



Revista de Estudios Sociales

ISSN: 0123-885X

ISSN: 1900-5180

Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de los Andes

Mantilla-León, Laura Clemencia; Maldonado Castañeda, Oscar Javier
“Nosotras de robot no tenemos nada”: arreglos intersubjetivos
tecnosociales en el trabajo doméstico mediado digitalmente*
Revista de Estudios Sociales, núm. 89, 2024, Julio-Septiembre, pp. 61-80
Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de los Andes

DOI: <https://doi.org/10.7440/res89.2024.04>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81578618004>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

UAEM  redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto

“Nosotras de robot no tenemos nada”: arreglos intersubjetivos tecnosociales en el trabajo doméstico mediado digitalmente*

Laura Clemencia Mantilla-León y Oscar Javier Maldonado Castañeda

Recibido: 22 de septiembre de 2023 | Aceptado: 7 de febrero de 2024 | Modificado: 1.º de marzo de 2024
<https://doi.org/10.7440/res89.2024.04>

Resumen | Este artículo analiza las relaciones intersubjetivas entre clientes y trabajadoras en dos plataformas digitales de trabajo doméstico en Bogotá, Colombia. Inspirado por los estudios sociales de ciencia y tecnología feministas, el texto explora cómo se configuran mecanismos de control, auditoría y subordinación sobre las trabajadoras, en los que los clientes son actores centrales en tanto establecen las condiciones del desempeño de su labor. La literatura sobre trabajo digital se ha concentrado en el análisis de los sistemas y mecanismos tecnológicos de intermediación y las formas de administración algorítmica diseñados para geolocalizar, monitorear y calificar a las trabajadoras domésticas. Sin embargo, poco se ha dicho sobre las relaciones que se tejen con los clientes y la forma como se configuran el proceso de trabajo y las tecnologías involucradas. Mediante un conjunto de más de treinta entrevistas a profundidad con trabajadoras y clientes, se analizan estas relaciones en tres áreas: (i) la expectativa de los clientes de mecanicidad del trabajo; (ii) el uso de los sistemas de calificación; y (iii) el trabajo doméstico como trabajo afectivo. El artículo concluye con reflexiones sobre la doble subordinación a la que se ven expuestas las trabajadoras con los intermediarios digitales de servicio doméstico y sobre la importancia de pensar tecnologías justas que tengan en cuenta la experiencia y las opiniones de las trabajadoras.

Palabras clave | *gig economy*; intersubjetividad; mecanización; subordinación laboral; trabajo doméstico

“We Are Not Robots”: Intersubjective Technosocial Dynamics in Digitally Mediated Domestic Work

Abstract | This article explores the intersubjective relationships between clients and workers on two digital domestic work platforms in Bogotá, Colombia. Drawing on feminist social studies of science and technology, it investigates the control, auditing, and subordination mechanisms affecting workers, with clients playing a key role in setting performance conditions. While much of the literature on digital labor focuses on technological intermediation and algorithmic management—used to track, monitor, and rate domestic workers—this article looks at the relationships with clients and how these shape the work process and technologies involved. Based on over thirty in-depth interviews with workers and clients, the study examines three areas: (i) clients’ expectations of mechanical efficiency; (ii) the use of rating systems; and (iii) domestic work as

* Este artículo se desprende de una investigación de la Maestría en Estudios Sociales de la Universidad del Rosario, Colombia. El trabajo cuenta con el consentimiento informado de los participantes. Las entrevistas se desarrollaron en el marco del proyecto Fairwork Colombia, que tiene el aval del Comité de Ética de la Universidad del Rosario. Los dos autores participaron en la elaboración del artículo.

emotional labor. The article concludes by reflecting on the dual subordination experienced by workers due to digital service intermediaries and emphasizes the need for fair technologies that consider workers' experiences and perspectives.

Keywords | domestic work; gig economy; intersubjectivity; labor subordination; mechanization

“Nós, sendo robôs, não temos nada”: arranjos intersubjetivos tecnossociais no trabalho doméstico mediado digitalmente

Resumo | Neste artigo, analisam-se as relações intersubjetivas entre clientes e trabalhadoras em duas plataformas digitais de trabalho doméstico em Bogotá, Colômbia. Inspirado nos estudos de ciência e tecnologia feministas, no texto, explora-se como são configurados sobre as trabalhadoras os mecanismos de controle, auditoria e subordinação, em que os clientes são atores centrais ao estabelecerem as condições para a realização do trabalho. A literatura sobre o trabalho digital tem se concentrado na análise de sistemas e mecanismos tecnológicos de intermediação e formas de gerenciamento algorítmico projetados para geolocalizar, monitorar e avaliar as trabalhadoras domésticas. Entretanto, pouco se tem dito sobre as relações que são tecidas com os clientes e como o processo de trabalho e as tecnologias envolvidas são configurados. Por meio de um conjunto de mais de 30 entrevistas em profundidade com trabalhadoras e clientes, essas relações são analisadas em três áreas: (i) as expectativas dos clientes quanto à mecanicidade do trabalho; (ii) o uso de sistemas de qualificação; e (iii) o trabalho doméstico como trabalho afetivo. O artigo conclui com reflexões sobre a dupla subordinação a que as trabalhadoras estão expostas com os intermediários de serviços domésticos digitais e sobre a importância de se pensar em tecnologias justas que levem em conta a experiência e as opiniões das trabalhadoras.

Palavras-chave | *gig economy*; intersubjetividade; mecanização; subordinação do trabalho; trabalho doméstico

Introducción

En los últimos seis años los intermediarios digitales de trabajo doméstico han estado en auge en Colombia. Actualmente, cinco compañías de este tipo operan en el país, las cuales, a través de una aplicación móvil, asignan trabajadoras domésticas a clientes que compran servicios de limpieza. Estos intermediarios, al igual que otros de la llamada *gig economy*¹, se basan en sistemas de geolocalización de las trabajadoras, así como de calificación y estandarización de su trabajo, que soportan la asignación y realización de las labores de limpieza, su duración, el pago, e incluso los vínculos entre quienes contratan los servicios y quienes los desempeñan (Woodcock y Graham 2019; Vallas y Schor 2020). Este artículo se enfocará en el último elemento. Sirviéndose de aportes teórico-metodológicos de los estudios sociales de ciencia y tecnología, se analizarán las relaciones intersubjetivas entre clientes y trabajadoras domésticas en dos intermediarios digitales. Para esto, se desglosará cómo dichas relaciones coconfiguran mecanismos de control, auditoría y subordinación sobre las trabajadoras, característicos de las interfaces tecnológicas de las aplicaciones. Con este acercamiento se problematiza y visibiliza a los clientes como actores centrales para entender el trabajo doméstico mediado digitalmente, en tanto estos son quienes terminan por establecer las condiciones de su desempeño.

1 Woodcock y Graham (2019) entienden la *gig economy* como aquellos mercados laborales caracterizados por la contratación eventual, temporal e independiente de oficios a través de plataformas con infraestructuras digitales y algoritmos para gestionar el trabajo. La *gig economy* reúne actividades tradicionales como el transporte, la limpieza y los domicilios, ejecutados por trabajadores que se conectan a través de aplicaciones móviles (De Stefano 2016).

Las relaciones entre trabajadoras domésticas y aquellos que contratan o se benefician de su trabajo han sido abordadas en la literatura mucho antes de la proliferación de intermediarios digitales. Algunas autoras han destacado la complejidad de los vínculos que las trabajadoras domésticas tejen con sus empleadores, puesto que las diferencias de estratos socioeconómicos y clases sociales han configurado una relación asimétrica, paternalista y de dependencia (Pereyra 2012; Osorio Pérez y Jiménez Torrado 2019). Además, al tratarse de un trabajo que se desarrolla “puertas adentro”, hay lógicas de control, inspección e incluso discriminación hacia las trabajadoras domésticas que son fácilmente desplegadas, sobre todo en contextos donde la relación con los empleadores se extiende durante años, muchas veces sin contratos escritos, con pagos en especie y sin el reconocimiento de derechos laborales (León 2013; Poblete 2015). Como afirma Poblete (2015), la relación que las empleadas domésticas sostienen con sus empleadores está atravesada por vínculos afectivos y “familiares” que dificultan el cumplimiento de garantías a nivel laboral.

Con los intermediarios digitales, el trabajo doméstico ha sido insertado en un ecosistema tecnológico que habilita la disponibilidad de trabajadoras que van a diferentes hogares solo por algunas horas. En el caso colombiano, estos intermediarios permiten que quienes demandan trabajo doméstico se desvinculen laboralmente de las trabajadoras, dejen en manos de una compañía todos los trámites legales de su contratación, pero esperen de ellas el desempeño de los servicios comprados en poco tiempo y bajo ciertos estándares de limpieza (Hunt y Machingura 2016; Osorio Pérez y Jiménez Torrado 2019). En ese sentido, aunque el empleador ya no es el hogar, sino la empresa detrás del intermediario digital, las relaciones patronales con el primero subsisten y evidencian dinámicas particulares al tener la figura del cliente que contrata el trabajo a través de una aplicación. Se termina desplegando un intercambio comercial en el que las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas se negocian en un limbo entre lo que determina el intermediario y las condiciones establecidas por cada hogar (Schoenbaum 2016). Al respecto, Ticona y Mateescu (2018) señalan la particularidad de los vínculos interpersonales en los trabajos para el hogar mediados digitalmente, argumentando que las relaciones de confianza descansan ahora en perfiles virtuales de las trabajadoras donde se exponen hasta sus antecedentes penales. De allí que Yeatman (2009) problematice los efectos que la mercantilización del trabajo en el hogar y del cuidado trae a los vínculos y afectos que lo caracterizan.

