



Revista de Estudios Sociales

ISSN: 0123-885X

ISSN: 1900-5180

Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de los Andes

Blanchard, Olivia

Plataformas digitales de cuidados y de servicio doméstico en América Latina y el Caribe:
un análisis inicial de sus modelos de negocio y su rol en la formalización del sector*

Revista de Estudios Sociales, núm. 89, 2024, Julio-Septiembre, pp. 143-157

Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de los Andes

DOI: <https://doi.org/10.7440/res89.2024.08>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81578618008>

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

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

Cómo citar: Blanchard, Olivia. 2024. "Plataformas digitales de cuidados y de servicio doméstico en América Latina y el Caribe: un análisis inicial de sus modelos de negocio y su rol en la formalización del sector". *Revista de Estudios Sociales* 89: 143-157. <https://doi.org/10.7440/res89.2024.08>

Plataformas digitales de cuidados y de servicio doméstico en América Latina y el Caribe: un análisis inicial de sus modelos de negocio y su rol en la formalización del sector*

Olivia Blanchard

Recibido: 30 de octubre de 2023 | Aceptado: 15 de febrero de 2024 | Modificado: 26 de marzo de 2024
<https://doi.org/10.7440/res89.2024.08>

Resumen | En varios países latinoamericanos han aparecido numerosas plataformas digitales de trabajo que intermedian los servicios domésticos y de los cuidados de niños, personas mayores y dependientes. No obstante, el debate regulatorio ha prestado poca atención a la digitalización de este sector y existen pocas investigaciones que documenten el impacto de la entrada de estas nuevas tecnologías en la región. Este artículo pretende contribuir al cuerpo de conocimiento que se está generando sobre la economía de plataformas en América Latina y el Caribe a partir de dos objetivos: por un lado, presentar un mapeo inicial de las plataformas que operan en el ámbito del servicio doméstico y de los cuidados a domicilio; por otro, analizar el rol que pueden tener estas plataformas digitales en la formalización laboral de las trabajadoras.

Palabras clave | América Latina; cuidados; digitalización; empleo doméstico; plataformas digitales de trabajo

Digital Platforms for Care and Domestic Services in Latin America and the Caribbean: An Initial Analysis of the Business Model and It's Role in the Formalization of the Sector

Abstract | Numerous digital labour platforms have emerged across various Latin American countries, connecting users with domestic services and care for children, the elderly, and dependents. Despite this growth, regulatory debates have largely ignored the digitalization of this sector, and there is a lack of research documenting the impact of these new technologies in the region. The purpose of this article is to enhance the existing body of knowledge on the platform economy in Latin America and the Caribbean with two main objectives: firstly, to provide an initial mapping of the platforms operating in the domestic and home care services; and secondly, to analyze the potential role these digital platforms can play in formalizing the labor market for workers in these sectors.

Keywords | care; digital labour platforms; digitalization; domestic employment; Latin America

* Este artículo se basa en el informe *Las plataformas digitales de cuidados y sus servicios workertech en América Latina y el Caribe* (Blanchard 2023), realizado en el marco de un proyecto entre el Banco Interamericano de Desarrollo (BID Lab) y Digital Future Society.

Plataformas digitales de cuidados e de serviços domésticos na América Latina e no Caribe: uma análise inicial de seus modelos de negócios e seu papel na formalização do setor

Resumo | Surgiram em vários países latino-americanos inúmeras plataformas digitais de trabalho que intermediam serviços domésticos e de cuidados para crianças, idosos e dependentes. No entanto, o debate regulatório tem dado pouca atenção à digitalização desse setor e há poucas pesquisas que documentem o impacto da entrada dessas novas tecnologias na região. Este artigo visa contribuir para o conjunto de conhecimentos que estão sendo gerados sobre a economia de plataformas na América Latina e no Caribe com dois objetivos: por um lado, apresentar um mapeamento inicial das plataformas que operam no campo dos serviços domésticos e de cuidados domiciliares; por outro, analisar o papel que essas plataformas digitais podem desempenhar na formalização laboral das trabalhadoras.

Palavras-chave | América Latina; cuidados; digitalização; emprego doméstico; plataformas digitais de trabalho

Introducción

En América Latina y el Caribe (ALC), a raíz de la división sexual del trabajo y los estereotipos de género, el cuidado de niños, mayores y dependientes, así como el cuidado del hogar, ha recaído principalmente sobre las mujeres. Aunque existen variaciones importantes entre países, el modelo de cuidados “familista” típico de la región estaba en crisis ya antes de la pandemia por covid-19. La llamada crisis social de los cuidados es un fenómeno global y surge de una confluencia de factores: el incremento del empleo remunerado de las mujeres, la limitada aceptación de tareas domésticas y de cuidados por parte de los varones, el cambio en la composición de los hogares, el aumento de la esperanza de vida y recursos públicos insuficientes para cubrir todas las necesidades de cuidados (Lexartza 2012; Valenzuela, Scuro y Vaca Trigo 2020).

A partir de este contexto y por una acelerada digitalización de la economía y de los hábitos de consumo, en ALC están emergiendo plataformas digitales de trabajo como nuevas intermediarias entre las familias y las empleadas domésticas, cuidadoras y niñeras. Es una tendencia al alza también en otras regiones como Europa, Medio Oriente y el Norte de África, y en países como Estados Unidos, Reino Unido y Sudáfrica, donde la mayoría de las personas que ofrecen estos servicios de limpieza y cuidado en el hogar son mujeres, muchas de ellas inmigrantes (Fairwork 2022; Hunt y Machingura 2016; Mullagee, Nangalia y Muralidhara Hiriyu 2022; Pereyra, Poblete y Tizianni 2023; Rathi y Tandon 2021; Ticona y Mateescu 2018).

Hoy en día, la noción de *cuidados* sigue sin tener una definición consensuada y el tema sigue generando debate (ONU Mujeres 2018)¹. Para algunas instituciones, como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el trabajo de cuidado de los integrantes del hogar está incluido en el concepto de trabajo doméstico. El Convenio 189 de la OIT lo define como aquel trabajo realizado para o dentro de uno o varios hogares, e incluye actividades como limpiar la casa, cocinar, lavar y planchar la ropa, cuidar y atender a personas dependientes, hacer jardinería y vigilar la casa, entre otros (OIT 2011). Adicionalmente, las mujeres son quienes suelen realizar la llamada doble jornada: están presentes en el mercado laboral a la vez que cuidan del hogar y de sus integrantes. Las familias que disponen de ingresos suficientes contratan a empleadas domésticas, muchas veces otra

1 Por *cuidado* se entiende todas aquellas actividades que se llevan a cabo para garantizar el bienestar diario físico-emocional, potenciar su desarrollo y fomentar la autonomía de niñas, niños, jóvenes, personas enfermas, mayores y personas con alguna diversidad funcional. Para una aproximación conceptual al cuidado, véase Batthyány (2015).

mujer, para realizar las tareas de cuidados y servicio doméstico. En estos casos suelen encontrar a la persona por recomendación a través de sus redes informales y el boca a boca. En algunas ocasiones, lo hacen a través de los servicios sociales y sanitarios o entes privados como las agencias de colocación de empleo.

