

La intermediación digital en el trabajo doméstico remunerado en América Latina: una propuesta analítica para su estudio*

Lorena Poblete, Francisca Pereyra y Ania Tizziani

Recibido: 21 de febrero de 2024 | Aceptado: 1.º de abril de 2024 | Modificado: 10 de abril de 2024
<https://doi.org/10.7440/res89.2024.01>

Resumen | La introducción del dossier incluye, por un lado, un esquema analítico para abordar el estudio de las plataformas digitales de trabajo doméstico remunerado en América Latina y, por otro, en el marco de dicho esquema, presenta los aportes de los distintos artículos que lo integran. La propuesta analítica distingue tres grandes dimensiones. En primer lugar, discutir los desafíos metodológicos que supone la aproximación a las plataformas digitales de trabajo del sector, así como las distintas estrategias comúnmente utilizadas para sortear los obstáculos más frecuentes. En segundo lugar, plantea una serie de criterios posibles para clasificar las diferencias que existen entre las plataformas de trabajo, frente a la heterogeneidad que las caracteriza. Por último, cuestionar el impacto de estas plataformas en las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas y las desigualdades que experimentan. Para ello, se sugiere una serie de aspectos a estudiar que permiten delimitar líneas de investigación sobre los efectos de la intermediación digital en un sector históricamente marcado por la precariedad.

Palabras clave | América Latina; condiciones laborales; intermediarios digitales; plataformas digitales de trabajo; trabajo doméstico remunerado

Digital Intermediation in Paid Domestic Work in Latin America: An Analytical Proposal for Its Study

Abstract | The introduction to the dossier provides an analytical framework for studying digital platforms for paid domestic work in Latin America and presents the contributions of the various articles included within this framework. The analytical proposal distinguishes three main dimensions. First, it discusses the methodological challenges of studying digital work platforms in this sector, along with the strategies commonly used to overcome these challenges. Second, it proposes criteria to classify the differences among work platforms, given their heterogeneity. Finally, it examines the impact of these platforms on the working conditions of domestic workers and the inequalities they face. To this end, it suggests several aspects that could be studied to help define lines of research on the effects of digital intermediation in a sector historically marked by precariousness.

Keywords | digital intermediaries; digital work platforms; Latin America; paid domestic work; working conditions

* Este artículo se escribió específicamente para este dossier sobre la base de un análisis bibliográfico y una investigación empírica realizada entre 2020 y 2024. Las tres autoras participaron en la escritura del artículo.

A intermediação digital no trabalho doméstico remunerado na América Latina: uma proposta analítica para seu estudo

Resumo | A introdução deste dossiê inclui, por um lado, um esquema analítico para abordar o estudo das plataformas digitais para o trabalho doméstico remunerado na América Latina e, por outro, dentro da estrutura desse esquema, apresenta as contribuições dos diferentes artigos que o compõem. A proposta analítica distingue três grandes dimensões. Em primeiro lugar, discute os desafios metodológicos envolvidos na abordagem das plataformas digitais de trabalho do setor, bem como as diferentes estratégias comumente utilizadas para superar os obstáculos mais frequentes. Em segundo lugar, propõe critérios possíveis para classificar as diferenças que existem entre as plataformas de trabalho, diante da heterogeneidade que as caracteriza. Por fim, questiona o impacto dessas plataformas sobre as condições de trabalho das trabalhadoras domésticas e sobre as desigualdades que elas vivenciam. Para isso, sugerimos uma série de aspectos a serem estudados que nos permitem delimitar linhas de pesquisa sobre os efeitos da intermediação digital em um setor historicamente marcado pela precariedade.

Palavras-chave | América Latina; condições de trabalho; intermediários digitais; plataformas digitais de trabalho; trabalho doméstico remunerado

Introducción

En la última década, las plataformas digitales fueron ganando un paulatino protagonismo en el mundo del trabajo (ILO 2021), fenómeno que adquirió aún más visibilidad a partir de la pandemia por Covid-19. Si bien la tecnología digital ya había permeado la vida cotidiana a través del uso masivo de los teléfonos celulares y la multiplicación de aplicaciones, la pandemia generó un contexto propicio para el crecimiento de actividades que podían incorporarla. Debido a las restricciones relativas a la circulación, el reparto a domicilio fue considerado como un trabajo esencial. La limitación del transporte público acrecentó el uso de las aplicaciones de traslado de pasajeros. El teletrabajo se generalizó, acelerando el desarrollo de ciertos servicios que, gracias a la tecnología digital, podían venderse y comprarse a distancia, incluso más allá de las fronteras nacionales. Paralelamente, aunque de manera menos evidente, las plataformas digitales que proveen servicios a los hogares fueron ganando terreno, en especial las que ofrecen servicios de limpieza y cuidados.

Contrariamente a las plataformas digitales de reparto o transporte que parecen reproducir el mismo modelo de negocio y la misma lógica de organización del trabajo en todas las regiones del mundo, las que proveen trabajo doméstico y de cuidados intervienen de maneras distintas, aun en el mismo país. Hay algunas que, utilizando tecnologías digitales, adaptan o replican formas de intermediación preexistentes, y otras que introducen nuevos modos de inserción en el sector. Entre las primeras se encuentran, siguiendo la tipología propuesta por Fudge y Hobden (2018), las agencias privadas de empleo y las cooperativas de trabajo, y entre las segundas, las plataformas que ofrecen servicios bajo demanda.

Las agencias de empleo digitalizadas pueden incluir entre sus servicios: la selección y el reclutamiento de una trabajadora a fin de que sea contratada por el hogar (Digital Future Society 2021); la provisión de servicios de limpieza o cuidado por parte de trabajadoras¹ contratadas por una agencia de empleo temporal (Blanchard 2023); y la gestión administrativa y contable de la relación laboral (Pereyra, Poblete y Tizziani 2023). Por su parte, las plataformas que ofrecen servicios a los hogares “bajo demanda” (servicios puntuales o de corta duración) introducen nuevas maneras de inserción laboral que se asemejan a las que habilitan las plataformas digitales “bajo demanda” en otros sectores de actividad

1 Dado que quienes ejercen esta ocupación son mayoritariamente mujeres (más del 90%), cuando se nombre al colectivo se utilizará la voz femenina.