Ahora bien, en la literatura existente poco se ha dicho sobre cómo los sistemas y mecanismos tecnológicos de estos intermediarios, aquellos diseñados para geolocalizar, monitorear y calificar a las trabajadoras domésticas, dan forma a la relación que tejen con los clientes y, a su vez, cómo esa relación moldea dichas tecnologías. Algunos autores han señalado que la tecnología puede ser estudiada desde los usos que un grupo de usuarios hace de ella (Oudshoorn y Pinch 2003); en ese sentido, “los usuarios contribuyen al cambio tecnológico, no solo adaptando los objetos a sus necesidades locales, sino también retroalimentando los procesos de diseño y producción” (Sismondo 2012, 99). De modo que, en este artículo, se analizarán los intermediarios digitales de trabajo doméstico desde la relación cliente-trabajadora.

Primero, se expondrá un breve contexto sobre el estado del trabajo doméstico en el país; se contemplarán aspectos como su marco regulatorio y algunas características de la población de trabajadoras domésticas y sus empleadores, aspectos que constituyen el marco bajo el cual operan los intermediarios digitales. Segundo, se mostrarán los elementos teóricos que soportan la apuesta analítica de la investigación; de este modo, se presentará cómo los intermediarios digitales de trabajo doméstico, en tanto tecnologías, son procesos activos, coconfigurados a partir de las relaciones y prácticas entre sus usuarios (clientes y trabajadoras). Tercero, se ahondará en tres hallazgos empíricos que sustentan el abordaje teórico-metodológico del artículo: (i) se mostrará cómo los clientes, a través de sus requerimientos sobre los servicios que contratan, imprimen al trabajo doméstico mediado digitalmente una mecanicidad con implicaciones en la subjetividad de las trabajadoras;

(ii) se revisarán los sistemas de calificación habilitados por los intermediarios digitales exponiendo cómo impactan a las trabajadoras, su relación con los clientes y el sentido que le dan a su trabajo; (iii) se dará cuenta del trabajo afectivo que deben desempeñar las trabajadoras domésticas para garantizar que los clientes las sigan contratando, lo que deviene en una comercialización de los afectos, los vínculos y la intimidad que otrora suponía el trabajo en el hogar. Todo se presentará en conversación con experiencias de clientes y trabajadoras domésticas de dos intermediarios digitales que operan en Bogotá. El artículo concluye con algunas reflexiones sobre la doble subordinación a la que se ven expuestas las trabajadoras domésticas de intermediarios digitales.

Intermediarios digitales de trabajo doméstico en un contexto de regulación laboral

Para empezar, es fundamental definir el trabajo doméstico remunerado y sus modalidades en Colombia. Magdalena León (2013) afirma que, cuando un hogar delega o transfiere parte de las tareas domésticas a una mujer que busca remuneración por trabajar en una casa ajena, “el trabajo doméstico se convierte en trabajo doméstico remunerado y surge la figura de la empleada doméstica” (199). Ella define dos modalidades: la empleada interna, que vive en el hogar de quienes la contratan; y la empleada externa o por días, quien vive en su propio hogar y va solo durante la jornada laboral a casas ajenas, teniendo la posibilidad de trabajar para varios patrones simultáneamente. Las empleadas por días hacen arreglos sobre su tiempo de trabajo con quienes las emplean, lo que refleja un grado de flexibilidad que resulta problemático en tanto indetermina la jornada laboral, expone a las trabajadoras a la informalidad y dificulta que disfruten de tiempos de descanso. Al final, quienes más se favorecen de la flexibilidad del trabajo doméstico por días son los empleadores (Osorio Pérez y Jiménez Torrado 2019).

Ahora bien, Colombia es el décimo cuarto Estado miembro de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en adoptar el Convenio 189 sobre el trabajo decente para las trabajadoras domésticas. Por medio de la Ley 1595 de 2012, el Congreso de la República aprobó lo establecido por la OIT en materia de reconocimiento de derechos laborales a este grupo de trabajadores, garantizándoles, entre otras cosas, libertad sindical y de asociación colectiva, protección contra toda forma de violencia, contratación escrita, beneficios de ley y prestaciones sociales.

Este marco legal ha resguardado a más de 600.000 mujeres que se dedican al trabajo doméstico remunerado en el país, aunque se estima que la cifra es mayor, dada la informalidad que ronda a este oficio (DANE y ONU Mujeres 2020). Según la Gran Encuesta Integrada de Hogares (2019), solo el 17 % de las mujeres que se dedican al trabajo doméstico tiene acceso al sistema de seguridad social (que incluye asistencia médica, pensión, licencias de maternidad, y garantías y protección para la vejez, el desempleo y en caso de accidentes laborales o invalidez). Los obstáculos para la formalización del trabajo doméstico en Colombia han estado vinculados al temor de las trabajadoras a perder beneficios gubernamentales por formalizarse y al hecho de que la informalidad se presenta para muchas como “una estrategia para aumentar sus ingresos y que les paguen directamente, parcial o totalmente, los aportes en salud” (Londoño *et al.* 2021, 13). En la misma línea, la contratación de trabajo doméstico en Colombia y Latinoamérica sigue dándose de forma considerable a través de relaciones personales, familiares y redes de proximidad (Valenzuela y Mora 2009; Pereyra 2012), pues se ve en la afiliación al sistema de seguridad social y en la contratación formal requisitos burocráticos con trámites excesivos, confusos y engorrosos (Londoño *et al.* 2021). Los elementos anteriores reflejan la desprotección social y laboral de las trabajadoras domésticas.

La legislación expuesta también interpela a los empleadores de trabajo doméstico, ya sean empresas, como en el caso de los intermediarios digitales, u hogares. En Colombia, todo empleador debe garantizar a las trabajadoras domésticas un contrato escrito, afiliación al sistema de seguridad social, prestaciones sociales, prima de servicios, el pago de un salario mensual correspondiente al mínimo legal vigente, jornadas de trabajo no mayores a ocho horas y pago de horas extra. Es así como los intermediarios digitales de trabajo doméstico en Colombia tienen un modelo de operación considerablemente distinto al típico de la *gig economy*, en el que no hay ninguna relación laboral de por medio, sino solo una conexión entre un cliente y un trabajador (Woodcock y Graham 2019). En contraste, los intermediarios analizados en este artículo se presentan como empresas de aseo por días para hogares y oficinas que, a través de la selección y capacitación de trabajadoras domésticas, prestan servicios de limpieza, aseo y desinfección mediante su aplicación móvil, y permiten a los clientes contratar servicios por cuatro u ocho horas, según sus necesidades. Los intermediarios digitales de trabajo doméstico tienen la obligación de emplear formalmente a todas las trabajadoras; así, en el cobro que hacen a los clientes por los servicios contratados incluyen lo correspondiente al pago de prestaciones, seguridad social, dotación y otros beneficios de ley. Para muchos hogares, los intermediarios digitales representan una oportunidad de contratar una trabajadora doméstica y no encargarse de afiliarla a salud, pensión o liquidarla; una oportunidad para eximirse de una relación laboral, sin ser sancionados legalmente. Entonces, si no es laboral, ¿qué relación terminan sosteniendo los hogares con las trabajadoras domésticas?

Analizando una tecnología desde las prácticas que la coconfiguran

Los estudios sociales de ciencia y tecnología se han dedicado a comprender cómo, lejos de ser neutrales, autónomas o estar predefinidas, las tecnologías forman parte de un conjunto de actividades y prácticas humanas correspondientes a contextos y factores económicos, culturales y sociales (Winner 1985; Wajcman 1991; Willis 1995; Haraway 2010). Estas miradas se distancian de corrientes de pensamiento deterministas y esencialistas de la tecnología, sosteniendo que esta solo tiene sentido dentro de un entorno humano específico (Oudshoorn y Pinch 2003); de lo que se trataría es de entender las tecnologías como procesos activos, en movimiento, que se representan y coconfiguran en una serie de relaciones situadas (Cockburn 2009). Dentro de este campo de estudios, los feministas tecnocientíficos se han centrado en las relaciones de mutua configuración entre las tecnologías y el género, específicamente los complejos vínculos entre trabajo, corporalidad y tecnología (Haraway 2010). Un tema fundamental en esta línea de análisis son los efectos de las tecnologías en el trabajo doméstico y de las mujeres, entendiendo que, en el diseño, la promoción y el uso final de tecnologías domésticas (como una aspiradora o una lavadora e, incluso, un intermediario digital de servicio doméstico), se inscriben relaciones e ideologías de género que evidencian nuevos requerimientos en la productividad de las tareas en el hogar y crecientes expectativas sobre el papel de la mujer allí (Willis 1995; Bittman, Rice y Wajcman 2004). Estos abordajes abren un camino para preguntarse por las fronteras y contrastes entre tecnología y relaciones sociales e intersubjetivas, por los roles humanos en las trayectorias históricas de las tecnologías (Hong 1998). Como indican Bittman, Rice y Wajcman (2004), toda tecnología lleva la huella de las personas y el contexto social en el que se desarrolla y usa.