A nivel global, las plataformas digitales de empleo doméstico y de servicios de cuidados se han multiplicado por ocho en tan solo 10 años (OIT 2021b). A pesar de este crecimiento, gran parte de la literatura académica internacional sobre el trabajo en plataformas ha prestado poca atención al sector de los cuidados y otros muy feminizados como el de la belleza (De Stefano 2018; Digital Future Society 2020 y 2022; Hunt y Machingura 2016; Ticona y Mateescu 2018; van Doorn, 2017). La investigación académica, así como los debates públicos, regulatorios y las sentencias judiciales de diferentes países se ha concentrado en dos sectores altamente masculinizados y visibles en el espacio público: el servicio de transporte y la entrega a domicilio (Digital Future Society 2020; Ticona y Mateescu 2018).

En la región de ALC, la producción académica sobre el trabajo en plataformas es todavía incipiente, y hoy en día son pocas las publicaciones que se basan en la recolección y el análisis sistemático de datos (López Moruelo 2020). Hasta la fecha, los estudios académicos enfocados en los cuidados y el servicio doméstico se han centrado en analizar plataformas especializadas en servicios de limpieza y en países concretos. Al igual que en otras partes del mundo, los estudios que sí incluyen trabajo de campo se basan sobre todo en los sectores del reparto a domicilio y del transporte de pasajeros (Arbeláez y Fernández 2021; Fairwork 2021a y 2021b; Haidar 2020; López Moruelo 2020).

Por ejemplo, Cebollada Gay (2021) analiza los mecanismos de intermediación laboral en el sector doméstico en México a partir de las plataformas Homely y Aliada. En Colombia, el informe de la Fundación Fairwork (2023) evalúa las condiciones laborales de trabajadores de la plataforma de empleo doméstico Hogarú. En Brasil, los trabajos de Andrada *et al.* (2023) y de Ferreira Vale y Nociolini Rebecchi (2021) examinan el funcionamiento de la plataforma de limpieza Donamaid. Por su parte, en Argentina, Pereyra, Poblete y Tizianni (2023) realizan una extensa investigación de campo con trabajadoras domésticas de la plataforma de servicios de limpieza Zolvers, al estudiar su impacto en la formalización de la relación laboral y comparar las experiencias y los perfiles de trabajadoras dentro y fuera de las plataformas.

En este orden de ideas, este artículo contribuye a la literatura sobre la economía de plataformas en ALC al centrarse en analizar los servicios domésticos de limpieza y de cuidados de niños, personas mayores y dependientes. Se pretende mostrar un panorama actualizado sobre las plataformas digitales de los cuidados a domicilio y el empleo doméstico, y exponer el rol que podrían desempeñar dichas plataformas en la formalización del sector en la región².

La metodología incluyó una revisión de la literatura disponible en español e inglés sobre la organización social de los cuidados y las plataformas digitales de trabajo en ALC. No se pudo incluir una revisión en profundidad de la literatura publicada en portugués, aunque sí se incluyó bibliografía sobre Brasil publicada en inglés o español. Además, se realizó una búsqueda manual en Google de varias combinaciones de palabras y conceptos cruzados con los nombres de cada país de la región, con el objetivo de obtener un listado de plataformas web y aplicaciones del sector de los cuidados existentes en ALC.

2 El contenido de este artículo se basa en el informe *Las plataformas digitales de cuidados y sus servicios workertech en América Latina y el Caribe* (Blanchard 2023), realizado en el marco de un proyecto entre el Banco Interamericano de Desarrollo (BID Lab) y Digital Future Society. El objetivo del proyecto fue explorar y mapear el sector e identificar nuevas áreas de oportunidad para centrar el trabajo del BID Lab en la búsqueda de soluciones *workertech*, que impacten positivamente en la generación de empleo de calidad y en un mayor bienestar para las personas que se dedican al trabajo doméstico y cuidados.

La búsqueda, realizada entre noviembre y diciembre de 2021, obtuvo 45 resultados de plataformas digitales que operan como intermediarias entre proveedores de servicios y usuarios con o sin aplicación disponible en Google Play o Apple Store, de empresas altamente digitalizadas con página web y de empresas autoidentificadas con la palabra “plataforma” que contratan a las personas empleadas.

De los resultados obtenidos, se escogieron siete empresas para ser analizadas en mayor profundidad, que reflejaran la variedad de plataformas que operan en la región y que cumplieran con los siguientes criterios: grado de madurez, servicios ofrecidos (cuidado de niños, personas mayores y/o servicios domésticos), ubicación y alcance geográfico, modelo de negocio y relación laboral, grado de automatización y desarrollo tecnológico, y servicios *workertech*³. Entre las empresas seleccionadas hay dos especializadas en el cuidado de niños (TuNanny en Uruguay y NannysApp en Bolivia), una en el cuidado de personas mayores y dependientes (Cuidarlos en Argentina) y cuatro en los servicios de limpieza (Helpers en Paraguay, WiJelp en El Salvador, Hogarú en Colombia y Zolvers en Argentina, Chile, Colombia y México).

Asimismo, se realizaron entrevistas semiestructuradas con los fundadores de las siete plataformas y con cuatro investigadoras expertas en la temática en la región; todas las entrevistas fueron realizadas entre enero y febrero de 2022. Teniendo en consideración que el objetivo inicial era realizar una mirada exploratoria y este artículo no pretende ofrecer un estudio exhaustivo, las entrevistas a socios fundadores constituyen un primer paso que en futuras indagaciones deberá complementarse con entrevistas a trabajadoras y clientes.

La estructura del artículo es la siguiente: en la primera sección se sitúa el auge de las plataformas digitales en el marco de la organización social de los cuidados en la región. En la segunda sección se hace un mapeo de las plataformas de cuidados y de empleo doméstico que operan en ALC. En la tercera sección se analiza de manera preliminar el rol que pueden tener dichas plataformas en la formalización del sector en ALC. Para ello se detalla el caso de dos plataformas: Hogarú en Colombia y Zolvers en Argentina, Chile y México, ya que ambas empresas tienen modelos de negocio diferentes, pero buscan fomentar la formalización laboral en sus respectivos países.

Contexto de la organización social del cuidado en América Latina y el Caribe

Las plataformas digitales laborales no son ajenas al contexto sociocultural en el que operan, dentro de un marco regulatorio y un mercado de trabajo determinado. Por ello, antes de analizar los modelos de negocio, es fundamental situar el auge de estos nuevos actores en el contexto de la organización social de los cuidados a domicilio en ALC.

Son cuatro los actores que interactúan en la organización social de los cuidados: la familia, el Estado, el sector privado y la sociedad civil (Lexartza 2012). La importancia de cada uno de ellos varía según los países y su contexto sociohistórico. Aunque ALC presenta una gran heterogeneidad en la organización social del cuidado, existen rasgos comunes entre los países, como que este se considera un evento privado, responsabilidad de las familias y de las mujeres (Batthyány 2015). También, es un sector altamente feminizado (91%) y representa alrededor del 11% del empleo de las mujeres en la región (OIT 2021a). En todo el mundo, las condiciones de trabajo en este sector están caracterizadas por los bajos ingresos, las jornadas largas, la informalidad, las condiciones precarias y la falta de acceso a prestaciones sociales, así como a situaciones de discriminación y abuso.

3 *Workertech* se define como servicios digitales pensados para las modalidades flexibles o independientes de trabajo y que mejoran los niveles de protección, los beneficios y los derechos laborales de los trabajadores (Cañigüeral Bagó et al. 2021).

Las primeras regulaciones laborales nacionales en ALC no concedieron los mismos derechos a las trabajadoras domésticas que al resto de profesionales. Hasta la segunda mitad del siglo XX, el trabajo doméstico quedó marginado de los avances en legislación laboral y de los movimientos sindicales (Lexartza, Chaves y Carcedo 2016). Progresivamente, cada país ha reformado los Códigos de Trabajo y creado leyes específicas. Uruguay fue el primero en ratificar el Convenio 189 de las Naciones Unidas y la mitad (18 de 36) de los países que han ratificado hasta la fecha este convenio están en ALC (OIT 2023).

