

CONVOCATORIA

Revista de Estudios Sociales

La intermediación digital en el trabajo
doméstico remunerado en América Latina

Editores invitados

Lorena Poblete, Consejo Nacional de Investigaciones Científica
y Técnicas (Conicet) y Universidad Nacional de San Martín, Argentina

Francisca Pereyra, Universidad Nacional General Sarmiento, Argentina

Ania Tizziani, Consejo Nacional de Investigaciones Científica
y Técnicas (Conicet) y Universidad Nacional General Sarmiento, Argentina

Recepción de artículos
1 al 31 de agosto, 2023

La *Revista de Estudios Sociales (RES)* de la Universidad de los Andes (Colombia) invita a la comunidad académica a enviar artículos para su número temático: **“La intermediación digital en el trabajo doméstico remunerado en América Latina”**.

Editoras invitadas:

Lorena Poblete (Conicet y Universidad Nacional de San Martín, Argentina),
Francisca Pereyra (Universidad Nacional General Sarmiento, Argentina),
Ania Tizziani (Conicet y Universidad Nacional General Sarmiento, Argentina)

Los artículos se deben enviar entre el 1 y el 31 de agosto de 2023

Se aceptarán textos **en inglés, español y portugués**, que deben cumplir con las normas editoriales y de estilo de la *RES*.

(<https://revistas.uniandes.edu.co/for-authors/res/editorial-policy>)

Todos los artículos se deben enviar a través del siguiente enlace:

<https://gestionrevistas.uniandes.edu.co/index.php/res/login>

Presentación

Este número temático busca dar cuenta de las transformaciones experimentadas en el trabajo del hogar en América Latina a raíz de la incorporación de nuevas tecnologías que propiciaron el desarrollo de intermediarios digitales. A partir de 2014, este tipo de intermediación comenzó a adquirir mayor relevancia. Según la legislación existente en cada país y la composición del sector, la intervención de los intermediarios digitales se realiza a través de la colocación de trabajadoras, la tercerización, la selección y la gestión de personal. Al igual que en otros tipos de plataformas de trabajo, la intermediación digital se incrementó fuertemente durante la pandemia por covid-19, dado que las tecnologías de la comunicación suplantaron una gran parte de los intercambios interpersonales. Actualmente, más de setenta intermediarios digitales intervienen en el sector de trabajo doméstico remunerado en América Latina, por lo que resulta importante analizar los efectos de esta intermediación a nivel regional.

El trabajo en casas particulares es una ocupación de gran relevancia en la región porque representa una de las principales fuentes de empleo para las trabajadoras migrantes y las mujeres de sectores de bajos ingresos. Según estimaciones de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), en el 2019 el sector concentraba el 6,8% de las personas ocupadas en la región y el 11,3% de las mujeres asalariadas (OIT 2021a). Con frecuencia, estas trabajadoras se encuentran expuestas a una mayor vulneración de sus derechos laborales por el hecho de trabajar en el domicilio del empleador. Asimismo, están sujetas a discriminaciones multidimensionales, basadas en las desigualdades de género, clase, etnicidad y racialidad propias de las sociedades latinoamericanas (López Mourelo 2020; Celeberti 2019; Brites 2013; Gorbán y Tizziani 2018).

En la última década, a partir de la adopción en 2011 del Convenio 189 de la OIT, y debido a su ratificación en 18 países de la región, numerosos Estados modificaron sus legislaciones a fin de garantizar condiciones de trabajo decente para las trabajadoras domésticas. Sin embargo, el acceso pleno a los derechos sigue siendo un gran desafío debido a la elevada incidencia de la informalidad que, en el 2019, alcanzaba al 72,3% de las trabajadoras domésticas de la región (OIT 2021a).