Otros trabajos se han referido a las conexiones entre género, reproducción social, corporalidad, explotación y trabajo (Wright 2006; Huws 2014). Wright (2006) ha analizado los procesos de formación de capital y de subjetividad, centrándose en el mito de la mujer “desechable”, especialmente desarrollado en el sur global. Wright desarrolla una etnografía detallada de las maquiladoras para explorar cómo el trabajo de las mujeres, visto como desechable, es esencial para la acumulación de capital a nivel global. Además, señala que

el cuerpo de la mujer trabajadora se convierte en un sitio clave de explotación y acumulación, y muestra cómo el mito de la desechabilidad se reproduce a través de diferentes escalas, desde el cuerpo individual hasta corporaciones multinacionales.

Por su parte, Huws (2014) analiza la economía digital, integrando preocupaciones sobre el lugar del cuerpo y la tecnología con la teoría de la reproducción social. La naturaleza material del mundo digital se apoya en una red global de materiales y trabajo. Este, como señala Huws, se ha vuelto cada vez más fragmentado y disperso. En un contexto donde las líneas entre producción, distribución y consumo se difuminan, Huws señala que a menudo la pregunta sobre cómo la trabajadora paga el costo de su subsistencia está ausente en la mayoría de los debates sobre el trabajo digital: “para saber cuánto valor excedente se genera, y cómo, a partir de cualquier unidad de trabajo dada, necesitamos conocer el costo de la reproducción del trabajador y cuánto de su tiempo de trabajo es el ‘tiempo de trabajo necesario’ requerido para sostener la vida” (Huws 2014, 91).

De esta manera, los intermediarios digitales de trabajo doméstico, en tanto tecnologías, se insertan en un contexto con factores sociales específicos. Por una parte, se encuentran atravesados por un marco legislativo que regula las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas en Colombia; por otra, son usados desde disposiciones culturales que caracterizan la relación empleador-trabajadora. Según Londoño *et al.* (2021), el trabajo doméstico ha estado subvalorado históricamente en el país y, para algunos empleadores, resulta problemático que una legislación configure una relación laboral y contractual donde tradicionalmente predomina un vínculo afectivo, de familiaridad y colaboración (Poblete 2015). Y es que contar con una ley que ampare a las trabajadoras domésticas y dignifique su labor rompe con relaciones patronales y de dominación que suelen sostenerse con aquellas (Londoño *et al.* 2021); por consiguiente, ¿se han reconfigurado dichas relaciones con la intermediación digital del trabajo doméstico?

Flanagan (2019) rastrea una cierta continuidad de los procesos de control, disciplinamiento y vigilancia, históricamente interpuestos a las trabajadoras domésticas, con la mediación digital de su labor. En esa línea, Hunt y Samman (2020) encuentran que estos intermediarios, aunque crean oportunidades económicas y laborales muy necesarias en un contexto de subempleo generalizado, mantienen patrones de abuso, infravaloración y desprotección sobre las trabajadoras domésticas y su actividad. En ambos casos la tecnología es central y así lo reconoce Athreya (2020), quien señala cómo los mecanismos tecnológicos de intermediarios digitales permiten nuevas formas de coerción y control sobre los trabajadores, a la vez que impactan las relaciones laborales tradicionales. Para el caso del trabajo doméstico, son justamente los sistemas de geolocalización, estandarización y calificación sobre las trabajadoras los que han perpetuado una asimetría entre los usuarios de estas aplicaciones, así como una cultura de paternalismo, auditoría y dominación sobre mujeres que ven en estas tecnologías la salida a una vida de trabajo doméstico informal y no remunerado.

Puede decirse que las relaciones entre tecnología y trabajo van más allá de los procesos históricos que enmarcan al desarrollo tecnológico y las fuerzas productivas en las que este se inserta; las tecnologías reconfiguran la experiencia corporal y subjetiva de quienes las usan, se convierten en elementos prostéticos que expanden la propia corporalidad (Mol 2002), en términos de percepciones, emociones, vínculos y cómo estos actúan en el mundo (Haraway 2010). La literatura sobre plataformas y trabajo digital ha resaltado algunos de estos elementos al señalar que la configuración digital del proceso de trabajo trae consigo nuevas formas de disciplinamiento y control propias de la subjetividad neoliberal, centrada en la eficiencia y el emprendimiento (Mason 2019).

Con lo expuesto hasta acá señalamos que hay un conjunto de factores sociales y culturales en la forma de relacionarse con las trabajadoras domésticas que, aunados a un contexto legislativo de este trabajo en Colombia y a las tecnologías de control y vigilancia de los

intermediarios, terminan configurando la vida social (Restrepo Forero y Gómez Morales 2016) intersubjetiva del trabajo doméstico mediado digitalmente, moldeando lo que acá denominamos los arreglos intersubjetivos tecnosociales de este tipo de trabajo. Estos permiten relacionar la forma en que se entrelazan los usuarios (clientes y trabajadoras) con los mecanismos y sistemas tecnológicos de los intermediarios, al tiempo que le dan sentido al vínculo que tejen con el otro. También, dichos arreglos dejan reconocer que los intermediarios digitales de trabajo doméstico, sus modelos de operación, lógicas de diseño y las relaciones que habilitan llevan la huella de los vínculos y estructuras de dominación y coerción sobre trabajadoras domésticas ya existentes (Wajcman 1991; Athreya 2020).

Métodos y datos

Ensamblando los arreglos intersubjetivos tecnosociales

El trabajo doméstico intermediado digitalmente es híbrido en tanto sus condiciones oscilan entre lo que habilita una aplicación digital, una tecnología, y lo que ocurre en las casas de los clientes desde sus disposiciones personales. Estamos frente a un ensamblaje tecnosocial que es pertinente reconstruir metodológicamente. El ensamblaje, como forma de investigar (Restrepo Forero y Gómez Morales 2016), permite “mapear los diferentes elementos que se unen para *configurar* (Woolgar 1990), *representar* (Mol 2002 y 2008) o *coproducir* (Jasanoff 2004) una experiencia específica” (Saukko 2018, 467), en este caso los arreglos intersubjetivos tecnosociales del trabajo doméstico mediado digitalmente. De este modo, una sensibilidad metodológica desde el ensamblaje permite no solo abordar las relaciones intersubjetivas entre clientes y trabajadoras domésticas, sino también la dimensión de los objetos, de lo no humano (Latour 2008) (las aplicaciones, sus interfaces y mecanismos tecnológicos), que coproduce dichas relaciones.

Empezando por la parte “humana” de este ensamblaje, se desplegó una estrategia de recolección de información desde dos lugares: 1) la experiencia de trabajadoras vinculadas a dos intermediarios digitales de trabajo doméstico, y 2) la experiencia de clientes que utilizan o han utilizado uno o más de estos intermediarios. Por un lado, de agosto de 2021 a noviembre de 2022, en el marco del proyecto Fairwork Colombia², se entrevistó a veintitrés trabajadoras domésticas vinculadas a dos intermediarios digitales utilizados para contratar servicio doméstico en Bogotá, Colombia³ —en adelante, los intermediarios A y H—. Las trabajadoras son mujeres cabeza de hogar de entre treinta y cuarenta años, la mayoría no terminó la educación media y, previo a su vinculación con los intermediarios, se desempeñaron en el sector informal de la economía con trabajos como la venta ambulante y el aseo en casas de familia donde les pagaban “lo que pudieran”, sin prestaciones sociales ni afiliaciones correspondientes. Al momento de las entrevistas llevaban entre uno y tres años vinculadas con las plataformas. La mayoría de entrevistadas fueron contactadas por redes sociales y también se estableció un acercamiento con los gerentes de las aplicaciones para que proveyeran el contacto de algunas trabajadoras elegidas al azar. Las entrevistas fueron realizadas por videollamada de WhatsApp o llamada telefónica, de acuerdo con la preferencia de las participantes, y duraron entre cuarenta y cinco y sesenta minutos. Se obtuvo el consentimiento informado oral de las trabajadoras y el tiempo dedicado a la entrevista fue recompensado con 20.000 COP (5 USD) por transferencia, esto como parte del proyecto Fairwork en Colombia.

En las entrevistas con las trabajadoras se trataron temas relacionados con las condiciones laborales de cada intermediario (incluyendo pago, naturaleza contractual, aportes a la

2 Fairwork Colombia es un proyecto de investigación que caracteriza las condiciones de trabajo de plataforma en el país.

3 Los nombres de las plataformas y de las y los entrevistados serán anonimizados.

seguridad social y pago de prestaciones sociales, relación con el personal administrativo del intermediario y asociatividad). Aunque estas entrevistas atendieron a objetivos del proyecto marco, fueron espacios propicios para establecer un vínculo con las trabajadoras domésticas e indagar con ellas en asuntos más descriptivos y experienciales de su labor. Por ejemplo, se ahondó en su trayectoria laboral antes de trabajar con los intermediarios; su motivación para vincularse a estos; los procesos de contratación por los que pasan; la concepción que tienen sobre los sistemas de monitoreo, geolocalización y calificación de las aplicaciones; la relación que establecen con los clientes, y cómo sucede todo desde que les asignan un servicio hasta que llegan a un hogar ([anexo 1](#)).

Por otro lado, durante marzo de 2022 se entrevistó a ocho clientes de intermediarios digitales de servicio doméstico en Bogotá, seis mujeres y dos hombres, con más de un año contratando servicios de limpieza por medio de aplicaciones. La técnica utilizada para vincularlos a la investigación fue la bola de nieve. Estas entrevistas también se realizaron por videollamada y duraron cuarenta minutos en promedio. Con los clientes se buscó: reconstruir su perfil (indagando su edad, estado civil, ocupación, ubicación y estrato de su vivienda, y personas a cargo); establecer la relación entre su rutina diaria y el papel que tiene el aseo del hogar en esta; conocer su experiencia con trabajadoras domésticas antes de usar aplicaciones; consultar su motivación para empezar a usar intermediarios digitales, y develar los vínculos que sostienen con las trabajadoras de los intermediarios que utilizan ([anexo 2](#)). El audio de las entrevistas se grabó con permiso y fue transcrito garantizando el anonimato de las y los entrevistados.

