, se trata de servicios adicionales de contratación opcional por parte de los empleadores. Pide Tu Nana ofrece la redacción del contrato de trabajo y la liquidación del sueldo, además de orientación en otros aspectos de la relación laboral, como el pago de indemnización y el cálculo de vacaciones (Pide Tu Nana 2023). Domésticas de Colombia ofrece “planes de manejo de nómina” para formalizar los contratos y que las trabajadoras puedan “contar con todas las prestaciones de ley” (Domésticas de Colombia 2023). Zolvers ofrece Zolvers Pagos, que comprende la gestión de los trámites de registro de la relación laboral en nombre del hogar empleador, el pago de las contribuciones patronales y la elaboración de los recibos de sueldo. Asimismo, hay plataformas que se dedican exclusivamente a estos servicios. Apporta se ocupa de las afiliaciones a la seguridad social y hace el pago de las cuotas correspondientes en representación del empleador; cualquier hogar puede usar esta aplicación para formalizar la relación laboral

con su empleada doméstica (Blanchard 2023). Por su parte, Symplifica realiza la inscripción de las trabajadoras domésticas en los sistemas de seguridad social, redacta contratos por escrito y gestiona los pagos mensuales correspondientes (Symplifica 2023).

En este sentido, este tipo de intervención puede contribuir en mayor medida a la formalización de las relaciones laborales al proporcionar servicios que simplifican el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de los hogares, los cuales suelen enfrentar diversas dificultades para atravesar los sistemas burocráticos y las normas que determinan sus deberes como empleadores (Pereyra, Poblete y Tizziani 2023). Cabe señalar un reparo respecto al potencial formalizador de este modelo cuando se trata de contrataciones a corto plazo, porque son relaciones que no generan incentivos para formalizarlas en los hogares o porque pueden no ajustarse a la normativa vigente de los países. Como advierten Pereyra, Poblete y Tizziani (2023), en el caso de Zolvers es frecuente el uso del servicio de contrataciones puntuales<sup>5</sup>, modalidad que no permite el registro de la relación laboral según la normativa del sector en Argentina.

La tercera categoría comprende las plataformas que prestan directamente los servicios de limpieza y cuidados, y contratan a las trabajadoras en sus plantillas (figura 1). Este modelo, menos conocido a nivel global, en América Latina tiene una presencia notable. La contratación formal de las trabajadoras es el rasgo característico de estas plataformas, cualidad que además es enfatizada frente a sus clientes y para la promoción pública de la empresa. En el mapeo regional realizado, se encontraron ocho plataformas en esta tercera categoría, lo que representa el 15 % del total de plataformas relevadas. Como se observa en la figura 2, la mayor cantidad de plataformas que siguen este modelo se encuentran en Colombia (6), una en Paraguay y otra en Panamá. La mayoría se enfoca en la limpieza, tanto para hogares como para empresas, y algunas ofrecen también cuidado de niños y adultos mayores. Con respecto a la modalidad de los servicios ofrecidos, en todos los casos se trata de servicios recurrentes por horas y puntuales. Ninguna de estas plataformas ofrece la modalidad sin retiro.

Con relación al funcionamiento de este modelo de intervención, el registro y la selección de las trabajadoras son mediados por la plataforma, así como las solicitudes de trabajos por parte de los clientes. El pago de las remuneraciones es digitalizado y algunas hacen el proceso de asignación de la trabajadora a los puestos de trabajo de manera automatizada. Por ejemplo, este es el caso de las plataformas Helpers y Hogarú, que funcionan de manera similar. Las trabajadoras se registran a través de la aplicación, suben la documentación, las referencias y los antecedentes penales, y, una vez es validada esta información, se les da de alta (este proceso puede incluir una entrevista telefónica, capacitaciones o exámenes psicométricos). Por su parte, los clientes utilizan la plataforma para registrarse y solicitar el servicio, especificando frecuencia, cantidad de horas y ubicación. Un sistema algorítmico realiza la asignación de la trabajadora para el servicio requerido (Blanchard 2023). En este sentido, se trata de un proceso de selección de las trabajadoras y de vinculación que también se aleja del modelo “uberizado”. Asimismo, hay cierta evidencia que indica que en esta categoría los sistemas de evaluación se diferencian de los anteriores porque las plataformas posibilitan la evaluación cruzada entre trabajadoras y clientes, y establecen herramientas para que las trabajadoras puedan reportar un descontento con algún cliente, como el caso de Hogarú (Blanchard 2023).