Más allá de la persistencia de la informalidad, la literatura ha mostrado que la definición de las condiciones de trabajo depende en gran parte de los mecanismos de contratación. En ese sentido, los intermediarios (tanto públicos como privados) cumplen un rol fundamental (Fudge y Hobden 2018). Sin embargo, su influencia ha sido escasamente analizada en la región. Aun con datos limitados y fragmentados, las estimaciones muestran que todavía tienen poco desarrollo en América Latina y el Caribe, en comparación con otras regiones. En Estados Unidos, el 57% de las trabajadoras domésticas son contratadas a través de agencias de empleo o proveedores de servicios; esta proporción alcanzó el 70% en los países de la Unión Europea en 2019 (OIT 2021b). En Latinoamérica, en cambio, el reclutamiento y la contratación directa por parte de los hogares a través de relaciones personales y redes de proximidad siguen siendo mayoritarios (Cebollada Gay 2021). La contratación indirecta no supera el 20% en ninguno de los países de la región, aun si se observa una clara tendencia al alza durante la última década (OIT 2021a). A raíz del uso masivo de tecnologías de la comunicación —principalmente páginas web y aplicaciones—, se observa tanto una transformación en los modos de intervención de los intermediarios tradicionales (agencias de empleo o prestadores directos de servicios de limpieza y cuidados) como el surgimiento de nuevos modelos de intervención digital. Dependiendo del país bajo estudio, los intermediarios digitales pueden consistir en agencias digitales de empleo o constituirse como estructuras de intermediación innovadoras.

Las plataformas digitales de servicios a los hogares alteraron principalmente los mecanismos de reclutamiento dado que en su mayoría se dedican a conectar la oferta con la demanda de trabajo (Hunt y Machingura 2016). La intimidad que supone el trabajo en el hogar del empleador y la realización de tareas de cuidado dan forma a una relación laboral particular basada en la confianza. Es por ello que las plataformas necesitan ofrecer trabajadoras confiables. El mecanismo que permite esta producción de confianza digitalizada es la exposición de la identidad de las trabajadoras domésticas y cuidadoras (Shoenbaum 2016). La identidad se define tanto a través de la verificación de antecedentes penales como mediante la presentación de sí mismas en distintas redes sociales —Facebook, Twitter, etc.— (Ticona y Mateescu 2018). Si bien la identidad de la trabajadora puede asociarse con una cierta *expertise* en la tarea que se le solicita (Shoenbaum 2016), su visibilidad en el perfil de la plataforma —muchas veces asociado con los perfiles de sus redes sociales— habilita la reproducción de formas de discriminación relacionadas con características raciales, étnicas, de clase social, entre otras (Van Doorn 2017; Hunt y Machingura 2016).

Entre los servicios que ofrecen, se encuentran la colocación de trabajadoras y la prestación directa de servicios de limpieza y cuidado de niños o adultos de manera tercerizada (servicios tradicionalmente prestados por agencias de empleo). Asimismo, los intermediarios digitales pueden eventualmente participar de la negociación del contrato de trabajo entre la trabajadora y el hogar empleador, y realizar la liquidación de los salarios y el pago de las contribuciones patronales (Ticona y Mateescu 2018; Pereyra *et al.* 2022). Las aplicaciones que utilizan permiten hacer visible el número de horas trabajadas, la remuneración correspondiente y transparentar el método de pago (Hunt y Machingura 2016). También pueden proveer información sobre regulaciones laborales y el pago de impuestos (Ticona y Mateescu 2018; Tizziani y Poblete 2022).

Los intermediarios digitales que ofrecen servicios de limpieza y/o cuidado de niños y adultos mayores en los hogares, si bien presentan particularidades relativas al tipo de actividad que cubren, comparten algunas