(Rodríguez-Modroño, Angenjo-Calderón y López-Igual 2022). Por esta razón, este tipo de intermediación ha sido caracterizado como “uberización” del trabajo doméstico y de cuidados (Trojansky 2020).

Recientemente, algunas cooperativas de trabajo han comenzado a utilizar las tecnologías digitales para organizar y facilitar el acceso a puestos de trabajo (Kasparian *et al.* 2023). Este proceso de plataformización cooperativa resulta de la implicación de los sindicatos de trabajadoras del hogar, frecuentemente en colaboración con ONG.

La creciente presencia de los intermediarios digitales en este sector ha abierto varios interrogantes. Entre ellos se destaca la necesidad de conocer la manera en la que las plataformas digitales, en sus distintas versiones, transforman el modo en el que se organiza y realiza el trabajo doméstico remunerado. Resulta relevante analizar los efectos de la trazabilidad digital en este tipo de inserción laboral, teniendo en cuenta que puede funcionar como un mecanismo de disciplinamiento o como un mecanismo de protección frente a la violencia y el acoso laboral tan comunes en el sector. Asimismo, interesa explorar hasta qué punto la intermediación digital modifica las negociaciones cotidianas entre las trabajadoras y sus empleadores, especialmente las relativas a la delimitación de las tareas, la extensión de la jornada laboral y la intensidad del trabajo. Otro interrogante tiene que ver con la posibilidad de que estos intermediarios digitales puedan proveer herramientas técnicas y organizacionales para mejorar las condiciones de trabajo en el sector. ¿En qué medida la intermediación digital acentúa o multiplica la precariedad de las relaciones laborales? ¿Las plataformas digitales contribuyen a la formalización del trabajo del hogar o, por el contrario, facilitan la persistencia de la informalidad? Es preciso indagar también si se trata de cambios marginales relativos a una coyuntura específica o si estamos en presencia de una tendencia capaz de reconfigurar el sector a largo plazo. Los artículos reunidos en este número buscan responder a estas preguntas, proporcionando un análisis minucioso de la intervención de diferentes plataformas digitales en América Latina, particularmente en Argentina, Brasil, Colombia y México, donde la intermediación digital empieza a ser significativa². Las investigaciones que han inventariado a las plataformas de trabajo doméstico en la región muestran que existe una gran variedad de intermediarios digitales y un gran dinamismo. Mientras algunas plataformas aparecen y desaparecen rápidamente, otras se instalan y ganan mercados, e incluso intervienen en distintos países de la región (Blanchard 2023; Pereyra, Poblete y Tizziani 2023; Micha, en este dossier).

Al mismo tiempo, las investigaciones incluidas en este número contribuyen al desarrollo de un campo de estudios todavía poco explorado en América Latina (Andrade Matias y Araujo 2020; Cebollada Gay 2021; Santiago Páramo y Piñeyro Nelson 2021; Ferreira Vale y Nciolini Rebecchi 2021; Tizziani y Poblete 2022; Pereyra *et al.* 2022; Pereyra, Poblete y Tizziani 2023; Blanchard 2023; Moreira Cardoso y Tavares Pereira 2023; Andrada *et al.* 2023; Poblete, Tizziani y Pereyra 2024). Aunque en los últimos cuatro años se ha observado un creciente interés en este tipo de plataformas³, la mayor parte de la literatura se concentra en los países del norte (Ticona 2015 y 2022; Ticona y Mateescu 2018), especialmente en Europa (Van Doorn 2017; Gruszka *et al.* 2022; Sedacca 2022; Koutsimpogiorgos, Frenken y Herrmann 2023; Pulignano *et al.* 2023). No obstante, algunos países del sur, donde este fenómeno resulta relevante, también han producido investigaciones; tal es el caso de Sudáfrica (Hunt y Machingura 2016; Hunt y Samman 2020; Nhleko 2023; Sibiya y

2 Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2021), la intermediación laboral en este sector en América Latina es muy limitada. Sin embargo, el fenómeno empieza a hacerse cada más visible en algunos países por la expansión de plataformas digitales.

3 Un análisis no exhaustivo de la literatura muestra que, entre 2016 y 2019, las publicaciones dedicadas a las plataformas digitales de trabajo doméstico y de cuidado eran alrededor de diez; en 2020, se publicaron un poco más de diez artículos o informes; y entre 2021 y 2023, un poco más de veinte por año.

Du Toit 2022), India (Tandon y Rathi 2021; Dattani 2021; Muralidhara Hiriyur 2022) y otros países asiáticos (García *et al.* 2020; Ghosh 2021).

Frente a este conjunto de investigaciones cabe preguntarse si es posible diferenciar la manera en que las plataformas digitales de trabajo doméstico intervienen en América Latina del modo en que se desarrollan en los países del norte y en otros países del sur. Ello implica indagar si los rasgos comunes que se observan en todas las regiones geográficas permiten pensar la intermediación digital en el trabajo del hogar como un fenómeno global. Es decir, si estamos en presencia de un proceso de isomorfismo institucional (DiMaggio y Powell 1983) o si, por el contrario, hay una especificidad latinoamericana relacionada con la manera en que históricamente se ejerció esa ocupación en la región. Otro punto importante para tener en cuenta es el proceso de reconocimiento y ampliación de derechos de las trabajadoras domésticas desde la adopción del Convenio 189 de la OIT en 2011, especialmente a partir de su ratificación en catorce países de la región (Poblete, en prensa). Cabe preguntarse si las numerosas reformas de los marcos normativos condicionan, habilitan o dan forma a la intervención de las plataformas digitales de trabajo doméstico. También resulta pertinente explorar si la presencia de la informalidad en este sector —particularmente aguda en Latinoamérica— resulta una oportunidad para la irrupción y el crecimiento de intermediarios digitales. Dentro de este incipiente campo de estudios, el dossier abre un espacio de discusión, proponiendo pistas de análisis para entender la intermediación digital en el trabajo doméstico remunerado en América Latina. Las investigaciones reunidas en este número dan cuenta simultáneamente de características globales y regionales, y de especificidades locales ligadas al modo en el que se estructura el sector en cada uno de los países estudiados.