Durante los últimos años, las políticas públicas en torno a la organización social de los cuidados han evolucionado y los Gobiernos de la región han puesto el tema en la agenda pública, en algunos casos estableciendo el cuidado como derecho y creando programas integrales al respecto. Las iniciativas públicas incluyen el desarrollo de servicios de cuidados en el hogar, residencias e instituciones, licencias y permisos parentales, excedencias y reducciones de jornada, y bonos para ejercer el cuidado. Un ejemplo es Uruguay, pionero en crear el Sistema Nacional Integrado de Cuidados en 2015 (Araujo Guimarães e Hirata 2020). Este sistema incluye ayudas para la contratación de un asistente personal para personas con dependencia, servicios de teleasistencia, acceso gratuito a centros de día, entre otros. Una parte fundamental del programa es la profesionalización de los cuidados mediante la oferta de cursos y la acreditación de competencias de los asistentes personales. Por su parte, en México, Paraguay, Argentina y Perú hay varios proyectos de ley en curso para la creación de sistemas nacionales de cuidados.

Ahora bien, a pesar de las iniciativas gubernamentales, la disponibilidad de servicios públicos de cuidado es escasa para la demanda que hay. Con frecuencia, estos están encaminados hacia programas de lucha contra la pobreza o de asistencia social a las familias más vulnerables (Batthyány 2015), pero los servicios de cuidados públicos a los mayores y dependientes son casi inexistentes (Lexartza 2012).

Como sucede en otras partes del mundo, la manera de resolver hoy en día esta situación varía de manera sustancial entre los distintos países, las clases sociales y los contextos rurales y urbanos. En las familias con ingresos medio-altos, es habitual que se externalice el trabajo de cuidados con la contratación de una persona para realizarlo. En el caso de las familias de estratos sociales más bajos, son ellas mismas quienes se hacen cargo del trabajo doméstico y de cuidados, y en ocasiones recurren a otras familiares mujeres o se apoyan en servicios comunitarios (Araujo Guimarães e Hirata 2020; Valenzuela, Scuro y Vaca Trigo 2020).

Aunque algunos países de ALC han promovido la profesionalización de las cuidadoras que trabajan a través de los servicios públicos, por lo general no existe una figura profesional de niñera o cuidadora a domicilio en las estadísticas oficiales. Por lo tanto, es muy frecuente que se contrate a una persona catalogada como trabajadora doméstica remunerada para la provisión de cuidados en los hogares (Araujo Guimarães e Hirata 2020). Oficialmente, estas mujeres no son vistas como trabajadoras de cuidados, por lo que no se puede hablar de cuidados sin hablar también de trabajo doméstico.

En la actualidad, se intenta diferenciar cada vez más el trabajo doméstico del de cuidados, sobre todo el relacionado con mayores y dependientes. Esto en algunos países se traduce en una mayor especialización, mejores salarios y más prestigio social (Valenzuela, Scuro y Vaca Trigo 2020). Hay una ambición, entre algunas administraciones públicas y entes privados, incluidas las plataformas digitales entrevistadas, de profesionalizar el ámbito de los cuidados, tanto en instituciones como en el domicilio. Esto incluye educar a los clientes en cuanto a la diferencia entre los cuidados y el trabajo doméstico, y la delimitación de las tareas que este último incluye.

A pesar de la creciente demanda y de la complejidad del trabajo, todavía persiste un prejuicio muy arraigado de que el trabajo doméstico y de cuidados no requiere cualificaciones, que es algo *natural* de las mujeres (Addati *et al.* 2019; Cafagna *et al.* 2019). Cada vez más, las trabajadoras domésticas asumen tareas de cuidados, como administrar fármacos, controlar signos o realizar traslados de personas mayores no autovalentes, que en otros entornos laborales las harían trabajadoras calificadas en áreas de la salud (Valenzuela, Scuro y Vaca Trigo 2020).

Aun así, en ALC, el trabajo doméstico sigue siendo una de las fuentes de ingresos más importantes para las mujeres indígenas urbanas y afrodescendientes en la región (ONU Mujeres 2020). A su vez, es también una fuente de ingresos muy importante para las mujeres migrantes. Precisamente, una característica distintiva de ALC es el fenómeno de los corredores migratorios regionales y las *cadenas globales de cuidados*⁴. Muchas mujeres han migrado en las últimas décadas dentro de su país, o otros países de la región o del mundo para trabajar en el servicio doméstico y de cuidados, enviar remesas y sostener a sus familias a distancia (Pérez Orozco 2010). Desde la década de 1990, ha aumentado la migración intrarregional en respuesta al incremento en la demanda causada por la crisis de los cuidados (ONU Mujeres 2020; Valenzuela, Scuro y Vaca Trigo 2020).

Mapeo de las plataformas digitales de cuidado y de servicios domésticos en América Latina y el Caribe

En un contexto de un creciente desarrollo del mercado de cuidados, la contratación de trabajadoras domésticas y de cuidados mediante intermediarios privados —agencias de empleo, empresas de servicios de cuidados a domicilio y plataformas digitales— es relativamente poco común en ALC (OIT 2021a). La forma habitual de contratación es a través de recomendaciones boca a boca entre redes familiares, personales y vecinales, y por lo general se hacen acuerdos informales entre el cliente (hogar) y la trabajadora doméstica. No obstante, se observa que este tipo de servicios han comenzado a proliferar (Carneiro *et al.* 2023).

Una búsqueda inicial identificó más de 45 plataformas digitales enfocadas en el servicio doméstico o el cuidado de niños, y en menor medida, en el cuidado de personas mayores y dependientes. Existe una amplia variedad entre las empresas, en cuanto a su nivel de desarrollo, los servicios ofrecidos, su alcance geográfico, su modelo de negocio y relación laboral, y su grado de automatización y desarrollo tecnológico. Unas se fundaron entre 2019 y 2020, justo antes del inicio de la pandemia por covid-19, mientras que otras tienen un recorrido más largo y se fundaron hace más de siete años.

La mayoría de las plataformas son nacionales, principalmente con presencia en Argentina, Brasil, México y Colombia, seguidos de Chile, Uruguay y Paraguay. Hay también unas que operan en todo el mundo, como Babysits y Sitly, que fueron fundadas en Europa en 2008 y 2009, respectivamente, y ofrecen servicios de cuidado de niños por horas en varios países de la región. Existen otros casos de cooperativas y empresas sociales. Un ejemplo es Asoclim en Ecuador, una cooperativa que a través de su plataforma web ofrece servicios de limpieza, cuidado y cocina.

A continuación, se explicarán los modelos de negocio de las plataformas identificadas que prestan servicios de cuidados y limpieza.

4 Las cadenas globales de cuidados se definen como estructuras transnacionales que se forman con el objetivo de sostener la vida cotidiana. En estas estructuras, los trabajos de cuidado se transfieren entre hogares basándose en ejes de poder, como género, etnia, clase social y origen (Pérez Orozco 2010).

Modelos de negocio y servicios de las plataformas de cuidados

Como ilustran los estudios existentes sobre las plataformas digitales especializadas en servicios domésticos y de cuidados, no todas las plataformas digitales son iguales ni operan de la misma manera⁵. Asimismo, las características de los mercados de trabajo y el contexto regulatorio también varían de un país a otro. En ALC no hay una regulación específica para las plataformas digitales que ofrecen servicios de cuidado y el trabajo del hogar, por lo tanto, deben operar según los marcos legales y las normativas que regulan el trabajo del hogar, y a las empresas que prestan servicios de limpieza a particulares y oficinas.