características con el resto de las plataformas. En primer lugar, las plataformas aparecen como un intermediario tecnológico que se limita a vincular a quien requiere un servicio con quien está dispuesto a prestarlo. En ningún caso el intermediario digital se posiciona como un actor en esa relación dado que no existe subcontratación laboral (Hunt y Machingura 2016; Renan Barzilay y Ben-David 2017; Fudge y Hobden 2018). Los intermediarios generan una suerte de “inmunidad” respecto de las responsabilidades relativas a la relación que une al contratante con la trabajadora, utilizando distintas estrategias: la modificación de los términos de contratación del servicio, la orquestación de asimetrías en la información y la utilización de algoritmos para gestionar los trabajos disponibles (Van Doorn 2017). En segundo lugar, estos intermediarios digitales también estructuran su intervención en torno a mecanismos de control, al usar sistemas de reputación. Generalmente, estos mecanismos resultan sumamente opacos para las trabajadoras. La puntuación se sostiene en criterios arbitrarios (Ticona y Mateescu 2018) y promueven una “cultura de la auditoría”, la cual empuja a las trabajadoras a aceptar las demandas de los empleadores, aun cuando excedan los límites pactados en el momento de la contratación (Van Doorn 2017). Estos sistemas de reputación se orientan en una sola dirección, desde los empleadores hacia las trabajadoras, y silencian su capacidad de evaluar el comportamiento —frecuentemente abusivo— de los empleadores (Ticona y Mateescu 2018; Van Doorn 2017).

El último interrogante que plantea de manera unánime la literatura sobre intermediarios digitales especializados en tareas del hogar es si esta forma de intermediación posibilita mayores niveles de formalización. El trabajo doméstico y de cuidado se desarrolla generalmente por fuera de toda regulación estatal —más allá de que pueda existir un marco regulatorio—, y en función de la negociación, personal y cotidiana, de cada uno de los elementos que componen la relación laboral —horarios, tareas, modo de llevarlas a cabo, remuneración, vacaciones, licencias, entre otros—. Algunas características de los intermediarios digitales permiten pensar que contribuyen a la estandarización de esta actividad, estableciendo claramente una relación laboral y permitiendo el acceso a derechos reconocidos legalmente. En primer lugar, la institucionalización del proceso de reclutamiento y del pago de salarios a través de medios electrónicos o bancarización parece asociarse con la formalización del trabajo doméstico remunerado (Ticona y Mateescu 2018; Pereyra *et al.* 2022). En segundo lugar, la posibilidad de registrar en la aplicación el número de horas trabajadas otorga previsibilidad a las remuneraciones (Hunt y Machingura 2016). En tercer lugar, la información acerca de las regulaciones laborales, del acceso a la seguridad social o a seguros específicos acompaña los reclamos de las trabajadoras domésticas, al mismo tiempo que informa a los empleadores sobre sus obligaciones. En este sentido, las plataformas pueden actuar como educadores, al transmitir un ideal de relación laboral a través de comunicaciones regulares o, incluso, generando manuales de buenas prácticas (Ticona y Mateescu 2018).

La literatura existente suele centrarse en un tipo específico de plataformas digitales, aquellas que siguen el modelo “bajo demanda”, similar al que opera en otros sectores. Este modelo generalmente considera a las trabajadoras como “prestadoras independientes” y se especializa en servicios puntuales, de baja carga horaria y a corto plazo. Existen sin embargo otros modelos de intervención digital en el sector. Un estudio de Digital Future Society (2021) diferencia, por ejemplo, para el caso español, las plataformas “bajo demanda” de aquellas que se organizan como agencias de colocación a largo plazo, especializadas en servicios de cuidado, que implican el establecimiento de relaciones asalariadas entre los hogares empleadores y las trabajadoras, y que permiten el acceso a las protecciones sociales.