Para reconstruir el campo de lo no humano en este ensamblaje, se recurrió a la experiencia que se tuvo con una de las clientes durante su entrevista, quien voluntariamente mostró la interfaz que dispone uno de los intermediarios en estudio para contratar trabajo doméstico. De esta forma, y desde una sensibilidad etnográfica (Seaver 2017), nos aproximamos a la tecnología misma de que disponen los clientes para dar cuenta de: los mecanismos de seguimiento, monitoreo y control sobre la trabajadora; los datos que tienen los clientes sobre la persona que va a su hogar; los sistemas de calificación de los servicios que contratan, y la relación entre los costos del servicio y la ganancia que obtienen las trabajadoras. Esta aproximación etnográfica permitió entender la tecnología desde su existencia práctica (Seaver 2017), desde el sentido que les imprimen los clientes a los mecanismos que tienen a su disposición.

Hallazgos y análisis

Contratar trabajadoras verificadas, de confianza y con referencias comprobables

Cuando un cliente agenda un servicio de limpieza para su hogar a través de alguno de estos intermediarios, la trabajadora doméstica recibe una notificación en su celular. Allí se muestra la dirección del lugar al que debe ir y el horario solicitado. De igual manera, la trabajadora ve el perfil del cliente, principalmente su nombre y la calificación que sus compañeras le han dado: “es en doble vía, alguna vez hablando con alguna me comentó ‘¡ay!, yo la vi a usted cuando me la mandaron que usted tiene buena calificación’” (cliente plataforma H, marzo de 2022). Al cliente le aparece también el perfil de la trabajadora, pero con características hiperpersonalizadas, como su nombre, una fotografía de su rostro, el número de su identificación personal, la calificación y los comentarios que le han dado otros clientes, sus antecedentes fiscales y disciplinarios, y los soportes de su afiliación al sistema de seguridad social. Adicionalmente, en el caso de la plataforma H, junto a la

fotografía de las *profesionales de limpieza*⁴ se visualiza una frase donde plasman su motivación para trabajar con la plataforma digital; entre las más frecuentes están las de tener una casa propia, terminar sus estudios, darles estudio a sus hijos y tener un empleo estable. En las interfaces de los intermediarios digitales, las trabajadoras se presentan como un formulario de datos (Vora 2015), como una proyección de sí con elementos deseables para garantizar la confianza, calidad y contratación del servicio.

Desde el momento en que un cliente contrata un servicio de limpieza, hay una serie de inequidades y asimetrías con respecto a la trabajadora reproducidas por las interfaces tecnológicas de los intermediarios. La más clara es la que Athreya (2020) llama *asimetrías de la información*. Mientras que los clientes obtienen casi que detalles biográficos de las trabajadoras, ellas ven un par de aspectos del perfil de quien las contrata; este tipo de visibilidad que los intermediarios les dan a las trabajadoras (Ticona y Mateescu 2018) influye en las elecciones que hacen los clientes sobre a quién desean recibir en su casa: “a medida que las señoras van viniendo, tú las evalúas y las puedes cambiar, bloquear y solicitar servicios de las mejores calificadas” (cliente plataforma H, marzo de 2022). Por tanto, los clientes “están en condiciones de aplicar sesgos a sus elecciones, mientras que las trabajadoras no tienen ni información ni elección” (Athreya 2020, 90).

Luego de asignada/elegida la trabajadora, de parte del cliente se empiezan a conjugar diferentes elementos que moldean los arreglos intersubjetivos tecnosociales del trabajo doméstico mediado digitalmente. En lo que sigue, y recurriendo al trabajo empírico de la investigación, se desglosarán tres conjuntos de prácticas que permiten analizar la manera en que los intermediarios digitales y sus sistemas tecnológicos coconfiguran la relación que tejen clientes y trabajadoras domésticas.

La mecanicidad en el trabajo doméstico mediado digitalmente

Una vez agendado el servicio de limpieza, los clientes enlistan y describen en las aplicaciones las tareas que esperan que las trabajadoras desarrollen en el tiempo que estarán en sus casas; sobre todo, especifican cómo quieren que sean desarrolladas. Una de las clientes entrevistadas dijo:

Ellas vienen previamente entrenadas [...] en la plataforma, cuando tú te inscribes, tienen una sección donde tú escribes cómo te gusta que hagan las cosas y tienen otra donde dices qué no te gusta. Entonces, tú escribes: “Mire, a mí me gusta que el aseo me lo hagan así, mi casa es así, que la ropa así, que me separen, que no me gusta que se me metan al cuarto cuando yo esté”, todo lo pones. (Cliente plataforma H, marzo de 2022)

Bajo estas condiciones, el desafío de las trabajadoras es responder al estándar de una buena limpieza impuesto por el cliente y también al estándar del intermediario en el poco tiempo del que disponen. Justamente, la duración de los servicios de limpieza es un aspecto fundamental para analizar las particularidades de la relación cliente-trabajadora; tanto la plataforma A como la H ofrecen servicios por cuatro u ocho horas. Los clientes escogen el tiempo que requieren para que las trabajadoras completen las tareas asignadas; esta modalidad de contratación imprime en su labor una necesaria mecanicidad:

Lo otro que también me gusta es que, como ellas trabajan por horas, son ocho horas que tienen que trabajar. Cuando tú eres la que contrata, la empleada se pone a tomar

4 Esta es la forma en que se refiere el personal de los intermediarios digitales analizados a las trabajadoras domésticas. Según los CEO de las plataformas, sus compañías apuntan a la profesionalización del trabajo doméstico.

tinto contigo y a echar rulo contigo, y no le rinde. Ellas, si tú las vieras, o sea, si uno les pone conversa ellas medio le contestan a uno y siguen dándole porque ellas no se pueden ir hasta que terminen absolutamente todo. Si ellas se ponen a hacer visita, pues les va a coger la noche [...] las ocho horas son efectivas porque eso es lo que están pagando y tienen que cumplirlo estrictamente. (Cliente plataforma A, marzo de 2022)

La intermediación digital y la mecanización del trabajo doméstico van de la mano y no dan lugar a espacios de cercanía entre el cliente y la trabajadora, pues, desde que llega a la casa asignada, ella emprende una carrera contrarreloj para lograr los objetivos de quienes la contratan por un tiempo considerablemente limitado. No obstante, y paradójicamente, la labor que desarrollan las trabajadoras en los hogares no deja de suponer una intimidad evidente, dado el espacio en el que realizan sus actividades y la naturaleza misma de estas: “hay un problema muy grande en la forma como se establecen relaciones con las empleadas domésticas y es que es una relación muy íntima, es gente que te dobla tu ropa interior, es una relación muy íntima” (cliente plataforma H, marzo de 2022).

Para los clientes, dicha intimidad parece truncarse con la intermediación digital de las tareas domésticas; de hecho, se identificó una tendencia en las y los entrevistados a desvincularse de las trabajadoras y tener el contacto estrictamente necesario con ellas. El hecho de recibirlas en sus casas solo por algunas horas lo permite. Ahora, frente a esta modalidad de contratación, las trabajadoras entrevistadas manifestaron que siempre salen más cosas por hacer que terminan excediendo su jornada laboral; si el cliente agenda un turno de ocho horas, hay una mayor probabilidad de que las trabajadoras terminen todas las tareas que les asignaron, pero cuando son turnos de cuatro horas sienten que las labores sobrepasan el límite de lo humano.

La mecanicidad en el trabajo doméstico mediado digitalmente que se ha esbozado hasta acá conversa muy bien con un tipo de subjetividad analizado por Vora (2015), una subjetividad mecánica. Esta última es producto de las tecnologías de gestión y control de calidad sobre las labores, en las que los trabajadores intentan mantenerse al ritmo de los estándares que les imprime su trabajo, y acá el disciplinamiento es transversal. Las plataformas A y H han construido estándares de limpieza desde la profesionalización de esta actividad, que, como se mostró más arriba, se entrelazan con disposiciones, gustos y preferencias en el aseo de cada hogar al que van; los clientes exigen casi que una mecanización de las actividades que realizan las trabajadoras. Si retomamos a Judy Wajcman (1991), la subjetividad mencionada y los estándares que la configuran tienen sentido en el marco del movimiento de ciencia doméstica y de la maternidad científica de inicios del siglo XX, donde las mujeres encarnaron valores patriarcales en sus actividades de amas de casa caracterizados por requerimientos de productividad y estándares de limpieza del tipo de una máquina, de las mismas máquinas que empezaron a habitar los hogares (lavadoras, aspiradoras). Al respecto, una de las trabajadoras entrevistadas mencionó: “no hemos educado a la gente que no tenemos robots, que tenemos humanos, entonces, ahí no es el problema la empresa, sino es el cliente, porque pagan, entonces quieren tener un robot, y nosotros de robot no tenemos nada” (trabajadora plataforma H, septiembre de 2021).