Como se mencionó, en ALC por lo general no se reconoce la figura de cuidadora profesional fuera del sector sociosanitario. El cuidado de personas mayores, dependientes y niños con frecuencia está incluido en la regulación del trabajo doméstico, por lo que muchas veces están contratadas bajo la figura de trabajadora del hogar. Por ejemplo, Argentina es uno de los países de América Latina con mayor tasa de envejecimiento poblacional (OIT, UNICEF, PNUD, CIPPEC 2018). Según la normativa del país, las cuidadoras que ofrecen cuidados no terapéuticos en los domicilios están reguladas por la Ley 26.844 del Régimen Especial de Trabajo para el personal de casas particulares y, por tanto, están o deberían estar contratadas por las familias como trabajadoras domésticas. Las que trabajan en cuidados terapéuticos —enfermeras, auxiliares de enfermería o asistentes geriátricos—, ya sea en residencias o en domicilios, son contratadas directamente por las agencias.

En el caso de la plataforma Cuidarlos, esta ofrece servicios de cuidados a domicilio en Argentina y afirma tener la base de datos más grande de cuidadores profesionales (6 500) del país. La plataforma se define como un canal de comunicación y no contrata directamente a las trabajadoras. Sin embargo, en la entrevista se mencionó que la empresa promueve la formalización mediante el envío de mensajes y enlaces a los clientes sobre cómo efectuarla.

Cuidarlos ofrece servicios recurrentes, por horas o por días, y servicio de cama adentro. Cuenta con un *marketplace*, donde los clientes pueden buscar y filtrar a los profesionales o postular sus propios avisos. Durante los primeros tres meses los clientes pueden hacer búsquedas y contactar cuidadores de manera gratuita. Después de este tiempo deben comprar un “pack de contactos” (USD 13) para poder contactar a 10 cuidadores. También existe una membresía mensual *premium* (USD 15) que les permite publicar avisos, iniciar chats con distintos cuidadores y acceder a otras funcionalidades. Las personas cuidadoras pueden acceder y comprar formaciones aranceladas. Por último, algunas ofertas tienen el precio, pero por lo general se negocia entre clientes y candidatas.

Otra de las plataformas analizadas fue NannysApp, que se especializa en cuidados y lidera el mercado de cuidado de niños en Bolivia. La plataforma se define como una empresa tecnológica y ofrece servicios urgentes y programados por horas, y servicios mensuales (cama adentro y cama afuera). Cuenta con 700 niñeras que trabajan en Santa Cruz, La Paz y Cochabamba, y tiene planes de expansión a Paraguay y Perú (Economy.com.bo 2023).

En Bolivia, el cuidado está incluido en la normativa del trabajo del hogar, a través de la Ley 2450 de 2003, de Regulación del Trabajo Asalariado del Hogar. Dicha ley aplica al trabajo realizado de forma continua para un empleador o familia. Por lo tanto, cubre a las niñeras que ofrecen servicios en NannysApp y que están (o deberían estar) contratadas directamente por la familia. La ley no aplica si el trabajo se realiza sin horarios específicos o de manera discontinua, pues se considera eventual.

5 Véase el informe de Digital Future Society (2021) sobre las plataformas digitales que operan en el sector de los cuidados a domicilio en España y que incluye información de estudios realizados por otras entidades en Estados Unidos, India, Sudáfrica, Kenia y México.

Por su parte, en Uruguay, la plataforma TuNanny nació en 2008 y, según su página web, se considera pionera por ser el primer servicio uruguayo de selección de niñeras y educadoras preescolares. Inicialmente empezó ofreciendo servicios de cuidado de niños y más recientemente ha ampliado el modelo de negocio para incluir también cuidados a personas mayores. Ofrece servicios recurrentes a tiempo completo e indefinido, temporal (de una semana a seis meses) y puntual, por horas y/o urgente (TuNannyExpress). El servicio más demandado es el recurrente, a tiempo completo y el indefinido.

La empresa se autodefine como plataforma, aunque de las siete empresas entrevistadas, es una de las que tiene menor grado de automatización. Su fundadora hace hincapié en la importancia de mantener el trabajo manual (humano) en el proceso de *matching* para asegurar el éxito de la selección. En el caso de esta plataforma, los clientes estipulan el precio en la solicitud, ofrecen alimento y si pagan el transporte y el trabajo directamente a la niñera. La empresa solo interviene en casos cuando el precio ofrecido esté muy por encima o muy por debajo del mercado. Si se ofrece un precio por debajo del mínimo legal, TuNanny rechaza la solicitud. En Uruguay, las niñeras están reguladas por el convenio de trabajadoras domésticas y los clientes deben darles de alta en el Banco de Previsión Social.

En ALC están presentes las plataformas internacionales Sitly y Babysits. En ambos casos operan como intermediarias, y su modelo de negocio se basa en el cobro de una suscripción mensual *premium* para clientes. Sitly está presente en Argentina, Brasil, Colombia, México, mientras que Babysits opera en Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Cabe destacar que, dentro del ámbito de los cuidados de larga duración a domicilio, para personas mayores y dependientes, existen también otros modelos de plataformas, como el de las agencias de colocación digital. En el caso de España, estas funcionan como agencias de colocación tradicional, tienen un número de autorización para poder operar y se especializan en los cuidados a medio-largo plazo (Digital Future Society 2021). La plataforma se encarga de formalizar la relación entre la familia y la cuidadora (que es contratada por la familia como empleada del hogar). Algunas de estas plataformas ofrecen un servicio conjunto de selección y además gestionan la contratación y alta en la seguridad social de la trabajadora. En estos casos no es posible disfrutar de un servicio sin el otro, lo que contribuye a la formalización de relaciones laborales. En el estudio sobre ALC no se han encontrado casos de plataformas digitales que operen como agencias de colocación y que se encarguen de formalizar la relación laboral entre clientes y trabajadoras.

Modelos de negocio y servicios de las plataformas de limpieza

A nivel global las plataformas especializadas en servicios de limpieza (en casas particulares y oficinas) y que ofrecen tanto servicios de limpieza como de cuidados operan con diferentes modelos. Varias funcionan con un modelo bajo demanda o de *marketplace* y suelen cobrar comisiones y/o planes de suscripción. Las plataformas consideran a las trabajadoras como prestadoras de servicios independientes (responsables ellas mismas de darse de alta y cotizar en la seguridad social) o según la normativa de cada país, como empleadas del hogar que, se presupone, son contratadas y dadas de alta en la seguridad social por parte de los empleadores. En algunos casos, algunas plataformas contratan a todas o un porcentaje de las trabajadoras como empleadas.

Este tipo de modelo de negocio también está presente en ALC. De la información disponible sobre las plataformas en ALC, la mayoría de las prestadoras de servicio de limpieza se definen como intermediarias. Como ha sucedido en otras regiones, en algunos casos

podría haber indicios de subordinación laboral, por factores como la dedicación exclusiva de las trabajadoras, el proceso de reclutamiento o la asignación de tareas por parte de la plataforma (Cepal 2020, citado en Cebollada Gay 2021).