Los estudios que abordan las experiencias latinoamericanas también dan cuenta de esta diversidad. En comparación con otros intermediarios (agencias de empleo o prestadores de servicios), las plataformas digitales que operan en la región parecen concentrarse principalmente en el segmento de contrataciones de baja carga horaria (Cebollada Gay 2021; Madariaga *et al.* 2019; Pereyra *et al.* 2022). Este rasgo en común no

anula el contraste entre los escenarios que configuran los diferentes modelos de negocios. Por ejemplo, en el caso argentino, es de destacar la particularidad de la plataforma Zolvers que, en función del tipo de servicios de intermediación laboral y financiera que ofrece y de las características de la regulación del sector, interviene mayoritariamente en el marco de relaciones asalariadas. Al promover la formalización de las relaciones laborales y facilitar el acceso al empleo, puede contribuir a mejorar las trayectorias laborales de las trabajadoras (Madariaga *et al.* 2019; Pereyra, Poblete y Tizziani 2020; Pereyra *et al.* 2022; Tizziani y Poblete 2022). En contraste, Ferreira Vale y Nociolini Rebechi (2021) destacan las implicaciones de la “uberización” de los servicios a los hogares en Brasil, a través del funcionamiento de Donamaid. En ese caso, la plataforma se limita a conectar a los clientes con “profesionales autónomas de la limpieza”, y se reserva diversos mecanismos de control y supervisión de los procesos de trabajo. El estudio destaca la profundización de las tendencias informalizadoras y de la desvalorización histórica del trabajo doméstico remunerado que implica el avance de este tipo de plataforma digital (Ferreira Vale y Nociolini Rebechi 2021). Estos contrastes sugieren la necesidad de analizar los efectos de la expansión de las plataformas digitales en los servicios a los hogares, considerando los diferentes modelos de negocios que estas adoptan, las características de los mercados de trabajo en los que intervienen y los contextos institucionales y regulatorios en los que se desarrollan.

Nos interesan particularmente propuestas que se focalicen en un caso nacional, en una plataforma específica o que comparen casos (tipos de intermediarios, casos nacionales) y analicen:

- **El modelo de negocio y los efectos en las condiciones de trabajo.** En América Latina se observan distintos tipos de plataformas digitales de trabajo. Algunas propician el desarrollo de relaciones laborales asalariadas y otras proponen la contratación de mujeres en calidad de trabajadoras independientes. Esta diferenciación en los modos de contratación, así como otras características del modelo de negocio (pago por medios electrónicos, facilitación del registro, establecimiento del control de horas trabajadas, evaluación de las trabajadoras, etc.), tienen relación directa con las condiciones de trabajo y, particularmente, con los niveles de formalización. El análisis de estas características permitirá comprender acabadamente los efectos de la intermediación digital.
- **El uso de los intermediarios digitales debido a las transformaciones del trabajo doméstico y de cuidados durante la pandemia y la pospandemia.** La pandemia por covid-19 trastocó profundamente el modo en el que se organizan las tareas en los hogares, al mismo tiempo que produjo cambios sustantivos en el sector del trabajo doméstico y de cuidados. La pospandemia da cuenta de esos cambios que, lejos de ser temporarios o circunstanciales, redefinen los modos de contratación de trabajadoras del hogar en América Latina. En este nuevo escenario, es interesante observar el rol que desempeñan los intermediarios digitales y cómo se adaptan a estos cambios, en muchos casos, profundizándolos.
- **El modo en el que las regulaciones laborales condicionan el desarrollo de los intermediarios digitales.** Al igual que en el caso de las plataformas digitales de trabajo que intervienen en otros sectores de actividad, no ha habido una legislación específica para regular a los intermediarios digitales involucrados en la contratación de trabajadoras del hogar. Es por ello que el desarrollo de distintos tipos de intermediación en la región está condicionado por las regulaciones específicas relativas a la intermediación laboral preexistentes (agencias de empleo, agencias de colocación) y al trabajo del hogar. Así mismo, se encuentra determinado por los espacios de incertidumbre normativa que dejan estas regulaciones. El estudio de las particularidades nacionales permitirá entender de qué manera cambios en la normativa pueden disminuir los efectos negativos de la intervención de los intermediarios digitales.