Sistemas de geolocalización y calificación de los intermediarios digitales: cuantificación y homogenización del trabajo doméstico

Si yo no llego, porque ellos tienen como una aplicación en el celular que ellos como que lo siguen a uno, ¿sí me entiende? Si en este caso yo voy tarde, pues yo abro la aplicación y digo “voy tarde”, y ellos lo llaman y le preguntan a uno dónde va, ellos lo van siguiendo como en un mapa a uno. (Trabajadora plataforma H, agosto de 2021)

Antes de entrar en detalle, en esta parte es importante recordar que hay una serie de eventos que ocurren para que las trabajadoras domésticas puedan llegar a las casas de los clientes a la hora estipulada: “el día martes entro a las 7:00 a. m., que es en la 152 con 54, salgo a las 5:15 a. m. porque yo vivo abajo de Patio Bonito”⁵ (trabajadora plataforma H, septiembre de 2021). La mayoría de las ciudades colombianas tienen procesos de segregación espacial atravesados por factores socioeconómicos que afectan de manera especial a las trabajadoras domésticas (Fleischer y Marín 2019), quienes se mueven por la ciudad usando el transporte público, por lo que su puntualidad no depende del todo de ellas. Bogotá, en particular, es la sexta ciudad con más tráfico en el mundo y, según la Encuesta de Movilidad de Bogotá (2015), las trabajadoras domésticas se enfrentan a los viajes más largos entre todas las ocupaciones: tardan hasta siete horas en sus recorridos, los cuales son “costosos, violentos y difíciles, pero, sobre todo, invisibles” (Montoya Robledo 2022; Montoya Robledo 2019), y sí que son invisibles en el marco de la intermediación digital del trabajo doméstico. Después de horas de viaje, cuando las trabajadoras logran llegar a la casa de los clientes, tienen que registrar su ingreso en la aplicación. Si por algún evento que se sale de su control no llegan en el horario establecido, el GPS de los intermediarios las localiza y un agente de *call center*, a veces en otra ciudad y desde un escritorio, les recuerda la premura. El cliente, por su parte, recibe una notificación:

Cuando ella va a llegar, te avisan: “María llega en cinco minutos”, un letrerito te dice “Ya voy llegando” [...] lo que hace la empleada es que, cuando llega, ella reporta a la empresa que llegó y a mí me llega un mensaje como para que haya doble verificación de que sea verdad lo que la empleada puso. (Cliente plataforma H, marzo de 2022)

Los mecanismos de verificación y vigilancia sobre cada acción de la trabajadora son transversales a la relación que establecen con los clientes. Dichos mecanismos se basan, y son diseñados, desde la desconfianza hacia la persona que va a realizar el trabajo, por lo que se requiere de un seguimiento a través de sistemas de posicionamiento para creer en ella y en que efectivamente está desempeñando su labor.

Al final del día, las trabajadoras procuran soportar la vigilancia, la supervisión y el seguimiento contrarreloj sobre su labor ejercidos tanto por el intermediario digital como por el cliente, todo para conseguir una buena calificación de su trabajo. Al terminar los servicios, los clientes reciben una encuesta donde valoran de 1 a 10 elementos como la calidad de la limpieza, la actitud, la amabilidad y el respeto con que la trabajadora realizó sus actividades⁶. Estas calificaciones tienen un impacto considerable en la subjetividad de las trabajadoras. Una de ellas manifestó: “A mí una vez una clienta, tenía yo dos años de entrar a trabajar y yo lloraba, pues me puso un 8, y para mí no era esa calificación porque yo había dado la vida entera en ese servicio” (trabajadora plataforma H, agosto de 2021). Y es que esta calificación le permite a la trabajadora o volver a ser contratada en un hogar o tener que enfrentarse a este arreglo de prácticas una vez más, en otra parte y con otra persona: “acá ya era todos los días una cara distinta, una persona distinta, una amable, una medio amable, una grosera, y así, pero igual, en la empresa a uno lo capacitan para manejar ese varío de caracteres” (trabajadora plataforma A, agosto de 2021).

Entonces, con cada servicio desempeñado, las trabajadoras reciben un número que cuantifica y califica su trabajo, una métrica sobre su desempeño asignada por los clientes. Surgen entonces las siguientes preguntas: ¿cómo se relacionan las trabajadoras domésticas con dichas métricas?, ¿qué impacto tienen en su trabajo?

5 La primera dirección está ubicada al norte de la ciudad, mientras que el barrio Patio Bonito está al sur.

6 Durante la pandemia, los clientes también respondían sobre si las trabajadoras habían usado implementos de bioseguridad o tenían síntomas respiratorios.

Espeland y Stevens (2008) entienden que los procesos de cuantificación son impuestos de arriba hacia abajo y que ciertas visiones de la economía han tenido un papel central en la normalización de dichos procesos. Los autores sostienen que la cuantificación y la conmensuración dan cuenta de elementos de las culturas nacionales, sus órdenes morales y sus prácticas de trabajo, al tiempo que develan un entendimiento particular sobre cómo regular y coordinar la vida social. En ese sentido, las métricas y la cuantificación de la vida social tienen usos prácticos e instrumentos que las recrean y dotan de significado, y son reproducidas en las redes de relaciones donde se incrustan (Espeland y Stevens 2008). En ese orden de ideas, puede decirse que, con la *gig economy*, se ha incorporado una serie de instrumentos para medir y cuantificar a las y los trabajadores, instrumentos que sostienen una idea de productividad, eficiencia y calidad del trabajo. Bajo estas condiciones, los intermediarios digitales de servicio doméstico han estandarizado el desempeño de las trabajadoras con el objetivo de medir la calidad de su labor, la eficacia para ejecutarla y la cantidad de trabajo realizado. Esto ha desembocado en la creación de sistemas de calificación y cuantificación del trabajo doméstico, los cuales reducen a la trabajadora y su actividad a un número, una estrella o una etiqueta, lo que permite la homogenización, estandarización y cuantificación de su actividad (Espeland y Stevens 2008):

Hace como un año nos calificaban con caritas, y de un tiempo para acá nos califican con notas. Entonces, califican calidad y actitud, algo así. Los clientes califican como esos dos factores, entonces: 10, 9, 8; cuando ya baja de 8, ya empiezan a llamarla a usted a preguntarle qué está pasando [...] no es que afecte como tal que a usted le vayan a retirar turnos, es más para estar pendiente uno en qué está fallando. (Trabajadora plataforma H, agosto de 2021)

Las métricas aplicadas al trabajo doméstico tienen efectos de disciplinamiento, control y homogeneización sobre las trabajadoras, y se convierten, en ocasiones, en su motivación principal para desempeñar los servicios. En el contexto de los intermediarios digitales, la calificación marca la pauta del trabajo; las métricas son tan discretas e invisibles que son normalizadas, e incluso deseadas, por las trabajadoras: “pues para uno en lo personal es como la motivación, a usted le bajan la calificación y usted colapsa” (trabajadora plataforma H, agosto de 2021).

Esto último es fundamental a la hora de pensar las relaciones entre clientes y trabajadoras. Por ejemplo, en el trabajo doméstico tradicional las trabajadoras recurren a mecanismos de resistencia frente a tratos injustos o situaciones violentas por parte de sus empleadores. Lo que hacen es permitirse pequeños gestos en lo cotidiano, como no limpiar todo a la perfección, no presentarse a trabajar o no cumplir con todas las demandas de los empleadores (Federici 2013; Rojas García y Contreras López 2018), esto como una forma de volver el espacio de lo doméstico un espacio de resistencia (hooks 1997). Pero, con los sistemas de calificación y cuantificación de los intermediarios digitales, las trabajadoras orientan su labor según la métrica que les inscriben los clientes, y entonces la excelencia y la calidad del servicio son menester. Con todo, “la medición interviene en los mundos sociales que representa. Las medidas son reactivas; hacen que las personas piensen y actúen de manera diferente” (Espeland y Stevens 2008, 405).

Trabajo doméstico, trabajo afectivo e intermediarios digitales: una comercialización de los afectos

Tanto la mecanicidad como la cuantificación y homogeneización del trabajo doméstico mediado digitalmente dan lugar al último conjunto de arreglos intersubjetivos tecnosociales que se presentará en esta investigación. Ha quedado claro cómo los clientes deben moderar y en ocasiones suprimir todo tipo de vínculo directo o afecto en su relación con las trabajadoras a las que contratan, pero se encontró que ellas sí deben incluir un conjunto

de elementos afectivos en la *performance* de su trabajo para garantizar clientes fijos y, por supuesto, una mejor calificación. Como se mencionó antes, la intimidación, los afectos y los vínculos que involucra el trabajo doméstico son especiales, en tanto es una actividad que se realiza en la casa. En esa línea, Mawii y Aneja (2020) identifican que la construcción de relaciones y la negociación entre empleador y trabajadora forman parte del trabajo doméstico, pero, cuando es mediado a través de plataformas digitales, estas características se difuminan, pues se despliega una estructura impersonal donde la interacción con los miembros del hogar está restringida por políticas propias de los intermediarios; esto anula el espacio de intercambiar experiencias, dolencias o situaciones de vida, el “tomar tinto y echar rulo” que mencionó una de las clientes entrevistadas. Si seguimos a Vora (2015), podemos ver cómo en el trabajo doméstico mediado digitalmente hay mercancías afectivas, como la amabilidad, el buen tono, una buena cara y atención, que, al ser proyectadas a los clientes, generan valor y garantías para la trabajadora. Por ejemplo, una de las clientes entrevistadas hizo alusión a la fotografía de una trabajadora que le fue asignada, la cual se diferenciaba del prototipo de foto con un rostro feliz que se veía en otros perfiles: “uno mira esto y uno dice: ‘esta señora con esa cara, quién la va a contratar’; en el fondo pienso: ‘esta señora debe ser más antipática’” (cliente plataforma H, marzo de 2022). Las trabajadoras deben procurar una serie de afectos susceptibles de ser mercantilizados para cumplir con los objetivos de los intermediarios. Así, el trabajo de estas *profesionales de limpieza* es fundamentalmente un trabajo afectivo, motivado por una lógica monetaria y por la posibilidad de quedarse con un hogar de forma duradera y no enfrentarse a un nuevo cliente y a “leyes de familia” diferentes cada día (Schoenbaum 2016).