A fin de presentar los hallazgos principales de estos estudios, intentaremos responder a tres preguntas que de una u otra manera atraviesan todos los trabajos. ¿Cómo abordar el estudio de las plataformas digitales de trabajo remunerado del hogar? ¿Cómo pensar la plataformización del trabajo doméstico remunerado en América Latina? ¿Hasta qué punto la intervención de las plataformas digitales en este sector contribuye a disminuir o exacerbar las condiciones de trabajo precarias y las desigualdades sociales que han caracterizado históricamente a esta ocupación?

¿Cómo abordar el estudio de las plataformas digitales de trabajo doméstico?

Una pregunta a la que se enfrentan las y los investigadores reunidos en este dossier es a través de qué metodología abordar las plataformas digitales de trabajo doméstico. Al tratarse de un fenómeno poco investigado todavía en la región, estos estudios son principalmente exploratorios y buscan primero identificar y caracterizar las plataformas digitales, para luego comprender cómo funcionan y qué efectos producen en el sector.

Tres dificultades mayores se presentan en relación con el diseño metodológico de las investigaciones. La primera tiene que ver con la inexistencia de datos estadísticos de quienes trabajan a través de ellas; la segunda, con el limitado acceso a datos relativos a las plataformas digitales; y la tercera, con las limitaciones para realizar entrevistas o encuestas⁴ a trabajadoras, empleadores y dueños o personal directivo de las plataformas. El hecho de que las estadísticas públicas no hayan incorporado al relevamiento la categoría *trabajadores de plataformas digitales* hace imposible estimar su peso relativo en distintos sectores de actividad y caracterizar a quienes las utilizan para insertarse en el mercado de trabajo. Por consiguiente, la mayoría de las investigaciones se inclinan por utilizar metodologías

4 En Argentina, se realizaron dos encuestas que incluyen a trabajadoras de plataformas digitales; véanse Madariaga *et al.* (2019); Pereyra *et al.* (2022), y Pereyra, Poblete y Tizziani (2023).

cualitativas. No obstante, las técnicas de recolección de datos clásicas (observación participante, entrevistas en profundidad o semidirigidas) también presentan inconvenientes, particularmente en lo que respecta a la constitución de la muestra. En el caso de las plataformas digitales, quienes podrían proveer información sobre su funcionamiento, uso y efectos pertenecen a grupos denominados *difícilmente alcanzables* (Spreen 1992). Por un lado, las y los dueños y directivos de las plataformas digitales, al igual que otras élites del mundo de los negocios, son al mismo tiempo visibles e inalcanzables (Thomas 1995). Por otro, tanto las trabajadoras domésticas como sus empleadores forman parte de las denominadas *poblaciones ocultas* (Elgabry y Camilleri 2021).

Esta última dificultad no es nueva en el campo de estudios sobre el trabajo remunerado del hogar que ha tenido un gran desarrollo en América Latina en los últimos diez años⁵. Las trabajadoras domésticas son una “población oculta”, debido a que el lugar de trabajo es el domicilio del empleador y las tareas se desempeñan de manera solitaria en la casi totalidad de los hogares. En consecuencia, la mayoría de las investigaciones utiliza tres técnicas principales en el reclutamiento de trabajadoras para la realización de entrevistas. La primera es conocida como *bola de nieve* y consiste en que a un grupo de trabajadoras se les pide el contacto de otras trabajadoras o que las inviten directamente a participar en la investigación (Ellard-Gray *et al.* 2015). Esta técnica también ha sido utilizada para entrevistar empleadores (Pereyra 2013). La segunda es la publicación de avisos en grupos de Facebook, Instagram u otras redes sociales. Generalmente, se ofrece un incentivo económico para participar en la investigación. La tercera consiste en recurrir a los espacios institucionales donde se agrupan las trabajadoras, principalmente los sindicatos, organizaciones de trabajadoras domésticas u ONG que realizan tareas dirigidas a este sector (Pérez 2021; Rojas Scheffer 2021; Casanova 2022). En la técnica bola de nieve, el sesgo se produce en la delimitación del grupo inicial de entrevistadas. La muestra resulta generalmente muy homogénea, ya sea porque las entrevistadas viven en los mismos barrios o porque pertenecen a la misma familia. A los avisos en redes sociales suele responder el mismo perfil de trabajadoras, esto es, aquellas interesadas en contar su historia, por lo que se produce una cierta homogeneización en la muestra (Elgabry y Camilleri 2021). Finalmente, en el tercer caso, se incluye casi exclusivamente un perfil de trabajadoras políticamente implicadas en la defensa de sus derechos. Si bien todas estas técnicas producen sesgos en la construcción de la muestra, representan los principales mecanismos a través de los cuales se puede acceder a testimonios de trabajadoras del hogar, y por esa razón han sido utilizadas casi de manera sistemática por las y los investigadores especializados en este sector.

Ahora bien, en los estudios sobre los intermediarios digitales del trabajo remunerado del hogar, las barreras se multiplican dada la dificultad para acceder tanto a dueños o personal directivo de plataformas como a trabajadoras y empleadores. Excepcionalmente, las plataformas digitales proveen los contactos de quienes utilizan estos dispositivos, facilitando la posibilidad de realizar entrevistas o incluso encuestas (Blanchard 2023; Pereyra, Poblete y Tizziani 2023). Es por ello que, como ocurre en otros campos de estudios focalizados en poblaciones “inalcanzables”, la mayoría de las investigaciones se basa en fuentes secundarias (Thomas 1995). Las páginas web de las plataformas o las aplicaciones resultan una fuente ineludible de datos. En algunos países, la legislación establece que cualquier organización comercial prestadora de servicios debe hacer público el modo en el que se organiza y los servicios que provee, principalmente en la sección “Términos y

5 Desde la publicación del dossier intitulado “Trabajo doméstico y desigualdad social” en el número 45 de la *Revista de Estudios Sociales* en 2013 (Poblete, Tizziani y Devetter 2013), numerosas investigaciones han permitido captar las transformaciones del sector tanto regionales como nacionales. Este campo de estudio, incipiente en aquel momento, se consolidó con la creación de la Red de Investigaciones sobre Trabajo del Hogar en América Latina (Rithal) en 2017, que contribuyó significativamente a visibilizar el conjunto de investigaciones existentes. Rithal, a través de la organización de paneles temáticos en numerosos congresos académicos, la realización de un congreso virtual en 2022 y la publicación de un libro colectivo en 2024 (Casanova *et al.*, en prensa), ha funcionado como el engranaje principal de colaboraciones entre equipos de investigación de distintos países de la región.

condiciones”. En estos casos, los sitios web contienen la mayoría de la información necesaria para caracterizar a las plataformas digitales. En países donde ese tipo de reglamentación no existe, las plataformas publican solo la información que resulta indispensable para lograr una mayor clientela o para reclutar trabajadoras. Entonces, la creación de perfiles (tanto los de trabajadoras como los de empleadores) se presenta como una estrategia necesaria para conocer los servicios que ofrece y las condiciones que establece la plataforma para su utilización, aun si esto supone una discusión sobre los principios deontológicos que guían una investigación.