En algunos casos, las empresas contratan directamente a las trabajadoras y los clientes reservan los servicios a través de la plataforma web o móvil. Un ejemplo en Colombia es Hogarú. La empresa está registrada como servicio de aseo y cafetería, lo que le permite tener a las trabajadoras en plantilla y ofrecer a hogares particulares y a oficinas servicios de limpieza de cuatro u ocho horas. En Colombia, los empleadores son quienes tienen la obligación de afiliar a las trabajadoras a la seguridad social en los casos de que el servicio sea acordado directamente entre trabajadora y empleador.

A veces sucede que una plataforma empieza con un modelo y luego pivotan a otro. Un ejemplo es Helpers, la primera plataforma digital de limpieza de hogares por días en Paraguay, y que inicialmente contrataba a las trabajadoras como jornaleras. Después pivotaron el modelo de negocio a intermediaria y hoy en día la responsabilidad de contratación es del cliente, aunque sigue siendo la plataforma la que gestiona los pagos⁶.

Otras dos plataformas de servicio doméstico a las que se entrevistó para este estudio fueron WiJelp en El Salvador y Zolvers en Argentina. WiJelp, creada en 2018, ofrece servicios de limpieza para hogares, empresas y comercios, además de otros servicios asociados, como limpieza de muebles y alfombras, limpieza profunda posconstrucción, entre otros. Ofrece servicios de cuatro y ocho horas, recurrente o por horas, uno o más días a la semana. El 60% de los servicios demandados son servicios de limpieza, según contó el fundador de WiJelp (entrevista, El Salvador, 2022). A raíz de la pandemia, se agregaron otros servicios como jardinería, fontanería y mantenimiento. Las trabajadoras son consideradas como profesionales independientes y los clientes pagan un monto por un servicio puntual o por paquetes de horas mensuales. En el momento de realizarse la entrevista para este estudio, el *matching* era todavía manual y estaba a punto de lanzarse la plataforma web, lo que permitiría automatizar esta parte del proceso.

Por otro lado, Zolvers fue fundada en 2014 en Argentina y después se expandió a México, Colombia y Chile. La plataforma ofrece servicios domésticos y, en menor medida, mantenimiento del hogar y cuidado de personas mayores. Los servicios son recurrentes (una, dos o tres veces por semana), cama adentro y puntual, ya sea urgente o programado. El 85% de los servicios demandados son para trabajo doméstico y el 15% para cuidado de personas mayores y mantenimiento del hogar. El 60% de los clientes requieren servicios una o dos veces por semana (entrevista con la fundadora de Zolvers, Argentina, 2022). El servicio de interna en esta plataforma es muy marginal. El modelo de negocio se basa en que los clientes pagan un único monto a la plataforma y pagan directamente a las trabajadoras. ZolversPagos es un servicio opcional que se ofrece a los clientes por 1 USD al mes y mediante el cual la plataforma inscribe a las trabajadoras en la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), de manera que cada mes Zolvers hace los pagos de las trabajadoras y los impuestos ante la AFIP (en nombre del cliente).

6 Cabe mencionar que algunas plataformas tienen una plantilla mixta, es decir, cuentan con personas trabajando como empleadas y otras como profesionales independientes. Un ejemplo es la plataforma de servicios de limpieza Homely en México: un 15% del total de las trabajadoras están contratadas por la empresa a tiempo completo, y el resto prefiere trabajar como profesionales independientes (Cebollada Gay 2021).

El rol de las plataformas en la formalización del sector: el caso de Hogarú y Zolvers

En la región de ALC, el 72% de las mujeres que trabajaban en el empleo doméstico lo hacen en la informalidad, aunque hay variaciones regionales tanto en la tasa de informalidad como en el ámbito regulatorio (OIT 2021a). Los países del Caribe y Centroamérica tienen una informalidad superior al 90%, los países andinos del 81,9% y en el Cono Sur del 63% (ONU Mujeres 2020).

Dados los elevados niveles de informalidad, uno de los objetivos de este artículo es revisar la capacidad y el potencial de los agentes intermediarios —como las agencias de colocación y las plataformas digitales— de incidir positivamente en la formalización del sector de los cuidados a domicilio y empleo doméstico. En sus discursos y narrativas, algunos fundadores de las plataformas en ALC y en otras regiones hacen explícito la ambición de contribuir a la profesionalización y formalización del sector (Digital Future Society 2021). No obstante, la manera de contribuir de forma positiva varía de una plataforma a otra y de un contexto regulatorio a otro.

Un punto clave de la formalización es el registro y la cotización en un sistema de seguridad social. Aunque en la mayoría de los países la afiliación a la seguridad social es obligatoria⁷, ciertas restricciones —normativas que excluyen a quienes tienen jornadas parciales y múltiples empleadores—, sistemas administrativos engorrosos y una baja fiscalización desincentivan su cumplimiento (ONU Mujeres 2020). Igual de importantes son los factores culturales y la persistencia de la percepción del trabajo doméstico remunerado como un *no trabajo* (Valenzuela, Scuro y Vaca Trigo 2020). No obstante, a lo largo de la última década, varios países han ratificado el Convenio 189 al emprender medidas específicas para fomentar una mayor formalidad y garantizar los derechos de las empleadas domésticas⁸.

El reconocimiento de la existencia de una relación laboral es un elemento esencial para la formalización. Precisamente, mediante esa relación, empleadores y trabajadores están bajo ciertas regulaciones que protegen sus respectivos derechos (OIT 2016). Sin embargo, una de las dificultades a la hora de formalizar el trabajo doméstico y de cuidados en todo el mundo es que en situaciones cuando existe una relación triangular (la trabajadora del hogar o cuidadora, la familia y una agencia o proveedor de servicio) puede haber ambigüedad respecto a *quién* tiene las obligaciones de empleador (Fudge y Hobden 2018; OIT 2016).

En el caso de la economía de plataformas, una pregunta crítica es si esta se considera una empresa tecnológica que opera como intermediaria y únicamente hace el *matching* de oferta y demanda de servicios, o si bien interviene a la hora de dirigir el trabajo y establece algunas de las condiciones (horarios, precios y sistemas de control) (Fudge y Hobden 2018). Uno de los temas más controvertidos en los sectores de reparto y transporte es que las plataformas que se definen como intermediarias con frecuencia usan mecanismos de control y supervisión de las personas trabajadoras, aun cuando estas son trabajadoras autónomas. Este es un debate que se ha extendido a otros sectores incluido el del servicio doméstico.

Por ejemplo, en el caso español, en junio de 2023 la plataforma de servicios de limpieza Clintu fue condenada a pagar 1,29 millones de euros en concepto de cuotas atrasadas a la seguridad social de las 505 trabajadoras que el juzgado considera trabajaban como *falsas*

7 En algunos países, como El Salvador u Honduras, es voluntaria; en México lo fue hasta 2019 (OIT 2021a).

8 El informe de la OIT (2021a) analiza los avances realizados por cada país de la región en la última década en cuanto a fomentar el empleo decente en el sector del trabajo doméstico.

autónomas (Catà Figuls 2023). Por su parte, Ferreira Vale y Nociolini Rebechi (2021) analizan el funcionamiento de Donamaid en Brasil, una plataforma de limpieza que según las autoras utiliza mecanismos de control y supervisión de los procesos de trabajo propios de una relación laboral dependiente. El estudio afirma que las plataformas como Donamaid representan un *continuum* en la tendencia histórica de desvalorización del trabajo doméstico remunerado.

A continuación, se presentan los casos de dos plataformas: Hogarú en Colombia y Zolvers en Argentina. Ambas resultan interesantes objetos de estudio porque tienen dos maneras de fomentar la formalización de las empleadas del hogar en sus respectivos países. Hogarú cuenta con un modelo de contratación directa, mientras que Zolvers fomenta la formalización mediante incentivos.