No obstante, estos afectos no se traducen en una relación cercana o familiar con los clientes. Por el contrario, con los intermediarios digitales, la naturaleza de los vínculos entre clientes y trabajadoras tiende a la lejanía y a una mayor jerarquía: “es muy claro que uno no debe tener un contacto tan directo ni personalizado para que no se cree un vínculo y no se vuelva una relación laboral que el día de mañana te vengan a exigir a ti cosas que no son” (cliente plataforma H, marzo de 2022). Este testimonio deja ver que el modelo de operación de estos intermediarios no solo le ha permitido al cliente desentenderse de asuntos contractuales con la trabajadora, sino también de cualquier vínculo personal con ella. Se evidencia entonces que la relación que se teje es profundamente impersonal y comercial; los vínculos de confianza descansan ahora en el hecho de conocer los antecedentes fiscales de las trabajadoras en una aplicación móvil (Schoenbaum 2016; Ticona y Mateescu 2018), así como de hacer que las trabajadoras muestren al cliente su bolso al final del servicio (esta es una política de las plataformas H y A), para ser requisadas de nuevo en la portería de los edificios y conjuntos residenciales. La intimidación entre trabajadoras y clientes tiene impresa la huella de una transacción comercial que, de entrada, construye una barrera:

Habrà gente que las vuelven de su familia y la señora hasta los regaña, pero yo no acepto eso [...] uno aprecia las personas pero sabe que hay unos límites de respeto y unos límites de amabilidad, y la amabilidad no quiere decir que ellas se tomen atribuciones que no les competen [...] Cuando esos límites se traspasan, lo mejor es cortar esas relaciones y no quedarse con una persona que ya se vuelve de la familia, lo regañan a uno, ya no trabajan y termina uno debiéndoles un poco de plata. (Cliente plataforma H, marzo de 2022)

Por último, en las entrevistas con clientes se encontraron algunas generalidades en sus motivaciones para contratar servicios de aseo doméstico con intermediarios digitales. Así, independientemente de su edad y profesión, manifestaron tener una relación compleja con el tiempo, casi nunca estar en casa o viajar por trabajo. El tiempo que les queda no lo destinan a la limpieza, aunque, paradójicamente, para las y los entrevistados tener su hogar limpio y en orden es fundamental para el desempeño de sus labores diarias. Incluso, se mostraron algo estrictos, por no decir psicorrigidos, con el tema de la limpieza: “para mí la limpieza y el orden son centrales en mi vida [...] mi mamá dice que yo soy esclava de la limpieza [...] para

mí la limpieza también es una forma de habitar el mundo” (cliente plataforma A, marzo de 2022). Tadiar (2013) afirma que en el proyecto neoliberal hay quienes tienen tiempos de vida con mayor valor, en tanto su trabajo no se centra en lo “reproductivo”. En este contexto, nos dice la autora, los tiempos de vida son irremediamente tiempos de trabajo; si, por ejemplo, se mira el valor que ha sido asignado al trabajo doméstico en Colombia, habría tiempos de vida que valen menos que otros⁷. Atendemos entonces a una lógica bajo la cual hay quienes entran y salen de las cadenas de valor globales como mano de obra que produce tiempo de vida valorizable para otros. Hay una gama de trabajos y subjetividades que atienden al evento de la *desechabilidad humana* de las estructuras e instituciones neoliberales, mientras que otros pueden realizarse. Bajo este marco analítico, quienes contratan servicios domésticos a través de intermediarios digitales no piensan en entablar un vínculo duradero con las trabajadoras, sino en tener a alguien que cumpla con sus requerimientos en el menor tiempo posible, garantizando una continuidad en el aseo y el orden de su casa, lo que a la vez asegura el bienestar económico del hogar: “independiente que sea Patricia, María, la que venga, se hacen las cosas cuando tú las necesitas, es maravilloso esto, que ella venga y yo solo le diga ‘gracias María’, y no me tenga que preocupar por nada” (cliente plataforma H, marzo de 2022).

Consideraciones finales

El desafío de educar a los clientes

Los intermediarios digitales de la *gig economy* amplifican y coproducen dinámicas de poder y desigualdades existentes hacia las trabajadoras, a través de la introducción de tecnologías que configuran cualitativamente “nuevos arreglos, condiciones y experiencias de trabajo” (Van Doorn 2020, 50). En este artículo se ha profundizado en arreglos tecnosociales de tipo intersubjetivo en el trabajo doméstico mediado digitalmente. Así, se ha mostrado cómo los mecanismos y sistemas de geolocalización, monitoreo y calificación sobre las trabajadoras, al entrar a hacer parte de la interacción que ellas sostienen con los clientes, han llevado el cuidado que supone el mantenimiento del hogar a la dimensión de lo impersonal, a la vez que han perpetuado asimetrías y vínculos paternalistas y coercitivos hacia las trabajadoras domésticas. Factores y prácticas como la mecanicidad de este trabajo, dadas las disposiciones de los clientes; el seguimiento y la vigilancia sobre las acciones de las trabajadoras; las métricas sobre su labor, que definen el sentido que le dan a esta, y la lógica comercial que deben imprimir a los afectos hacia la tarea que desempeñan y su lugar de trabajo configuran una experiencia laboral diferente en la que la intimidad y la confianza parecen truncarse. Esto es problemático ya que, previo a la creación de intermediarios digitales, el trabajo doméstico en Colombia ya era una actividad con dificultades y desprotecciones de fondo; una labor infravalorada, altamente feminizada, y atravesada por categorías como raza, clase, etnia y trayectorias migratorias, por dar algunos ejemplos (Quiroga Díaz 2011), intersecciones relevantes sobre todo en contextos del sur global. Con los intermediarios digitales, un trabajo altamente vulnerable, pero con logros significativos en reconocimiento laboral gracias a la asociación de trabajadoras del sector⁸, es insertado en una lógica comercial habilitada por una tecnología, donde la capacidad de negociación de las trabajadoras sobre sus condiciones se reduce dada la doble subordinación a la que están sujetas. Así, terminan aceptando esta forma de trabajo en la medida en que representa la deseada estabilidad económica en sus vidas.

7 El trabajo doméstico ha sido considerado como una labor “no cualificada” y, aunque esté reglamentado en el país, la legislación existente reproduce la infravaloración histórica de esta actividad y de quienes la desempeñan al fijarle el salario mínimo como la retribución “justa”, la cual no es proporcional con la complejidad de las tareas y las responsabilidades de las trabajadoras domésticas.

8 En el 2013 se creó en Colombia la Unión de Trabajadoras Afrocolombianas del Servicio Doméstico (UTRASD). A través de la formulación de proyectos de ley, UTRASD contribuye a la dignificación y reivindicación laboral y personal de las mujeres afrocolombianas que se dedican a este oficio.

Se ha expuesto también que no habría tal cosa como la autonomía de una tecnología, sino que los contextos sociales y materiales en los que se desarrolla y utiliza impulsan y refuerzan estructuras existentes; “incorporadas en las tecnologías domésticas están las normas de los hogares, los estándares y las divisiones del trabajo” (Cowan 1983, 151). Las tecnologías son procesos activos que se entretajan con las prácticas de sus usuarios configurando efectos hasta en la manera en que se relacionan.

Este artículo invita a considerar a quienes se benefician y contratan trabajos a través de aplicaciones en la discusión sobre las condiciones laborales en la *gig economy*, sobre todo cuando se trata de actividades que transcurren dentro de las casas. Piénsese, por ejemplo, en la cantidad de trabajos de belleza y cuidado que están siendo mediados a través de aplicaciones digitales, incluso en la modalidad de contratar trabajadoras internas que están habilitando algunos intermediarios, en las que las mujeres están a disposición de los clientes 24/7. Una aproximación como esta evidencia la necesidad de que los intermediarios digitales incluyan campañas y acciones de educación orientadas a quienes compran sus servicios, pues la dignidad de una trabajadora y sus derechos no pueden depender del medio de contratación (digital o no). Al respecto, una de las trabajadoras entrevistadas manifestó:

Es satisfactorio que te valoren como humano porque anteriormente tenías que hacer todo lo que te dijeran porque, como digo, te domesticaban para eso [...] quizás cambiarle el chip a una persona que toda la vida se ha dedicado al empleo doméstico es difícil porque ya está en su mente que es eso [...] hay mujeres que toda la vida han trabajado en servicios de limpieza de casas, de hogares y han sido maltratadas, han sido vulneradas y tienen como ese chip de menosprecio, lo que me digan, yo hago [...] y no es el maltrato, el trabajo no debe ser maltrato. (Trabajadora plataforma A, octubre de 2022)

Al final del día, las trabajadoras sienten que la responsabilidad de tratar con el cliente y educarle para respetar sus derechos recae sobre ellas. La carga es doble en la medida en que los clientes cuentan con tecnologías a su favor que terminan vulnerado a las trabajadoras. Entonces, si bien los intermediarios digitales de trabajo doméstico emplean formalmente, la relación laboral que tejen con las trabajadoras debería ir más allá de cumplir con lo mínimo establecido por la ley para avanzar en agendas que contribuyan a la dignidad de ellas, agendas que partan de una ética del cuidado con las vidas que corresponde a los intermediarios en cuestión. Esto significa reconocer las desprotecciones históricas hacia las trabajadoras domésticas y procurar el diseño de tecnologías más horizontales, así como la retroalimentación de las existentes desde la experiencia y las prácticas de sus usuarios.