Otra fuente secundaria bastante utilizada en este campo de estudios es la prensa, principalmente la especializada en negocios. Muchas veces los testimonios de los dueños o gerentes de las plataformas se encuentran en diarios, revistas o incluso videos accesibles en internet. Si bien en este tipo de documentos se presentan testimonios muy curados, cuyo objetivo es vender el modelo de negocio o destacar los beneficios de una plataforma particular respecto de su competencia, siguen proveyendo información importante. Finalmente, otra fuente de testimonios de trabajadoras y empleadores son los fórums digitales o bases de opiniones de acceso abierto en internet.

En el caso de las investigaciones incluidas en este dossier, encontramos un abanico de técnicas. La mayoría de los estudios utiliza fuentes secundarias como los sitios web y la exploración de las aplicaciones de las plataformas digitales. A través de estas fuentes, Fernanda Teixeira estudia las plataformas Zolvers y Aliada en México; Laura Clemencia Mantilla-León y Óscar Javier Maldonado Castañeda, así como Jeanny Lucero Posso Quiceno, Suelen Emilia Castiblanco Moreno y Javier Armando Pineda Duque, analizan varias plataformas colombianas; Ania Tizziani, Lorena Poblete y Francisca Pereyra estudian el funcionamiento de Zolvers en Argentina; Ariela Micha explora los sitios web de 54 empresas, a fin de proponer una tipología de plataformas digitales que operan en la región; y Roberto Fragale Filho y Marina dos Santos Lima indagan cuatro plataformas digitales brasileñas (GetNinja, Parafuzo, Helpty y Grafty).

Los estudios sobre México, Colombia y Argentina emplean como técnicas de recolección de datos la entrevista en profundidad y la entrevista grupal —generalmente con trabajadoras, aunque también con empleadores— (ver Teixeira, Mantilla y Maldonado; Tizziani, Poblete y Pereyra, en este dossier). Las estrategias de reclutamiento son muchas veces similares a las utilizadas para realizar entrevistas en los estudios sobre el trabajo doméstico en su versión tradicional. Entre ellas se destaca la publicación de avisos en redes sociales de trabajadoras del sector (Facebook, Instagram y Twitter) y, a partir de los contactos inicialmente obtenidos, se utiliza la metodología bola de nieve. El ofrecimiento de una compensación económica por participar en la investigación, en los casos en que fue posible, también probó ser una herramienta de utilidad. En México en particular, se recurrió también a la identificación de trabajadoras en algunas plataformas que las alberga, que fueron posteriormente contactadas a través de Facebook (Teixeira, en este dossier). La provisión de contactos por parte de las y los dueños de las plataformas o del personal gerencial también fue un recurso al que se logró acceder en el caso de los artículos sobre Colombia y Argentina (véanse en este dossier Mantilla y Maldonado; Posso Quiceno, Castiblanco Moreno y Pineda Duque; Tizziani, Poblete y Pereyra). La posibilidad de persuadir a socias y socios fundadores de la importancia de este tipo de estudios resultó de particular relevancia en el caso argentino, puesto que permitió obtener un listado extenso de trabajadoras (cerca de 1.000 casos) a partir del cual se realizó una selección al azar de una muestra de 300 casos para la encuesta (Tizziani, Poblete y Pereyra, en este dossier). Igualmente, resultó importante esta clase de contactos para desarrollar un estudio exploratorio-comparativo sobre siete plataformas en distintos países de América Latina (Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, El Salvador, México y Uruguay) a cargo de Olivia Blanchard.