La contratación directa como vehículo de formalización: el caso de Hogarú

Una de las formas en las que se puede fomentar la formalización es mediante la contratación directa de las trabajadoras, como hace Hogarú, una plataforma colombiana. La empresa está registrada como de servicios de aseo y cafetería, y ofrece servicios de limpieza de cuatro y ocho horas, puntuales y recurrentes a través de su plataforma web y aplicación móvil. Hogarú contrata directamente a las empleadas, actualmente unas 700, bajo la misma categoría laboral y garantiza sus prestaciones sociales y derechos laborales. La empresa nació en 2013, bajo un modelo *marketplace* que ofrecía todo tipo de servicios del hogar y no contrataba a los trabajadores. En 2015, al ver que la mayoría de los servicios solicitados eran de limpieza y que cada vez más los clientes les pedían información sobre cómo formalizar la relación laboral, cambiaron el modelo de contratación y pasaron a tener a las trabajadoras en plantilla:

En ese momento [2015] había una corriente internacional de *startups* como Uber, Rappi y Glovo que hacían de intermediarias y no contrataban a los trabajadores. Nosotros decidimos no hacer eso por dos razones. Una es que la informalidad genera unos ciclos de pobreza de los que es muy difícil escapar, porque los ingresos no son estables. La segunda razón es que cuando tú contratas a las trabajadoras, puedes capacitarlas y asegurar la calidad, puedes no solo profesionalizar el trabajo de ellas sino asegurar que el cliente reciba un servicio mucho mejor. Así es como empezó Hogarú. (Entrevista con el fundador de Hogarú, Colombia, 2022)

Ahora bien, tener a las trabajadoras en plantilla no está exento de retos: “nuestro principal reto es la formalización. Nosotros seguimos compitiendo contra el mercado informal. Entonces, ¿eso qué significa? Que nuestros precios sean por lo menos el doble de lo que la gente paga en el mercado negro” (entrevista con el fundador de Hogarú, Colombia, 2022).

En 2019, Hogarú lanzó un segundo servicio, Apporta, un gestor de recursos humanos, para incrementar la formalización del trabajo doméstico a nivel nacional. Cualquier hogar del país puede usar esta aplicación para formalizar la relación laboral con sus empleados domésticos. La empresa se ocupa de las afiliaciones a la seguridad social y hace el cálculo y el pago de las cuotas de esos clientes. También ofrece un formato de contrato y la cuenta mensual del pago de nómina. No sobra mencionar que el trabajo en el hogar en Colombia está regulado por la Ley 1595 de 2012.

Incentivos para formalizar la relación laboral: el caso de Zolvers

Existen otros casos de plataformas que, sin contratar directamente a las trabajadoras, fomentan la formalización de su relación laboral con los clientes (empleadores) mediante servicios, incentivos y capacitación. Un ejemplo en ALC es Zolvers, que se creó en Argentina en 2014 y después se expandió a México, Colombia y Chile. Si bien los clientes son los responsables de dar de alta a las trabajadoras según corresponda en cada país, Zolvers brinda asesoramiento y ayuda gratuitos durante el proceso en todos los países donde opera. Para fomentar la formalización, la plataforma ofrece ZolversPagos, sistema mediante el cual la empresa se hace cargo de dar de alta a las trabajadoras y pagar sus aportaciones a la seguridad social en nombre de los clientes.

En un estudio de 2023, Pereyra, Poblete y Tizianni muestran el impacto que tiene Zolvers en la formalización del sector en Argentina. En 2019, en todo el país la tasa de registro era del 16% entre las trabajadoras domésticas, cuya ocupación principal era de menos de 24 horas semanales para un mismo empleador. Este dato contrasta de manera notable con la tasa de registro de las trabajadoras de la misma dedicación horaria en Zolvers (43%); si se incluyen los puestos que se gestionan a través de ZolversPagos, el porcentaje de registro asciende al 66% (Pereyra, Poblete y Tizianni 2023).

A pesar de que la plataforma no obliga a la contratación, incentivan la formalización mediante el servicio de ZolversPagos. A través de este servicio la plataforma simplifica el trámite para los clientes y sensibiliza e informa sobre la importancia de la formalización, tanto hacia los clientes como las trabajadoras. Esto no es cuestión menor, dado la resistencia que perdura por ambas partes:

Culturalmente, la gente todavía está como acostumbrada [a no dar de alta a la trabajadora]: ‘no, si total viene una vez por semana’, ‘si total viene pocas horas’, y además muchas veces es la misma trabajadora la que no quiere. La trabajadora te dice: ‘no, prefiero que esa plata en vez de pagarla me la des a mí. Págame en efectivo y dámelo a mí’. (Entrevista con la fundadora de Zolvers, Argentina, 2022)

En este caso, Zolvers representa un ejemplo de una plataforma digital que, si bien no contrata directamente a las trabajadoras, impacta de manera indirecta sobre la formalización de las relaciones laborales en el sector e incentiva a ello.

Conclusión

La región de ALC presenta una de las tasas de envejecimiento más veloces del mundo y las necesidades de cuidado a personas mayores y dependientes aumentará en las próximas décadas (Stampini *et al.* 2020). Aunque en ALC la contratación de las empleadas domésticas se suele hacer directamente entre la familia y la empleada, organismos internacionales como la OIT anticipan que la práctica de usar una intermediaria digital irá en aumento (OIT 2021a). En la última década ya han aparecido en varios países latinoamericanos numerosas plataformas digitales de trabajo que intermedian servicios de limpieza, cuidado de niños y en menor medida, de personas mayores y dependientes.

La mayoría de las plataformas digitales que operan en el ámbito de los cuidados y el empleo doméstico son de alcance nacional y tienen presencia principalmente en Argentina, Brasil, México y Colombia, seguidos de Chile, Uruguay y Paraguay, aunque también hay presencia en los otros países latinoamericanos. Todas ellas varían en cuanto a su grado de madurez, los servicios que ofrecen, su alcance geográfico, su modelo de negocio y la relación laboral.

En general, las plataformas digitales identificadas en el estudio operan como intermediarias sin contratar a las trabajadoras, quienes operan como independientes o están contratadas (o deberían estarlo) por las familias donde laboran. En un contexto de alta informalidad, algunas plataformas están haciendo esfuerzos por profesionalizar y formalizar el sector. La plataforma colombiana Hogarú contrata directamente a todas sus trabajadoras con todas las prestaciones y derechos de ley, y Zolvers incentiva a sus clientes la formalización mediante la suscripción mensual a ZolversPagos, a través de la cual la empresa da de alta a las trabajadoras y paga sus aportaciones a la seguridad social en nombre de los clientes.

Ahora bien, las buenas intenciones de las plataformas digitales y otras intermediarias no bastan para formalizar el sector dentro y fuera de la economía digital. Existen barreras estructurales (con frecuencia los propios sistemas no permiten cotizar por pocas horas), de accesibilidad (sistemas de registro y pago de las contribuciones que son difíciles de manejar), culturales y de desinformación entre las trabajadoras. Las políticas socioeconómicas y la legislación en materia de trabajo y seguridad social son dos elementos que, combinados con la labor de las intermediarias, influyen en la formalidad de la relación de las trabajadoras (Fudge y Hobden 2018).