Referencias

1. Athreya, Bama. 2020. “Slaves to Technology: Worker Control in the Surveillance Economy”. *Anti-Trafficking Review* 15: 82-101. <https://doi.org/10.14197/atr.201220155>
2. Bittman, Michael, James Mahmud Rice y Judy Wajcman. 2004. “Appliances and Their Impact: The Ownership of Domestic Technology and Time Spent on Household Work”. *The British Journal of Sociology* 55 (3): 401-423. <https://doi.org/10.1111/j.1468-4446.2004.00026.x>
3. Cockburn, Cynthia. 2009. “On the Machinery of Dominance: Women, Men, and Technical Know-How”. *Women's Studies Quarterly* 37 (1-2): 269-273. <https://doi.org/10.1353/wsqr.0.0148>
4. Congreso de la República de Colombia. 2012. “Ley 1595 de 2012. Por medio de la cual se aprueba el ‘Convenio sobre el Trabajo Decente para las Trabajadoras y los Trabajadores Domésticos, 2011 (número 189)’, adoptado en Ginebra, Confederación Suiza, en la 100ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo, el 16 de junio de 2011”. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=51009#:~:text=Por%20medio%20de%20la%20cual,16%20de%20junio%20de%202011>
5. Cowan, Ruth Schwartz. 1983. *More Work for Mother: The Ironies of Household Technology from the Open Hearth to the Microwave*. Nueva York: Plunkett Lake Press.
6. DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística). 2019. *Gran Encuesta Integrada de Hogares - GEIH - 2019*. <https://microdatos.dane.gov.co/index.php/catalog/599>

7. DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística) y ONU Mujeres. 2020. “Trabajo doméstico remunerado en Colombia: un aporte central de las mujeres”. Marzo. <https://colombia.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20Colombia/Documentos/Publicaciones/2020/01/trabajo%20domestico%20colombia.pdf>
8. De Stefano, Valerio. 2016. *The Rise of the “Just-in-Time Workforce”: On-Demand Work, Crowdwork and Labour Protection in the “Gig Economy”*. Ginebra: ILO. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_443267.pdf
9. Espeland, Wendy Nelson y Mitchell L. Stevens. 2008. “A Sociology of Quantification”. *European Journal of Sociology / Archives Européennes de Sociologie* 49 (3): 401-436. <https://doi.org/10.1017/S0003975609000150>
10. Federici, Silvia. 2013. “The Reproduction of Labour Power in the Global Economy and the Unfinished Feminist Revolution”. En *Workers and Labour in a Globalised Capitalism: Contemporary Themes and Theoretical Issues*, editado por Maurizio Atzeni, 85-107. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
11. 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>
12. Fleischer, Friederike y Keren Marín. 2019. “Atravesando la ciudad. La movilidad y experiencia subjetiva del espacio por las empleadas domésticas en Bogotá”. *EURE. Revista Latinoamericana de Estudios Urbano Regionales* 45 (135): 27-47. <https://www.eure.cl/index.php/eure/article/view/2904>
13. Haraway, Donna. 2010. “A Cyborg Manifesto (1985)”. En *Cultural Theory: An Anthology*, editado por Imre Szeman y Timothy Kaposy, 454-470. Chichester: Wiley-Blackwell.
14. Huws, Ursula. 2014. *Labour in the Global Digital Economy: The Cybertariat Comes of Age*. Nueva York: Monthly Review Press.
15. Hong, Sungook. 1998. “Unfaithful Offspring? Technologies and Their Trajectories”. *Perspectives on Science* 6 (3): 259-287. https://doi.org/10.1162/posc_a_00551
16. hooks, bell. 1997. “Homeplace: A Site of Resistance”. En *Undoing Place? A Geographical Reader*, editado por Linda McDowell, 33-38. Londres; Nueva York: Routledge.
17. Hunt, Abigail y Fortunata Machingura. 2016. *A Good Gig? The Rise of on-Demand Domestic Work*. Working paper 7. Londres: The Overseas Development Institute. <https://media.odi.org/documents/11155.pdf>
18. Hunt, Abigail y Emma Samman. 2020. “Domestic Work and the Gig Economy in South Africa: Old Wine in New Bottles?”. *Anti-Human Trafficking Review* 15: 102-121. <https://doi.org/10.14197/atr.201220156>
19. Latour, Bruno. 2008. *Re-ensamblar lo social. Una introducción a la teoría del actor-red*. Buenos Aires: Manantial.
20. León, Magdalena. 2013. “Proyecto de investigación-acción: trabajo doméstico y servicio doméstico en Colombia”. *Revista de Estudios Sociales* 45: 198-211. <https://doi.org/10.7440/res45.2013.16>
21. Londoño, Andrea, Valentina Montoya, Laura Penagos, Matteo Cera y Marcela Vargas. 2021. “Obstáculos culturales, legales y económicos para la formalización del trabajo doméstico remunerado: la perspectiva de los y las empleadoras en Colombia”. <https://www.proantioquia.org.co/system/files/2022-02/docuprivados/INVESTIGACION%20OBSTACULOS%20EN%20LA%20FORMALIZACION%20DEL%20TRABAJO%20DOMESTICO.pdf>
22. Mason, Sarah. 2019. “Chasing the Pink”. *Logic(s)* 6, 1.º de enero. <https://logicmag.io/play/chasing-the-pink/>
23. Mawii, Zothan y Urvashi Aneja. 2020. *Gig Work on Digital Platforms. Case Study 3: SweepSouth – Platform Based Domestic Work*. Learning, Evaluation and Research Activity II (LER II). Usaid. https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PAooWHJ9.pdf
24. Mol, Annemarie. 2002. *The Body Multiple: Ontology in Medical Practice*. Durham: Duke University Press.
25. Montoya Robledo, Valentina. 2019. “Uno se resigna a que el transporte es así: trabajadoras domésticas sindicalizadas atravesando Medellín”. Disertación doctoral, Harvard University.
26. Montoya Robledo, Valentina. 2022. “El drama oculto de las trabajadoras domésticas para moverse en las ciudades”. *Invisible Commutes*, 19 de septiembre. <https://www.invisiblecommutes.com/otras-voces/eldrama>
27. Osorio Pérez, Viviana y Carmenza Jiménez Torrado. 2019. *Historias tras las cortinas. El trabajo doméstico en Colombia: entre transacciones, incertidumbres y resistencias*. Medellín: Escuela Nacional Sindical; Universidad de Cartagena.
28. Oudshoorn, Nelly y Trevor Pinch. 2003. *How Users Matter: The Co-construction of Users and Technology (Inside Technology)*. Cambridge, MA: MIT Press.
29. Pereyra, Francisca. 2012. “La regulación de las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas en Argentina”. En *Las lógicas del cuidado infantil: entre las familias, el Estado y el mercado*, editado por Elizabeth Jelin, Eleonor Faur y Valeria Esquivel, 165-200. Buenos Aires: IDES.
30. Poblete, Lorena. 2015. “Modos de regulación del trabajo doméstico”. *Cuadernos del IDES* 30: 3-10. <https://publicaciones.ides.org.ar/sites/default/files/docs/2020/cuadernosdelides-30-2015-pesei.pdf>
31. Quiroga Díaz, Natalia. 2011. “Economía del cuidado. Reflexiones para un feminismo decolonial”. *Revista Feminista Casa de La Mujer* 20 (2): 97-116. <http://www.bibliotecafragmentada.org/wp-content/uploads/2015/05/Econom%C3%ADa-del-cuidado.-Reflexiones-para-un-feminismo-decolonial.pdf>
32. Restrepo Forero, Olga, y Yuri Jack Gómez Morales. 2016. “El árbol celular y la pregunta por cómo se ensamblan ciencia, tecnología y sociedad”. *Revista Colombiana de Sociología* 39 (2): 13-27. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551560437002>