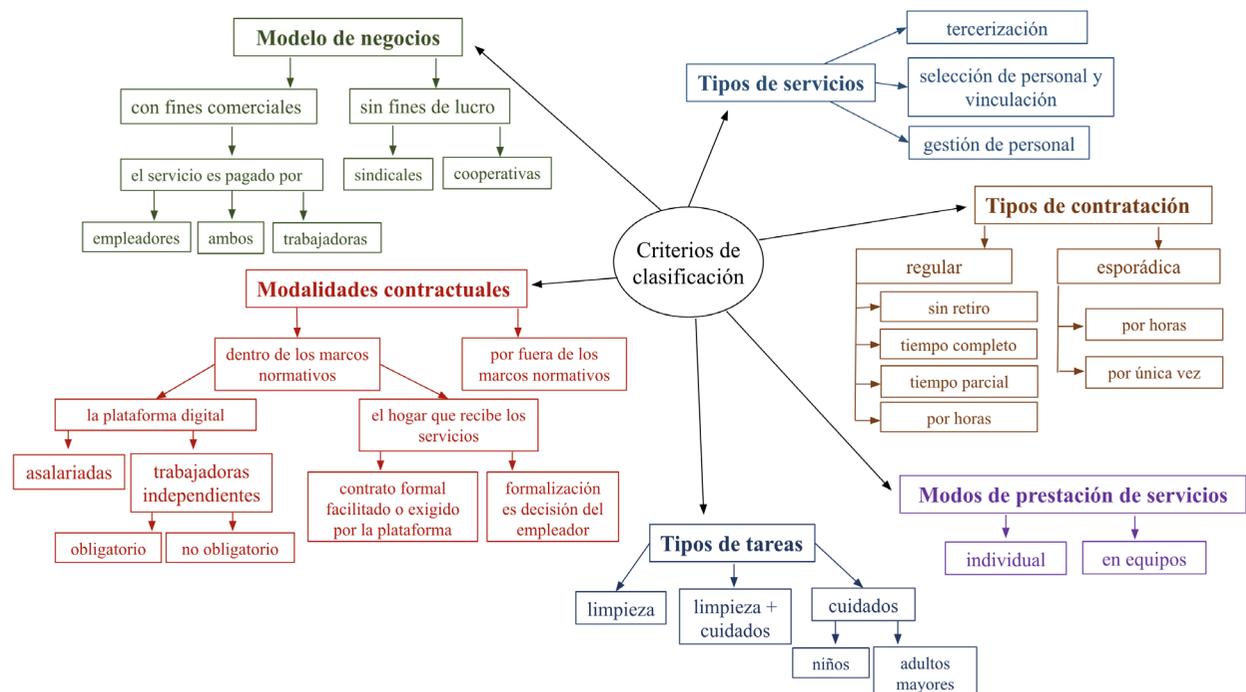
La disponibilidad de las plataformas digitales para proveer información sobre las trabajadoras y los hogares que las utilizan depende de varios factores. Entre ellos se destacan la política de datos personales en cada país, la voluntad de contribuir al estudio del fenómeno poniendo el caso de sus plataformas como ejemplo y el interés de colaborar con investigaciones globales promovidas por organismos internacionales u ONG (Banco Interamericano de Desarrollo [BID], Organización Internacional del Trabajo [OIT], Agencia Francesa de Desarrollo, Fairwork, etcétera). Al igual que los otros mecanismos de construcción de la muestra presentados, este último no está exento de sesgos. Por un lado, las plataformas pueden proveer datos de las personas que consideran que hacen un uso ejemplar del dispositivo, tanto trabajadoras como empleadores. En este caso, la muestra estaría compuesta por un grupo homogéneo o con percepciones homogéneas sobre la plataforma digital. Por otro lado, las personas pueden manifestar desconfianza o rechazo al ser entrevistadas por suponer que la información va a volver de alguna manera a la plataforma. En este sentido, si bien resulta la entrada al campo más directa, demanda un trabajo de deconstrucción de esa desconfianza para poder realizar las entrevistas o los grupos focales de modo que los y las entrevistadas se sientan con la libertad de expresar sus opiniones.

En síntesis, la dificultad de acceso a los datos, particularmente en el momento inicial del desarrollo de este campo de estudios, demanda sin lugar a duda la combinación de fuentes de información y la colaboración entre investigadores de la región a fin de avanzar en un mapeo informado de las plataformas digitales de trabajo del hogar que operan en América Latina, con el objeto de comprender los efectos que producen a nivel nacional y regional.

¿Cómo pensar la plataformización del trabajo doméstico remunerado en América Latina?

A diferencia de lo que ocurre con las plataformas de reparto o de traslado de pasajeros que se estructuran siguiendo el mismo modelo (un modelo impuesto por las grandes corporaciones que invierten en ellas) (Rosenblat 2018), dentro de las plataformas digitales que se presentan como intermediarios entre las trabajadoras domésticas y los hogares existe una gran variedad. Un interrogante que persiste en el estadio inicial de este campo de estudio en la región es el relativo a la definición de criterios de clasificación de las plataformas digitales que permitan un mapeo de cómo intervienen y qué efectos producen.

Se identifican seis criterios de clasificación que hacen posibles categorizaciones macro de las plataformas digitales o categorizaciones más detalladas de su funcionamiento, así como también permiten la exploración de distintas preguntas de investigación (por ejemplo, aquellas focalizadas en los modos de contratación o en el proceso de trabajo) ([gráfico 1](#)). Si bien cada uno de estos criterios genera un mapa particular de plataformas digitales de trabajo remunerado del hogar, existen asociaciones claras y estables entre algunos de ellos.

Gráfico 1. Criterios de clasificación de las plataformas digitales de trabajo doméstico en América Latina

Fuente: elaboración propia a partir de un mapeo de plataformas en América Latina, realizado en el marco de una investigación para la OIT de Argentina (Pereyra, Poblete y Tizziani 2023).

El criterio de clasificación más amplio es el *modelo de organización*, a partir del cual puede hacerse una primera diferenciación entre las plataformas digitales comerciales y aquellas sin fines de lucro (sindicales o cooperativas). La mayor parte de la literatura se focaliza en las primeras (incluyendo la totalidad de artículos en este número), siendo las segundas todavía poco exploradas⁶. Dentro del conjunto de plataformas comerciales pueden diferenciarse, en función de quienes pagan por sus servicios: los empleadores, las trabajadoras y ambos.

El segundo criterio de clasificación se refiere al *tipo de servicios que prestan*. Pueden identificarse tres servicios principales: 1) *tercerización* (puesta a disposición de trabajadoras contratadas por la plataforma); 2) servicios de *selección de personal y vinculación*; y 3) servicios de *gestión de personal*. Algunas plataformas prestan un solo tipo de servicios y otras los combinan (Pereyra, Poblete y Tizziani 2023). Zolvers-Argentina ofrece un servicio que integra selección de personal con gestión denominado Zolvers-Pago (Tizziani, Poblete y Pereyra, en este dossier). Homely en México, por ejemplo, contrata solo al 15% de trabajadoras que se desempeñan a través de la plataforma de manera directa (Micha, en este dossier). Hogarú contrata a trabajadoras de forma directa al utilizar un “contrato de obra” (Posso Quiceno, Castiblanco Moreno y Pineda Duque en este dossier); asimismo, provee un servicio de gestión para quienes reclutan de manera tradicional, denominado Aporta (Blanchard, en este dossier).

El tercer criterio de clasificación, relacionado con el anterior, son las *modalidades contractuales*. La literatura sobre plataformas digitales de trabajo en los sectores de reparto y transporte de pasajeros pone el foco en una pregunta que resulta clave para definir las protecciones legales de los trabajadores: ¿quién es el empleador? Esto es, el denominado

6 Se identificaron cuatro plataformas sindicales o cooperativas en la región: Laudelina en Brasil, creada en 2016; Aliadas en Colombia, Dignas en México y Trabajadoras Remuneradas del Hogar Unidas en Ecuador, todas creadas en 2020. Sin embargo, no se encontraron estudios específicos sobre ellas.

problema de definición del estatuto laboral que resulta aplicable (*misclassification*) (Cherry 2016; De Stefano 2016; Pralss 2018). En el caso de las plataformas digitales de trabajo doméstico, por un lado, encontramos aquellas que proponen modalidades de contratación incluidas en algún marco normativo existente (derecho laboral, civil o comercial), por lo que resulta posible establecer una relación de trabajo o prestación de servicios legal; y, por otro, las que proponen servicios por fuera de los marcos normativos y por consiguiente habilitan inserciones informales en el mercado de trabajo. Dentro de las primeras, existen dos tipos: 1) cuando la relación de trabajo o prestación de servicios involucra a las plataformas, y 2) cuando la relación laboral involucra al hogar que contrata los servicios.