Por último, la clasificación laboral que promueve este tipo de intervención —las plataformas contratan a las trabajadoras directamente— asegura el acceso a los derechos laborales según la normativa vigente en cada país. La mayoría de las plataformas identificadas señala esta característica en sus páginas web, apelando a la valoración positiva

5 Según la encuesta realizada a trabajadoras de la plataforma, el 62 % indicó recurrir a este tipo de contratación al menos una vez por mes, como estrategia para generar ingresos adicionales (Pereyra, Poblete y Tizziani 2023, 48).

de los clientes de que como empresas se hacen responsables de todo: evaluar las competencias de las trabajadoras, registrar la relación laboral, realizar los trámites y pagos, y asegurar que las trabajadoras accedan a los derechos que les corresponden. Por ejemplo, Auxlimpieza subraya: “En AUX seleccionamos cuidadosamente a nuestras auxiliares de limpieza”, y “nosotros somos quienes pagamos sus nóminas, prestaciones sociales, dotación, seguridad social y liquidación. ¡No te preocupes más!” (Auxlimpieza 2023). En la página web de Helpers dice: “Sí, nosotros somos los empleadores de las Helpers, en caso de existir inconvenientes nosotros nos hacemos cargo. Vos disfruta de tu hogar limpio libre de preocupaciones” (Helpers 2023).

Los estudios de caso disponibles sobre las plataformas de esta categoría muestran que las trabajadoras suelen valorar positivamente el estar contratadas formalmente por las empresas. Para muchas de ellas esto significa tener vacaciones pagadas y aguinaldo por primera vez en su trayectoria laboral, como señala Blanchard (2023) sobre las trabajadoras de Helpers. Efectivamente, este tipo de plataformas supone un modelo que reconfigura la relación laboral al pasar de una dinámica en la que el empleador es el hogar, o muchos hogares, a una en la que el empleador es una empresa. De un lado, se podría ponderar positivamente el hecho de que las trabajadoras domésticas pasan a negociar los precios y condiciones de trabajo con un único empleador, claramente identificable. Sin embargo, esta reconfiguración plantea también un dilema importante respecto a cuál es el formato de contratación más adecuado para reflejar la naturaleza de este tipo de trabajo, ya que se trata de trabajadoras que se desempeñan en los hogares, pero no están contratadas por estos, y en este sentido podrían enfrentar dificultades para dirimir las diferencias que puedan presentarse entre la trabajadora y el cliente sobre los contenidos del trabajo, el horario o cualquier otra circunstancia que se presente.

## A modo de conclusión

La expansión de los intermediarios digitales en el sector del trabajo doméstico y de cuidados en América Latina plantea una serie de interrogantes sobre sus efectos en las condiciones de trabajo. Como se desarrolló a lo largo de este artículo, ante la informalidad y la precariedad laboral —que ya existían en el sector—, uno de los interrogantes más resonantes es si las plataformas podrían contribuir a la formalización de las relaciones laborales. Aún existen pocos estudios sobre el tema en la región, por lo que una primera contribución de este artículo a la literatura refiere a la identificación de los distintos tipos de modelos de plataformas vigentes y la presentación de sus principales características (alcance geográfico, grado de madurez, servicios que intermedian, modalidad de trabajo que ofrecen). Asimismo, en línea con lo señalado por los estudios existentes, el análisis desarrollado ratifica el carácter heterogéneo de los nuevos actores que intermedian en el trabajo doméstico y de cuidados en Latinoamérica, así como la diversidad de efectos que estos tienen en las condiciones laborales. En este marco, la clasificación de las plataformas vigentes en la región en las tres categorías propuestas permitió establecer diferencias entre los servicios que prestan, los modelos de negocio y el estatuto laboral que promueven, para así comprender en qué medida pueden contribuir a la formalización de las relaciones laborales.

Vale la pena recuperar algunas cuestiones que surgen del análisis. Por un lado, en América Latina el tipo de negocio que prevalece entre los nuevos intermediarios es el modelo “bajo demanda” o “uberizado” (primera categoría), al igual que se observa en el resto del mundo. Sin embargo, se encontró que presenta algunas diferencias en la región latinoamericana con respecto al prototipo presentado a nivel internacional, ya que además ofrece servicios de más largo plazo, incluso los de la modalidad sin retiro.