Por último, las plataformas digitales pueden ofrecer importantes oportunidades de acceso al mercado laboral para muchas personas que tienen dificultades para conseguir un empleo remunerado. Asimismo, y como se ha visto en otros sectores de economía digital, lejos de ser una fuente de trabajo decente, las plataformas digitales pueden perpetuar las condiciones precarias, la discriminación y los bajos salarios que ya existen en el mercado laboral tradicional. De cara al futuro, es urgente realizar más estudios cualitativos para entender mejor de qué manera impactan estas nuevas intermediarias en las dinámicas y fuerza laboral de un sector tan invisibilizado e infravalorado como el de los cuidados a domicilio y empleo doméstico en América Latina y el Caribe.

Referencias

1. Addati, Laura, Umberto Cattaneo, Valeria Esquivel e Isabel Valarino. 2019. *El trabajo de cuidados y los trabajadores del cuidado para un futuro con trabajo decente*. Ginebra: OIT. https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_737394/lang-es/index.htm
2. Andrada, Ana Carolina, Ana Claudia Moreira Cardoso, Nadya Araujo Guimarães, Renata Moreno y Maria Júlia Tavares Pereira. 2023. "Plataformas digitais de cuidado no Brasil: acesso e controle do trabalho no entrecruzamento de múltiplas crises". *Tempo Social* 35 (3): 5-31. <https://doi.org/10.11606/0103-2070.ts.2023.218376>
3. Arbeláez, María A. y Cristina Fernández. 2021. *Plataformas digitales y contribuciones a seguridad social. El caso de Colombia antes y después de la pandemia*. Bogotá: Fedesarrollo. <https://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/4159>
4. Araujo Guimarães, Nadya y Helena Hirata, comps. 2020. *El cuidado en América Latina. Mirando los casos de Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Uruguay*. Buenos Aires: Fundación Medifé. <https://www.clacso.org/el-cuidado-en-america-latina-mirando-los-casos-de-argentina-brasil-chile-colombia-y-uruguay/>
5. Batthyány, Karina. 2015. *Las políticas y el cuidado en América Latina. Una mirada a las experiencias regionales*. Serie Asuntos de Género, n.º 124. Santiago de Chile: Cepal; Naciones Unidas; Cooperación Española. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37726/1/S1500041_es.pdf
6. Blanchard, Olivia. 2023. *Las plataformas digitales de cuidados y sus servicios workertech en América Latina y el Caribe. Análisis de un sector incipiente*. Barcelona: BID. <http://dx.doi.org/10.18235/0004728>
7. Cafagna, Gianluca, Natalia Aranco, Pablo Ibararán, María Laura Oliveri, Nadin Medellín y Marco Stampini. 2019. *Envejecer con cuidado: Atención a la dependencia en América Latina y el Caribe*. BID. <http://dx.doi.org/10.18235/0001972>
8. Cañigual Bagó, Albert, Elena Heredero, Masato Okumura, Erika Molina y Laura Ripani. 2021. *WorkerTech: Cómo la tecnología puede mejorar los empleos emergentes en América Latina y el Caribe*. BID. <http://dx.doi.org/10.18235/0003668>
9. Carneiro, Laila L., Daniela C. B. Moscon, Liz M. M. Dias, Stéfanie M. D. Oliveira y Haiana M. C. Alves. 2023. "Digi-work: Reflections on the Scenario of Work Mediated by Digital Platforms in Brazil". *Revista de Administração Mackenzie* 24 (2): 1-28. <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMR230060.en>

10. Catà Figuls, Josep. 2023. "Una sentencia da la razón a las 'riders' de la limpieza: la plataforma Clintu tendrá que pagar 1,29 millones por emplear a 505 falsas autónomas". *El País*, 27 de junio. <https://elpais.com/economia/2023-06-27/una-sentencia-da-la-razon-a-las-riders-de-la-limpieza-la-plataforma-clintu-tendra-que-pagar-129-millones-por-emplear-a-505-falsas-autonomas.html>
11. Cebollada Gay, Marta. 2021. *Mecanismos de intermediación laboral en el trabajo del hogar remunerado en la Ciudad de México*. Ciudad de México: OIT para México y Cuba. https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-mexico/documents/publication/wcms_836285.pdf
12. Congreso de la República de Colombia. 2012. "Ley 1595, por medio de la cual se aprueba el 'Convenio sobre el Trabajo Decente para las Trabajadoras y los Trabajadores Domésticos, 2011 (número 189)', adoptado en Ginebra, Confederación Suiza, en la 100ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo, el 16 de junio de 2011". <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=51009>
13. Congreso Nacional de Bolivia. 2003. "Ley n° 2450. Ley de regulación del trabajo asalariado del hogar". <http://www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo/normas/buscar/2450>
14. De Stefano, Valerio. 2018. "Collective Bargaining of Platform Workers: Domestic Work Leads the Way". *Global Workplace Law & Policy*, 10 de diciembre. <http://regulatingforglobalization.com/2018/12/10/collective-bargaining-of-platform-workers-domestic-work-leads-the-way>
15. Digital Future Society. 2020. *El trabajo en plataformas digitales en España: ¿qué sabemos? Una revisión bibliográfica*. Barcelona: Digital Future Society. <https://digitalfuturesociety.com/es/report/el-trabajo-en-plataformas-digitales-en-espana-que-sabemos/>
16. Digital Future Society. 2021. *Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España*. Barcelona: Digital Future Society. <https://digitalfuturesociety.com/es/report/cuidados-domicilio-plataformas-digitales-espana/>
17. Digital Future Society. 2022. *Perspectiva global sobre las mujeres, el trabajo y las plataformas digitales de trabajo. Una colección de artículos*. Barcelona: Digital Future Society. <https://digitalfuturesociety.com/es/report/perspectiva-global-sobre-las-mujeres-el-trabajo-y-las-plataformas-digitales-de-trabajo/>
18. Economy.com.bo. 2023. "Nannys, la aplicación que revoluciona el servicio de niñeras en Bolivia". *Economy.com.bo*, 1.º de abril. <https://www.economy.com.bo/articulo/business/nannys-aplicacion-que-revoluciona-servicio-nineras-bolivia/20230401131947009637.html>
19. Fairwork. 2021a. *Fairwork Chile. Puntuaciones 2021: estándares laborales en la economía de plataformas*. Santiago de Chile; Oxford: Fairwork. <https://fair.work/es/fw/publications/fairwork-chile-puntuaciones-2021/>
20. Fairwork. 2021b. *Fairwork Ecuador. Puntuaciones 2021: estándares laborales en la economía de plataformas*. Quito; Oxford: Fairwork. <https://fair.work/es/fw/publications/fairwork-ecuador-ratings-2021-labour-standards-in-the-gig-economy/>
21. Fairwork. 2022. *Domestic Platform Work in the Middle East and North Africa*. Oxford; Berlín: Fairwork. <https://fair.work/en/fw/publications/domestic-platform-work-in-the-middle-east-and-north-africa/>
22. Fairwork. 2023. *Fairwork Colombia. Puntuaciones 2022: el impacto del costo de vida y los retos de un ingreso decente en la economía de plataforma*. Bogotá; Oxford; Berlín: Fairwork. <https://fair.work/es/fw/publications/fairwork-colombia-ratings-2022-the-promise-of-social-security-reforms-in-the-platform-economy/>
23. 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 al 10 de septiembre, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Brasil.
24. Fudge, Judy e Claire Hobden. 2018. *Conceptualizing the Role of Intermediaries in Formalizing Domestic Work*. Ginebra: OIT. https://www.ilo.org/travail/info/publications/WCMS_631587/lang--en/index.htm
25. Haidar Julieta. 2020. *La configuración del proceso de trabajo en las plataformas de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Un abordaje multidimensional y multi-método*. Informes de Coyuntura n.º 11. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires/ Instituto de Investigaciones Gino Germani. <http://iigg.sociales.uba.ar/2020/10/01/la-configuracion-del-proceso-de-trabajo-en-las-plataformas-de-reparto-en-la-ciudad-de-buenos-aires-un-abordaje-multidimensional-y-multi-metodo>
26. Hunt, Abigail y Fortunate Machingura. 2016. *A Good Gig? The Rise of on-Demand Domestic Work*. Londres: ODI. <https://www.odi.org/publications/10658-good-gig-rise-demand-domestic-work>
27. Lexartza, Llarraitz. 2012. *La organización social de los cuidados en Centroamérica y la República Dominicana. Barreras para el acceso de las mujeres al mercado laboral*. Ginebra: OIT. <https://www.ilo.org/es/resource/la-organizacion-social-de-los-cuidados-en-centroamerica-y-la-republica>
28. Lexartza, Llarraitz, María José Chaves y Ana Carcedo. 2016. *Políticas de formalización del trabajo doméstico remunerado en América Latina y el Caribe*. Lima: OIT para América Latina y el Caribe. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_480352.pdf
29. López Moruelo, Elva. 2020. *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política*. Buenos Aires: OIT para Argentina. <http://publicaciones.srt.gob.ar/PublicacionesExt/AO66.pdf>
30. Mullagee, Fairuz, Nitya Nangalia y Salonie Muralidhara Hiriyu. 2022. "Trabajo doméstico y platformización en la India y Sudáfrica: una mirada a los factores capacitantes y los obstáculos". En *Perspectiva global sobre las mujeres, el trabajo y las plataformas digitales de trabajo*, editado por Olivia Blanchard, Carina Lopes y Patrick Devaney, 60-68. Barcelona: Digital Future Society. <https://digitalfuturesociety.com/es/report/perspectiva-global-sobre-las-mujeres-el-trabajo-y-las-plataformas-digitales-de-trabajo/>