En el caso en que la relación se establece entre la trabajadora doméstica y la plataforma digital, las plataformas pueden contratar trabajadoras en calidad de asalariadas, emulando el modelo de las empresas de limpieza comercial, o exigirles que se registren como prestadoras independientes de servicios, evitando así asumir las responsabilidades legales de una organización empleadora. Las primeras son bastante comunes en Colombia y las segundas, en Brasil (Pereyra, Poblete y Tizziani 2023; Micha, en este dossier). Tal como subrayan Posso Quiceno, Castiblanco Moreno y Pineda Duque (en este dossier) para el caso colombiano, la contratación directa de las plataformas puede hacerse a través de un “contrato de trabajo” o un “contrato de obra” (este segundo no garantiza la seguridad del empleo). Por su parte, la legislación de Brasil habilita el registro de las trabajadoras del hogar no cubiertas por el marco normativo del sector (esto es, las *diaristas* que trabajan menos de tres días a la semana para el mismo empleador) como microempresarias o trabajadoras independientes (Poblete, en prensa; Fragale Filho y Dos Santos Lima, dossier). Por esta razón, las plataformas digitales pueden situarse en esa zona gris de legalidad.

Cuando se presupone que la relación laboral se establece entre la trabajadora y el hogar que recibe los servicios, algunas plataformas prestan servicios que facilitan la formalización de la relación laboral, mientras que otras se desentienden de las condiciones de contratación, lo que propicia indirectamente contrataciones informales. Las plataformas que intermedian la relación con los hogares son las más comunes en América Latina, debido a que, en términos generales, la regulación del sector se estructura en función de la contratación directa del hogar empleador (Poblete, en prensa). Igualmente, una misma plataforma puede proponer distintas modalidades de contratación. Por ejemplo, Zolvers-Argentina brinda un servicio de gestión que promueve la formalización de la relación laboral, un servicio de selección de personal que se desentiende de la formalidad de la relación laboral y un servicio “por única vez” que está completamente fuera de todo marco normativo (Tizziani, Poblete y Pereyra, en este dossier).

El cuarto criterio de clasificación es el *tipo de contratación*: regular y esporádico. Algunas plataformas proponen *contrataciones regulares*; esto es, relaciones laborales a mediano o largo plazo en las modalidades sin retiro, tiempo completo, tiempo parcial o por horas, con una regularidad mensual o semanal. Dentro de este grupo hay plataformas que abarcan todas las modalidades y otras que se especializan en una en particular. Cuando esto ocurre, se trata generalmente de plataformas digitales que ofrecen servicios por horas. Otras plataformas funcionan como intermediarios en *contrataciones esporádicas*, ya sea por horas, sin ninguna regularidad o con frecuencias que quedan por fuera de los marcos legales; o las denominadas “por única vez” que solo implican una prestación puntual sin continuidad. Entre estas últimas se encuentran aquellas que emulan el modelo Uber. Aunque sea posible clasificar a las plataformas digitales a partir del *tipo de contratación*, la mayoría propone tanto contrataciones regulares como esporádicas (Pereyra, Poblete y Tizziani 2023). Sin embargo, son las contrataciones esporádicas las que parecen tener mayor dinamismo (Blanchard 2023).

El quinto criterio de clasificación son las *tareas realizadas*, el cual se encuentra muy ligado al anterior porque ciertas tareas implican (al menos por cuestiones idiosincráticas) un

tipo específico de contrataciones. Si bien en América Latina el trabajo doméstico remunerado tradicionalmente incluyó tareas de limpieza y cuidado sin diferenciarlas, la irrupción de las plataformas digitales de trabajo ha comenzado a marcar una delimitación. Hay plataformas que se especializan en servicios de limpieza, que consisten en intervenciones puntuales y esporádicas. Según Micha (en este dossier), estas representan el 45% de las plataformas en la región. Acá los servicios pueden ser prestados por la misma trabajadora o por trabajadoras rotativas. Hay otras plataformas que proponen exclusivamente servicios de cuidado, destinados a niños, a adultos mayores dependientes o a ambos (11%)⁷ (Micha, en este dossier). Asimismo, el 44% de las plataformas relevadas en la región por Micha (en este dossier) ofrecen tanto servicios de cuidado como de limpieza. Debido a la importancia de generar un lazo de confianza entre la cuidadora y la persona cuidada, este tipo de tareas se asocia con contrataciones regulares, aun si se trata de la modalidad “por horas”.

Finalmente, el último criterio de clasificación propuesto es el *modo de prestación de servicios*. Aunque la mayoría de las plataformas digitales de trabajo del hogar se estructura en torno a la provisión de servicios de una trabajadora a un hogar, existen plataformas que proponen servicios prestados por grupos de trabajadoras. Generalmente estas plataformas ofrecen exclusivamente servicios de limpieza. Aquí encontramos las plataformas especializadas en tercerización y las sindicales o cooperativas. Mientras que las primeras ponen el acento en los intereses de quienes reciben los servicios, las segundas se focalizan en la protección de quienes los prestan. Las primeras presentan a las cuadrillas de trabajo como un dispositivo que hace el servicio más profesional y eficaz. Las segundas utilizan el trabajo en grupos como un mecanismo para proteger a las trabajadoras del hogar de actitudes abusivas de parte de los empleadores⁸.

El uso de estos distintos criterios de clasificación, si bien no permite construir una tipología unificada que contemple a todas las plataformas digitales del sector, resulta útil a la hora de analizarlas, ya que visibiliza distintas dimensiones analíticas; por ejemplo, la lógica del negocio, la organización del trabajo, el tipo de relación entre quien presta el servicio y quien lo recibe, las condiciones laborales, las condiciones contractuales, entre otras.