- **La apropiación y el uso de la tecnología digital por parte de las trabajadoras domésticas.** En los últimos años, y particularmente durante la pandemia, distintas organizaciones de trabajadoras domésticas decidieron generar aplicaciones semejantes a las desarrolladas por empresas de servicios a los hogares. Estas aplicaciones funcionan como bolsas de trabajo, pero al mismo tiempo buscan informar a las trabajadoras de sus derechos y empoderarlas para lograr que estos sean respetados en el lugar de trabajo. El análisis de este tipo de experiencias puede dar cuenta del modo en el que la tecnología de la comunicación modela tanto el modo de contratación como la negociación por condiciones de trabajo dignas en los hogares empleadores.

Referencias

1. Brites, Jurema. 2013. "Trabalho doméstico: questões, leituras e políticas". *Cadernos de Pesquisa* 149 (43): 422-451. <https://doi.org/10.1590/S0100-15742013000200004>
2. Cebollada Gay, Marta 2021. *Mecanismos de intermediación laboral en el trabajo del hogar remunerado en la Ciudad de México*. Ciudad de México: Oficina de País de la OIT para México y Cuba.
3. Celeberti, Lilian, coord. 2019. *La mesa está servida. La lucha de las trabajadoras domésticas en Argentina, Brasil, Paraguay, Perú y Uruguay*. Montevideo: Cotidiano Mujer.
4. Digital Future Society. 2021. *Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España*. Barcelona: Digital Future Society.
5. Ferreira Vale, Gabriel y Claudia Nociolini Rebecchi 2021. "Uberização do trabalho doméstico remunerado: formas prescritivas de trabalho na plataforma donamaid". Ponencia presentada en XVII Encontro Nacional Da ABET, 3 de agosto a 10 de septiembre, Universidade Tecnológica Federal do Paraná.
6. Fudge, Judy y Claire Hobden. 2018. *Conceptualizing the Role of Intermediaries in Formalizing Domestic Work*. Ginebra: ILO.
7. Gorbán, Débora y Ania Tizziani. 2018. *¿Cada una en su lugar? Trabajo, género y clase en el servicio doméstico*. Buenos Aires: Editorial Biblos.
8. Hunt, Abigail y Fortunate Machingura. 2016. *A Good Gig? The Rise of on-Demand Domestic Work*. Londres: Overseas Development Institute.
9. López Mourelo, Elva. 2020. *La COVID-19 y el trabajo doméstico en la Argentina*. Buenos Aires: Oficina de País de la OIT para la Argentina.
10. Madariaga, Javier, César Buenadicha, Erika Molina y Christoph Ernst. 2019. *Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* Buenos Aires: Cippec; BID; OIT.
11. OIT (Organización Internacional del Trabajo). 2021a. *El trabajo doméstico remunerado en América Latina y el Caribe, a 10 años del Convenio núm. 189*. Lima: OIT, Oficina Regional para América Latina y el Caribe.
12. OIT (Organización Internacional del Trabajo). 2021b. *Making Decent Work a Reality for Domestic Workers: Progress and Prospects Ten Years After the Adoption of the Domestic Workers Convention, 2011 (No. 189)*. Ginebra: OIT.
13. Pereyra, Francisca, Lorena Poblete y Ania Tizziani. 2021. "El servicio doméstico a través de plataformas digitales en la Argentina. Rupturas y continuidades en el marco de una ocupación precarizada". Informe del proyecto UNGS-Agence Française du Développement.
14. 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, Éditions Agence Française de Développement.
15. Rennan Barzilay, Arianne y Anat Ben-David. 2017. "Platform Inequality: Gender in the Gig-Economy". *Seron Hall Law Review*, 47: 393-431.
16. Shoenbaum, Naomi. 2016. "Gender and the Sharing Economy". *Fordham Urban Law Journal* 43 (4): 1023-1070.
17. Ticona, Julia y Alexandra Mateescu. 2018. "Trusted Strangers: Carework Plataforms' Cultural Entrepreneurship in the on-Demand Economy". *New Media and Society* 20 (11): 4384-4404. <https://doi.org/10.1177/1461444818773727>
18. 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>
19. 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>