También es interesante volver a destacar la presencia de los otros tipos de modelos de negocio en la región, los de la segunda y tercera categoría: los que proveen gestión de personal y los que contratan directamente a las trabajadoras, que se alejan del modelo que reproduce la extrema comodificación del trabajo. Estos presentan otras formas de vinculación digital entre trabajadoras y clientes, y otros mecanismos de evaluación, los cuales tienden a reducir la exposición de las trabajadoras a las discriminaciones por raza, clase social y género, al no exhibir sus perfiles y, en algunos casos, permitir la evaluación cruzada. Estos modelos tienen mayor potencial para contribuir a la formalización de las relaciones de trabajo.

Si en el caso de los modelos bajo demanda su contribución a la formalización de las relaciones laborales resulta muy limitada, porque tienen poca influencia sobre lo que ocurra una vez se inicie la relación laboral, en el caso de los modelos de la segunda categoría el potencial formalizador es mayor al proporcionar diversos servicios de gestión de personal que simplifican y promueven el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de los hogares empleadores. Sin embargo, y como advierte la literatura internacional reseñada, si estos servicios son optativos para los hogares, su contribución a la formalización se ve debilitada, ya que suelen persistir resistencias a la formalización tanto por parte de los hogares como de las trabajadoras (Blanchard 2023; Pereyra, Poblete y Tizziani 2023). Finalmente, los modelos de la tercera categoría son los que mayor potencial formalizador tienen porque contratan directamente a las trabajadoras de manera formal. No obstante, este modelo no está exento de desafíos, ya que implica una reconfiguración de la naturaleza de este trabajo al desdoblarse el ámbito de trabajo del empleador, porque las trabajadoras se desempeñan en los hogares, pero no están contratadas por estos, sino por la empresa de plataformas.

A pesar de que estas características pueden ser prometedoras en las relaciones laborales del sector, persisten las múltiples discriminaciones que impregnan la relación laboral en su versión tradicional y que implican la perpetuación de condiciones precarias. Es por ello que, a pesar del esfuerzo realizado en este análisis por contribuir a la comprensión de las distintas formas que adopta la intermediación de este nuevo actor en América Latina, persiste la necesidad de profundizar en el conocimiento sobre las plataformas en los contextos específicos donde operan, considerando el marco regulatorio vigente, el perfil sociodemográfico que presentan las trabajadoras, la composición del mercado en términos de los tramos de dedicación horaria, entre otras características, para comprender su efectivo rol en el acceso a condiciones de trabajo decente en todas sus dimensiones.

## Referencias

1. Aliada. 2023. “Buscar aliadas disponibles”. <https://onboarding.aliada.mx/>
2. Andrada, Ana Carolina, Ana Claudia Moreira Cardoso, Nadya Araújo Guimarães, Renata Moreno y Maria Julia Tavares Pereira. 2023. “Plataformas digitais de cuidado no Brasil: acesso e controle do trabalho no entrecruzamento de múltiplas crises”. *Tempo Social* 35 (3): 5-31. <https://doi.org/10.11606/0103-2070.ts.2023.218376>
3. Auxlimpieza. 2023. <https://auxlimpieza.com/dudas/>
4. Berg, Janine, Marianne Furrer, Ellie Harmon, Uma Rani y M. Six Silberman. 2018. *Digital Labour Platforms and the Future of Work. Towards Decent Work in the Online World*. Ginebra: ILO.
5. 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.
6. Cardoso, Ana Claudia Moreira y Maria Julia Tavares Pereira. 2023. *A plataformação do trabalho no Brasil e o subsector dos cuidados: uma revisão de achados bibliográficos*. São Paulo: Cebrap.
7. Care. 2023. “2024 Nanny Tax Requirements by State”. <https://www.care.com/hp/nanny-taxes-by-state>
8. Cebollada Gay, Marta. 2021. *Mecanismos de intermediación laboral en el trabajo del hogar remunerado en la Ciudad de México*. Ciudad de México: OIT para México y Cuba.
9. Cepal (Comisión Económica para América Latina y el Caribe), ONU Mujeres y OIT. 2020. “Trabajadoras remuneradas del hogar en América Latina y el Caribe frente a la crisis del COVID-19”. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45724-trabajadoras-remuneradas-hogar-america-latina-caribe-frente-la-crisis-covid-19>