¿Disminución o intensificación de la precarización de las condiciones laborales?

A diferencia de otro tipo de inserciones laborales femeninas, el trabajo doméstico remunerado se estructura con base en distintos criterios de categorización social. Tal como se discutiera en el dossier publicado hace ya diez años en el número 45 de la *Revista de Estudios Sociales*, la desigualdad social es la condición de posibilidad de esta actividad. El trabajo doméstico remunerado se configura en tensión con distintos tipos de desigualdad social. En sus orígenes se encuentra la desigualdad entre hombres y mujeres en el mercado de trabajo y la división sexual del trabajo doméstico en el interior del hogar. El aumento de la participación femenina en el mercado laboral no se acompañó con una distribución más equitativa de las responsabilidades del hogar, sino que propició la contratación de otras mujeres para realizar las actividades de limpieza y cuidado. Asimismo, el reemplazo de una mujer por otra se sustenta en asimetrías sociales (Poblete y Tizziani 2013). Las trabajadoras domésticas generalmente provienen de los sectores de menores ingresos, y su lugar social se encuentra atravesado por procesos de racialización y etnización. Es por ello

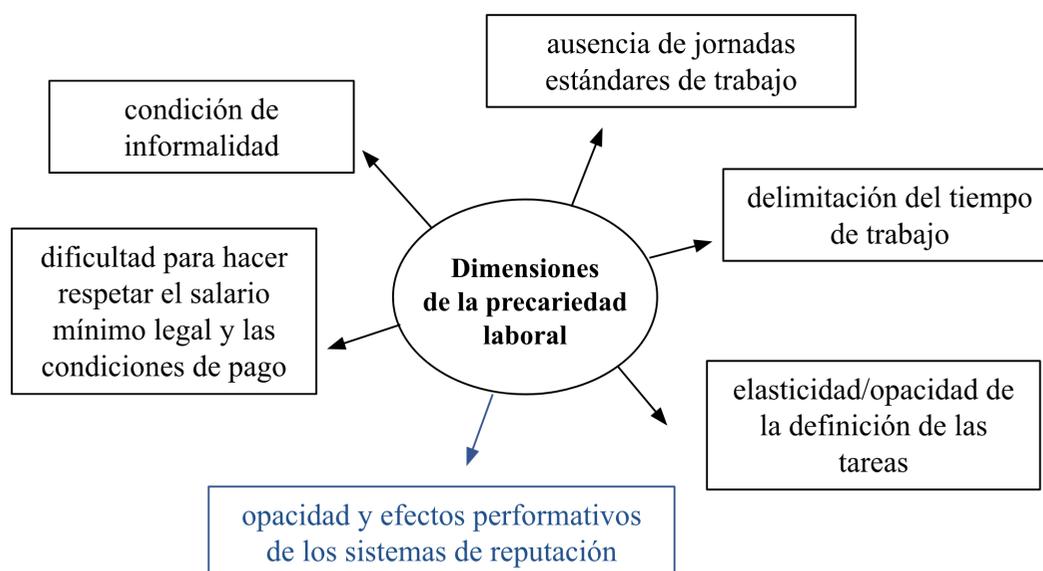
7 Se alude a una definición amplia de servicios de cuidado que, además de la interacción directa con la persona que los recibe, pueden incluir también tareas satelitales de “cuidado indirecto” (limpieza, compras o cocina, por ejemplo), que son precondition necesaria para que se pueda brindar ese cuidado directo (Esquivel, Faur y Jelin 2012).

8 Los maltratos y abusos en este sector son muy frecuentes. Es por eso que la OIT propone asociar el Convenio 189 sobre trabajo doméstico con el último convenio adoptado, el Convenio 190 sobre acoso laboral (ver Soto Badui [2022]).

que enfrentan distintas formas de discriminación: en función de su origen social, étnico o racial; de su lugar de procedencia (zonas rurales, un país extranjero); o en relación con ciertos atributos físicos, como la edad, la vestimenta, la forma de hablar o el idioma, entre otros. La literatura sobre el sector ha mostrado cómo la superposición de todas estas formas de asimetría social configura una posición de inferioridad de poder que dificulta el reclamo por el reconocimiento de sus derechos (Gorbán y Tizziani 2018; Fernández Ossandón 2021).

En consecuencia, las trabajadoras del hogar se emplean generalmente en condiciones muy precarias. Entre las dimensiones de dicha precariedad se destacan: 1) informalidad de la relación laboral; 2) ausencia de jornadas estándares de trabajo; 3) delimitación del tiempo de trabajo; 4) elasticidad/opacidad en la definición de las tareas; 5) dificultad para hacer respetar el salario mínimo legal y las condiciones de pago⁹. A estas dimensiones de la precariedad, las plataformas digitales agregan otra: la opacidad y los efectos performativos de los sistemas de reputación (gráfico 2).

Gráfico 2. Dimensiones de la precariedad laboral en el trabajo del hogar



Fuente: elaboración propia a partir de un análisis de la literatura especializada.

Condición de formalidad de la relación laboral

La mayoría de las trabajadoras domésticas se desempeña de manera informal, aunque la incidencia de la informalidad no es la misma en todos los países de la región. Se distinguen claramente tres grupos de países: 1) con altos niveles de formalización, donde cerca de la mitad de las trabajadoras tiene una relación formal de trabajo; 2) con altos niveles de informalidad, donde entre el 70% y el 85% de las trabajadoras se desempeña de manera informal; y 3) aquellos donde la informalidad es predominante y más del 85% trabaja de manera informal (Poblete 2024). En el primer grupo se encuentran los países donde las reformas de los marcos normativos comenzaron antes de la ratificación del C189 (Brasil, Chile y Uruguay), por consiguiente, los esfuerzos por formalizar el sector han permitido que cerca de la mitad de las trabajadoras se encuentre registrada. En el segundo grupo, están los países que realizaron reformas legislativas a partir de la ratificación del C189

⁹ La lista de dimensiones de la precariedad laboral presentada no es exhaustiva. Hay otras, como la dificultad para formar colectivos o negociar las condiciones de trabajo colectivamente que resultan sumamente significativas. Sin embargo, aquí solo se recuperan aquellas que fueron en cierta medida modificadas por la irrupción de las plataformas digitales en el sector.

y que han venido desarrollando dispositivos de formalización específicos para el sector (Ecuador, Argentina, Panamá, Perú, Colombia y Costa Rica). Finalmente, en el tercer grupo, más numeroso, hay un conjunto heterogéneo de países (El Salvador, México, Paraguay, Nicaragua, Honduras, República Dominicana, Guatemala y Bolivia), de los cuales solo algunos ratificaron el C189 y realizaron reformas al marco normativo. Por ello, los efectos de las políticas de formalización no son todavía perceptibles (Poblete, en prensa). En este escenario variopinto, las plataformas digitales de trabajo intervienen de maneras distintas, según centren su modelo de negocios en el núcleo formalizado del sector o, por el contrario, apuesten a desarrollarse en el ámbito informal.