31. OIT (Organización Internacional del Trabajo). 2011. *C189 Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos*. Ginebra: OIT. <https://acortar.link/LcNwmZ>
32. OIT (Organización Internacional del Trabajo). 2016. *Formalising Domestic Work*. Ginebra: OIT. https://www.ilo.org/travail/info/publications/WCMS_559854/lang-en/index.htm
33. OIT (Organización Internacional del Trabajo). 2021a. *El trabajo doméstico remunerado en América Latina y el Caribe, a diez años del Convenio núm. 189*. Lima: Oficina para América Latina y el Caribe. https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_828455/lang-es/index.htm
34. 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. <https://www.ilo.org/publications/major-publications/making-decent-work-reality-domestic-workers-progress-and-prospects-ten>
35. OIT (Organización Internacional del Trabajo). 2023. *Ratificación del C189 - Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011 (núm. 189)*. Ginebra: OIT. https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:11300:0:NO::p11300_instrument_id:2551460
36. OIT (Organización Internacional del Trabajo), UNICEF (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia), PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo), CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento). 2018. *Las políticas de cuidado en Argentina: avances y desafíos*. Buenos Aires: OIT, UNICEF, PNUD, CIPPEC. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos-aires/documents/publication/wcms_635285.pdf
37. ONU Mujeres. 2018. *El trabajo de cuidados: una cuestión de derechos humanos y políticas públicas*. Ciudad de México: Oficina Regional para las Américas y el Caribe de ONU Mujeres. [https://mexico.unwomen.org/sites/default/files/Field Office Mexico/Documentos/Publicaciones/2018/05/LIBRO DE CUIDADOS_Web_2Mayo_final.pdf](https://mexico.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20Mexico/Documentos/Publicaciones/2018/05/LIBRO%20DE%20CUIDADOS_Web_2Mayo_final.pdf)
38. ONU Mujeres. 2020. *Trabajadoras remuneradas del hogar en América Latina y el Caribe frente a la crisis del COVID-19*. Ciudad de México: Oficina Regional para las Américas y el Caribe. [https://www2.unwomen.org/-/media/field office americas/documentos/publicaciones/2020/05/06/estrabajadoras remuneradas del hogar v110620 comprimido.pdf?la=es&vs=123](https://www2.unwomen.org/-/media/field-office-americas/documentos/publicaciones/2020/05/06/estrabajadoras%20remuneradas%20del%20hogar%20v110620%20comprimido.pdf?la=es&vs=123)
39. Pereyra, Francisca, Lorena Poblete y Ania Tizziani. 2023. *Plataformas digitales de servicio doméstico y condiciones laborales. El caso de Argentina*. Buenos Aires: Oficina de la OIT para Argentina. https://www.ilo.org/buenosaires/publicaciones/WCMS_877416/lang-es/index.htm
40. Orozco, Amaia. 2010. *Cadenas Globales de cuidado: ¿qué derechos para un régimen global de cuidados justo?* Santo Domingo: Instituto Internacional de Investigaciones y Capacitación de las Naciones Unidas para la Promoción de la Mujer (UN-INSTRAW). <https://trainingcentre.unwomen.org/instraw-library/2010-R-MIG-GLO-GLO-SP.pdf>
41. Rathi, Aayush y Ambika Tandon. 2021. *Platforms, Power, and Politics: Perspectives from Domestic and Care Work in India*. Bengaluru; Nueva Delhi: The Centre for Internet and Society. <https://cis-india.org/raw/platforms-power-and-politics-perspectives-from-domestic-and-care-work-in-india>
42. Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina. 2013. “Ley 26.844. Servicio Doméstico. Régimen Especial de Contrato de Trabajo para el Personal de Casas Particulares”. <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/210000-214999/210489/norma.htm>
43. Stampini, Marco, María Laura Oliveri, Pablo Ibarrarán, Diana Londoño, Ho June (Sean) Rhee y Gillinda M. James. 2020. “¿Trabajar menos para cuidar a los padres? Los efectos laborales de la atención a la dependencia en el hogar en América Latina”. Documento de trabajo del BID n° IDB-WP-1105. <http://dx.doi.org/10.18235/0002738>
44. Ticona, Julia y Alexandra Mateescu. 2018. “Trusted Strangers: Carework Platforms’ Cultural Entrepreneurship in the On-Demand Economy”. *New Media & Society* 20 (11): 4384-4404. <https://doi.org/10.1177/1461444818773727>
45. Valenzuela, María Elena, María Lucía Scuro e Iliana Vaca Trigo. 2020. *Desigualdad, crisis de los cuidados y migración del trabajo doméstico remunerado en América Latina*. Serie Asuntos de Género n° 158. Santiago de Chile: Cepal; Aecid. <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46537/1/S2000799-es.pdf>
46. van Doorn, Niels. 2017. “Platform Labor: On the Gendered and Racialized Exploitation of Low Income Service Work in the ‘On-Demand’ Economy”. *Information, Communication & Society* 20 (6): 898-914. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1294194>

Olivia Blanchard

Politóloga, investigadora y consultora independiente especializada en el impacto de la tecnología en la sociedad con una perspectiva de género. Entre 2019 y 2024 trabajó como Senior Researcher en el Digital Future Society Think Tank, donde lideró la investigación sobre el trabajo en plataformas desde una perspectiva de género. Ha trabajado en la Fundación Mobile World Capital, la Organización Internacional del Trabajo, el Banco Interamericano de Desarrollo y la WageIndicator Foundation. Es cofundadora del Gender and Gig Economy Working Group que cuenta con más de 50 miembros en 14 países. oliviablanchard@gmail.com