33. Rojas García, Georgina y Nidia Contreras López. 2018. "Resistencia activa de las trabajadoras del hogar en México: talleres, aprendizaje y empoderamiento". *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo* 2 (3): 1-37. <https://ojs.ceil-conicet.gov.ar/index.php/lat/article/view/346>
34. Saukko, Paula. 2018. "Methodologies for Cultural and Social Studies in an Age of New Technologies". En *The Sage Handbook of Qualitative Research*, 5.^a ed., editado por Norman K. Denzin e Yvonna S. Lincoln, 261-274. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
35. Schoenbaum, Naomi. 2016. "Gender and the Sharing Economy". *Fordham Urban Law Journal* 43 (4): 1023-1070. <https://ir.lawnet.fordham.edu/ulj/vol43/iss4/4/>
36. Seaver, Nick. 2017. "Algorithms as Culture: Some Tactics for the Ethnography of Algorithmic Systems". *Big Data & Society* 4 (2): en línea. <https://doi.org/10.1177/2053951717738104>
37. Secretaría Distrital de Movilidad y Consorcio Tranconsult. 2015. *Encuesta de movilidad urbana de Bogotá - EODH-EODI-2015*. <https://www.simur.gov.co/encuestas-de-movilidad>
38. Sismondo, Sergio. 2012. *An Introduction to Science and Technology Studies*. Chichester: Wiley-Blackwell.
39. Tadiar, Neferti X. M. 2013. "Life-Times of Disposability in Global Neoliberalism". *Social Text* 31 (2): 19-48. <https://doi.org/10.1215/01642472-2081112>
40. Ticona, Julia y Abigail 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>
41. Valenzuela, María Elena y Claudia Mora. 2009. *Trabajo doméstico: un largo camino hacia el trabajo decente*. Santiago de Chile: OIT. <https://www.ilo.org/es/publications/trabajo-domestico-un-largo-camino-hacia-el-trabajo-decente>
42. Vallas, Steven y Juliet B. Schor. 2020. "What Do Platforms Do? Understanding the Gig Economy". *Annual Review of Sociology* 46 (1): 273-294. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-121919-054857>
43. Van Doorn, Niels. 2020. "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.
44. Vora, Kalindi. 2015. *Life Support: Biocapital and the New History of Outsourced Labor*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
45. Wajcman, Judy. 1991. *Feminism Confronts Technology*. University Park, PA: Penn State University Press.
46. Willis, Sarah. 1995. Reseña de *Configuring a Gendered User: Feminist Technology Studies*, editado por Cynthia Cockburn y Susan Ormrod. *European Journal of Women's Studies* 2 (3): 413-416. <https://doi.org/10.1177/135050689500200314>
47. Winner, Langdon. 1985. "¿Tienen política los artefactos?". En *La ballena y el reactor. Una búsqueda de los límites en la era de la alta tecnología*. Traducido por Elizabeth B. Casals, 25-47. Barcelona: Editorial Gedisa.
48. Woodcock, Jamie y Mark Graham. 2019. *The Gig Economy. A Critical Introduction*. Cambridge: Polity.
49. Wright, Melissa W. 2006. *Disposable Women and Other Myths of Global Capitalism*. Nueva York; Londres: Routledge.
50. Yeatman, Anna. 2009. *Individualisation and the Delivery of Welfare Services: Contestation and Complexity*. Londres: Palgrave Macmillan.

Anexos

Anexo 1. Guía de entrevista para trabajadoras domésticas de intermediarios digitales

Eje de la pregunta	Formulación de la pregunta	Objetivo de las preguntas
Caracterización de las trabajadoras domésticas	Quisiera que me contara un poco sobre usted, ¿de dónde es?, ¿cuántos años tiene?, ¿en qué parte de la ciudad vive?	Caracterizar la historia personal de las trabajadoras domésticas Indagar por sus entornos sociales y familiares
	(Si no es de Bogotá) ¿Hace cuánto llegó a Bogotá?, ¿a dónde llegó?	
	¿Con quién vive?, ¿a qué se dedica?	
	(Si responde que vive con sus hijos) ¿Qué edad tienen sus hijos?	
	Aparte del trabajo con la aplicación de servicio doméstico, ¿qué otras actividades realiza? (si estudia, tiene otro trabajo, participa de alguna actividad recreativa o cultural)	
Trayectoria en el trabajo doméstico	¿Siempre se ha dedicado al trabajo doméstico?	Indagar cómo se vincularon al trabajo doméstico
	¿Cómo llegó a ser trabajadora doméstica?	
	¿En qué lugares ha trabajado? (casas de familia, empresas)	
Trabajo en las plataformas de servicio doméstico	¿Cómo se enteró de las plataformas digitales para el trabajo doméstico?	Identificar su trayectoria en el trabajo doméstico mediado por plataformas Analizar sus percepciones sobre las plataformas en las cuales trabajan Evaluar las condiciones sociomateriales del trabajo doméstico en plataformas
	¿Cuánto tiempo lleva vinculada a esta plataforma?	
	¿Ha trabajado o trabaja en alguna otra plataforma de este tipo?	
	¿Qué requisitos le exigen para poder trabajar en esta plataforma?, ¿cómo es el proceso de selección?	
	¿Mantiene algún vínculo o contacto directo con otra(s) trabajadora(s) de la plataforma?, ¿qué tipo de vínculo o contacto?	
	¿Mantiene algún vínculo o contacto directo con algunos de los clientes de la plataforma?, ¿qué tipo de vínculo o contacto?	
	¿Ha tenido dificultades en este tipo de trabajo?, ¿cuáles?	
	¿Qué cambios ha habido en sus condiciones de vida desde que se vinculó al trabajo doméstico en plataformas?	
	¿De qué beneficios laborales goza?	
	¿Diría que trabajar en estas plataformas digitales es rentable para una trabajadora doméstica?	
	¿Quién diría que es su jefe?	
	¿Tiene tiempo libre?, ¿cómo lo utiliza?	
	¿Qué conoce sobre los derechos laborales de las trabajadoras de servicio doméstico?	
	¿Qué aspectos resaltaría de su trabajo actual en la plataforma?	
	¿Se ve trabajando a futuro en esta plataforma? Si no, ¿cómo se proyecta?	

Fuente: elaboración propia.

Anexo 2. Guía de entrevista para clientes de intermediarios digitales

Eje de la pregunta	Formulación de la pregunta	Objetivo de las preguntas
Información personal de los clientes	Para empezar, quisiera que me contara un poco más sobre usted, ¿de dónde es?, ¿cuántos años tiene?, ¿cuál es su estado civil?, ¿en qué trabaja? ¿Tiene personas a su cargo? ¿Con quién vive? ¿En qué parte de la ciudad vive?	Reconstruir el perfil de los clientes de las plataformas
Uso del tiempo y trabajo doméstico	Me contaba que se desempeña como xxxx. ¿Cómo suele ser su rutina diaria en relación con su trabajo? ¿Qué tanto de su tiempo consume su trabajo? ¿Qué rol tiene en el aseo de su casa en su día a día?	Indagar cómo, para que ciertos trabajos ocurran, hay otros que los soportan Comprender cómo ciertos trabajos son posibles gracias a otros trabajos
Experiencia con las plataformas digitales de servicio doméstico	¿Cómo conoció las plataformas digitales de servicio doméstico? ¿Cuáles usa o ha utilizado? ¿Cuánto tiempo lleva usándolas? ¿Cuál fue su principal motivación para contratar servicios de aseo doméstico por plataformas? ¿Qué experiencias lo/a llevaron a escoger este tipo de servicio? ¿Qué sabe de las condiciones laborales de estas trabajadoras? (en términos de seguridad social, garantías, etc.) ¿Cree que la ganancia que reciben las trabajadoras es justa? ¿Quién suministra los utensilios de aseo para la trabajadora? ¿Cómo sucede todo desde que llega la trabajadora a su casa? ¿Usted puede calificar a la trabajadora doméstica que va a su hogar? ¿Qué opina de estos sistemas de calificación?	Analizar las experiencias de los clientes con las plataformas Analizar las transformaciones que representan estas plataformas en la relación empleador(a) - trabajadora doméstica Analizar las tensiones entre economía del cuidado y la mercantilización
	¿Mantiene algún vínculo o contacto directo con las trabajadoras a las que ha conocido mediante la plataforma? ¿La plataforma le prohíbe tener alguna interacción con la trabajadora doméstica a la que contrata? Por ejemplo, ¿sostiene algún tipo de conversación con las trabajadoras mientras están en su hogar? (En caso de que sí) ¿De qué conversan? ¿Suele estar en casa mientras las trabajadoras realizan sus labores?	

Eje de la pregunta	Formulación de la pregunta	Objetivo de las preguntas
	¿Recomendaría este tipo de servicio?, ¿por qué?	
	¿Qué cambios ha habido en su hogar desde que utiliza este tipo de plataformas?	
	¿Cree que las plataformas de servicio doméstico han cambiado el trabajo doméstico convencional? ¿Cómo?	
	En la época de pandemia, ¿cómo equilibró el teletrabajo con las labores del hogar?	
	¿En esa época siguió contratando el servicio de limpieza por plataformas?	
	¿Qué cambiaría de las plataformas de servicio doméstico?	

Fuente: elaboración propia.

Laura Clemencia Mantilla-León

Máster en Estudios Sociales por la Universidad del Rosario, Colombia, y socióloga de la Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. Investigadora asistente de la Fairwork Foundation y de la Escuela de Ciencias Humanas, Universidad del Rosario, Colombia. Últimas publicaciones: “Entre plataformas de reparto y redes de repartidores: reflexiones desde una etnografía para internet durante la pandemia de COVID-19 (en coautoría), *Revista de Antropología Social* 33 (1): 1-13, 2024, <https://doi.org/10.5209/raso.95176>. <https://orcid.org/0000-0002-3008-110X> | laurac.mantilla@urosario.edu.co

Oscar Javier Maldonado Castañeda

Ph. D. en Sociología por Lancaster University, Reino Unido. Profesor asociado del programa de Sociología de la Universidad del Rosario, Colombia. Pertenece al grupo de investigación Ética Aplicada, Trabajo y Cambio Social. Últimas publicaciones: “‘My Boss, the App’: Algorithmic Management and Labour Process in Delivery Platforms in Colombia” (en coautoría), *SCIS Working Paper* 36, 2022, <https://doi.org/10.54223/uniwitwatersrand-10539-33459>; y “Technolegal Expulsions: Platform Food Delivery Workers and Work Regulations in Colombia” (en coautoría), *Journal of Labor and Society* 25 (1): 33-59, 2022, <https://doi.org/10.1163/24714607-bja10009>. <https://orcid.org/0000-0002-0142-3625> | oscar.maldonado@urosario.edu.co