10. Cherry, Miriam. 2016. "Beyond Misclassification: The Digital Transformation of Work". *Comparative Labor Law and Policy Journal* 37 (3): 544-577. <https://ssrn.com/abstract=2734288>
11. De Stefano, Valerio. 2016. *The Rise of the "Just-In-Time Workforce": On-Demand Work, Crowdsourcing and Labour Protection in the "Gig Economy"*. Ginebra: ILO.
12. Digital Future Society. 2021. *Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España*. Barcelona: Digital Future Society.
13. Digital Future Society y Banco Interamericano de Desarrollo. 2021. *Economía de plataformas y COVID-19. Una mirada a las actividades de reparto, los cuidados y los servicios virtuales en España y América Latina*. Barcelona.
14. Domésticas de Colombia. 2023. "Servicios de manejo de nómina". <https://domesticasdecolombia.com/manejo-de-nomina/>
15. Fairwork. 2022. *Domestic Platform Work in the Middle East and North Africa*. Oxford; Berlín: Fairwork. <https://fair.work/en/fw/publications/domestic-platform-work-in-the-middle-east-and-north-africa/>
16. Fairwork. 2023a. *Fairwork Brazil Ratings 2023: Still Pursuing Decent Work in the Platform Economy*. Porto Alegre; Oxford; Berlín: Fairwork. <https://fair.work/en/fw/publications/fairwork-brazil-ratings-2021-towards-decent-work-in-the-platform-economy/>
17. Fairwork. 2023b. *Fairwork Colombia. Puntuaciones 2022: el impacto del costo de vida y los retos de un ingreso decente en la economía de plataforma*. Bogotá; Oxford; Berlín. <https://fair.work/es/fw/publications/fairwork-colombia-ratings-2022-the-promise-of-social-security-reforms-in-the-platform-economy/>
18. Fairwork. 2023c. *Fairwork Ecuador 2023. Report: Platform Hybrid Models*. Quito; Oxford; Berlín: Fairwork. <https://fair.work/en/fw/publications/fairwork-ecuador-ratings-2022-23-platform-hybrid-models/>
19. Flanagan, Frances. 2019. "Theorising the Gig Economy and Home-Based Service Work". *Journal of Industrial Relations* 61 (1): 57-78. <https://doi.org/10.1177/0022185618800518>
20. Floros, Konstantinos y Martin Bak Jorgensen. 2022. "Danish Is Never a Requirement for These Jobs: Platform Housecleaning in Denmark through a Migration Lens". *Glocalism: Journal of Culture, Politics and Innovation* 3: 1-28. <https://doi.org/10.12893/gjcp.2022.3.5>
21. Fudge, Judy y Claire Hobden. 2018. *Conceptualizing the Role of Intermediaries in Formalizing Domestic Work*. Ginebra: ILO.
22. Galí Magallón, Irene. 2022. *Precaritzar allò precari treballadors de cures i neteja a domicilis en plataformes digitals. Els casos de Clintu, MyPoppins i Cuideo*. Barcelona: Centre d'Estudis i Recerca Sindicals.
23. GetNinjas. 2023. "Termos e condições gerais de uso do site". <https://www.getninjas.com.br/termos-de-uso>
24. Helpers. 2023. "Preguntas frecuentes". <https://helpers.com.py/frequent-questions>
25. Hidalgo Cordero, Kruskaya Cristina. 2022. *Código doméstico in the flesh: relatos de trabajadoras en apps de limpieza*. Quito: Atlantic Fellows for Social and Economic Equity. [https://www.codigodomestico.com/pdf/CODIGO%20DOMESTICO%20in%20the%20flesh\\_Kruskaya%20Hidalgo.pdf](https://www.codigodomestico.com/pdf/CODIGO%20DOMESTICO%20in%20the%20flesh_Kruskaya%20Hidalgo.pdf)
26. Hunt, Abigail y Fortunate Machingura. 2016. *A Good Gig? The Rise of On-Demand Domestic Work*. Londres: ODI.
27. Huws, Ursula. 2019. "The Hassle of Housework: Digitalisation and the Commodification of Domestic Labour". *Feminist Review* 123 (1): 8-23. <https://doi.org/10.1177/0141778919879725>
28. Khan, Hameed Maria, Jannine Williams, Penny Williams y Robyn Mayes. 2023. "Caring in the Gig Economy: A Relational Perspective of Decent Work". *Work, Employment and Society* 1-21. <https://doi.org/10.1177/09500170231173586>
29. Loop. 2023. "Preguntas frecuentes". <https://looplimpieza.com/preguntas-frecuentes/>
30. Marcolin, Arianna e Ivana Pais. 2023. "Digital Platforms and Industrial Relations in the Home Care Sector: The Italian Cases of Helping and Batmaid". Ponencia presentada en la 8<sup>th</sup> Conference of the Regulating for Decent Work Network on Ensuring Decent Work in Times of Uncertainty, 10-12 de julio, Ginebra, Suiza.
31. Mateescu, Alexandra y Aiha Nguyen. 2019. *Algorithmic Management in the Workplace*. Nueva York: Data and Society Research Institute.
32. Mewa, Tasneem. 2020. "Platformisation of Domestic Work in India. Report from a Multistakeholder Consultation". The Centre for Internet and Society. <https://cis-india.org/raw/platformisation-of-domestic-work-in-india-report-february-2020/>
33. Moreno, Renata. 2022. "O cuidado na era digital". Instituto Lula.
34. 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.
35. Parafuzo. 2023a. "Para todos". <https://parafuzo.com/comunidade-parafuzo/>
36. Parafuzo. 2023b. "Política de privacidad". <https://parafuzo.com/politicas-privacidade/>
37. Parafuzo. 2023c. "Termos e condições de uso". <https://parafuzo.com/termos-de-uso/>
38. 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". *AFD Research Papers* 235. <https://www.afd.fr/en/ressources/precarisation-or-protection-impact-digital-platform-labour-argentinean-domestic-workers-times-pandemic>

39. 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.
40. Pide Tu Nana. 2023. “Asesorías”. <https://www.pidetunana.cl/Servicios/Asesorias/>
41. Poblete, Lorena, Ania Tizziani y Francisca Pereyra. 2024. “Plataformas digitales y formalización laboral. El trabajo doméstico remunerado en Argentina durante la pandemia”. *Perfiles Latinoamericanos* 32 (63): 1-29. <https://doi.org/10.18504/pl3263-006-2024>
42. Portal Empleadas. 2023. “Preguntas frecuentes sobre nuestras empleadas domésticas”. <https://portalempleadas.com.co/preguntas-frecuentes-familias>
43. Rosenblat, Alexy Luke Stark. 2016. “Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber’s Drivers”. *International Journal of Communication* 10: 3758-3784. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/4892/1739>
44. Symplifica 2023. “Centro de ayuda”. <https://centrodeayuda.symplifica.com/>
45. Teixeira, Alessandra y Priscila dos Santos Rodrigues. 2022. “‘Cleaning the World’ in Times of COVID-19: Domestic Workers between Social Reproduction and Expropriation”. *Sociologias* 24 (60): 170-196. <https://doi.org/10.1590/18070337-121566>
46. 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>
47. 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>
48. Vale, Gabriel Ferreira y Claudia Nociolini Rebechi. 2021. “Uberização do trabalho doméstico remunerado: formas prescritivas de trabalho na Plataforma Donamaid”. Ponencia presentada en el XVII Encontro Nacional da Associação Brasileira de Estudos do Trabalho, 3 de agosto al 10 de septiembre, Universidade Federal de Uberlândia, Brasil.
49. Van Doorn, Niels. 2017. “Platform Labor: On the Gendered and Racialized Exploitation of Low-Income Service Work in the ‘on-Demand’ Economy”. *Information, Communication and Society* 20 (6): 898-914. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1294194>
50. Van Doorn, Niels. 2021. “Stepping Stone or Dead End? The Ambiguities of Platform Mediated Domestic Work under Conditions of Austerity. Comparative Landscapes of Austerity and the Gig Economy: New York and Berlin”. En *Working in the Context of Austerity: Challenges and Struggles*, editado por Donna Baines e Ian Cunningham, 49-69. Bristol: Bristol University Press.
51. Van Doorn, Niels. 2023. “Liminal Precarity and Compromised Agency: Migrant Experiences of Gig Work in Amsterdam, Berlin, and New York City”. En *The Routledge Handbook of the Gig Economy*, editado por Robert Ovetz, Isabel Roque, Eva-Marie Swidler y Austin Zwick, 158-179. Londres: Routledge International Handbooks.
52. Wiego. 2023. “Typology of Domestic Workers”. <https://www.wiego.org/typology-domestic-workers>

## Ariela Micha

Doctora en Ciencias Sociales por la Universidad Nacional de General Sarmiento (Argentina). Investigadora y docente en la misma institución. Sus líneas de investigación giran en torno al género y el mercado de trabajo, y la economía del cuidado. Últimas publicaciones: “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>; y “Luces y sombras de la creciente presencia femenina en las plataformas de transporte de pasajeros en Buenos Aires”, *RevIISE. Revista de Ciencias Sociales y Humanas* 21: 9-26, 2023, <https://ojs.unsj.edu.ar/index.php/reviise/article/view/668>. <https://orcid.org/0000-0002-5923-9740> | [amicha@campus.ungs.edu.ar](mailto:amicha@campus.ungs.edu.ar)