Los casos analizados en este dossier presentan un amplio espectro de situaciones en relación con el impacto de las plataformas sobre la condición de formalidad de las trabajadoras. En primer lugar, se destacan las que se sitúan y desarrollan su modelo de negocio a partir de la multiplicación de puestos informales en el sector. Este es el caso de las plataformas brasileñas que explotan los espacios de exclusión del marco normativo (Fragale Filho y Dos Santos Lima, en este dossier). La ley que regula al sector en este país establece que quienes trabajen menos de tres días a la semana para un mismo empleador quedan excluidas del marco legal (Fragale Filho, en prensa; Poblete, en prensa). Si bien quienes trabajan bajo esta modalidad —comúnmente denominadas *diaristas*— pueden registrarse como microemprendedoras a fin de acceder a algunos beneficios de la seguridad social (Fraga Barbosa y Monticelli Almeida 2021), en su mayoría se desempeñan de manera informal. Asimismo, en el caso de México, las plataformas digitales estudiadas por Teixeira (en este dossier) se limitan a poner en contacto a clientes con trabajadoras, dejando libradas las condiciones de contratación a los arreglos que definan las partes, en los que predominan las relaciones informales. En segundo lugar, hay plataformas que se desarrollan tanto en el ámbito formal como informal del sector. Es el caso de Argentina, donde la plataforma bajo estudio, a través de su servicio de gestión administrativa y contable, facilita la formalización de las contrataciones, aunque también explota los espacios de informalidad del sector (Tizziani, Poblete y Pereyra, en este dossier). Finalmente, el caso de Colombia tiene la particularidad de que las plataformas digitales tienden a contratar directamente a las trabajadoras como asalariadas, bajo contratos formales con acceso a los beneficios de la seguridad social (Mantilla y Maldonado, en este dossier). Como subrayan Posso Quiceno, Castiblanco Moreno y Pineda Duque (en este dossier), considerando que la mayoría de las trabajadoras del hogar en Colombia se desempeña sin un contrato formal, la estabilidad que brinda este tipo de plataformas implica una mejora significativa de las condiciones laborales.

Ausencia de jornadas estándares de trabajo

El trabajo remunerado del hogar se caracterizó históricamente por la ausencia de jornadas estándares de trabajo. Algunos países presentan jornadas extendidas y otros, jornadas inferiores a la estándar. Según datos de la OIT, en 2010, las trabajadoras domésticas en Colombia, Perú, Paraguay y El Salvador tenían jornadas muy superiores a la estándar. En Colombia, Perú y Paraguay trabajaban en promedio entre 43 y 46 horas semanales; y en El Salvador, 53 (OIT 2012, 64). Mientras que otros países —Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, México y Panamá— presentaban registros por debajo de la jornada estándar. En estos, las trabajadoras domésticas trabajaban entre 32 y 37 horas semanales en promedio en todos los casos, excepto en Argentina, donde el promedio de horas semanales trabajadas era de 24 (OIT 2012, 64). En el caso de las plataformas digitales analizadas en este dossier, la mayoría se focaliza en contrataciones de pocas horas semanales. La fragmentación de la jornada laboral en múltiples puestos de pocas horas permite suponer jornadas laborales semanales menores a la jornada estándar, debido a la necesidad de contar el tiempo de transporte entre los domicilios (Mantilla y Maldonado, en este dossier), así como los tiempos muertos como parte de la jornada laboral. Sin embargo, en ese caso se trata de momentos no remunerados (Teixeira, en este dossier; Pulignano *et al.* 2023).

Lo que resulta evidente es que las plataformas, particularmente las que utilizan el modelo “bajo demanda”, proponen un modelo de trabajo intensivo. Por ejemplo, Aliada en México impone la realización de dos o tres servicios por día, de tres o cuatro horas cada uno, a los que se suma el tiempo de traslado. De esta manera, se genera una gran intensidad del trabajo en jornadas mucho más largas que las estándares (Teixeira, en este dossier). Entonces, en cuanto a la extensión de las jornadas y la intensificación del trabajo, la intervención de las plataformas digitales no parece contribuir a la disminución de la precariedad, sino todo lo contrario.

Delimitación del tiempo de trabajo

La delimitación del tiempo de trabajo en este sector resulta siempre de una negociación entre las partes, en la que la asimetría de poder entre empleadores y trabajadoras hace que los límites sean determinados por los primeros (Blackett 2019). La necesidad de poner bordes a la jornada laboral aparece principalmente como un problema respecto de las contrataciones sin retiro; es por ello que la mayoría de las regulaciones sobre el sector en América Latina se preocupan por marcarlos en esta modalidad de contratación (Poblete, en prensa).

En el caso del trabajo por horas, modalidad más común entre los casos analizados en este dossier, las plataformas digitales parecen dar visibilidad a los límites del tiempo de trabajo porque las contrataciones se hacen por un periodo de tiempo especificado. Las horas de trabajo pueden ser definidas por quienes solicitan el servicio, por las plataformas que establecen bloques horarios estándares para realizar distintos tipos de tareas (por ejemplo, para limpieza común, limpieza profunda o pesada, mudanza, etc.), o por un algoritmo que determina el tiempo necesario para realizar las tareas solicitadas considerando los rasgos del domicilio (información suministrada por los clientes). El primer modelo es el adoptado por Zolvers-Argentina, donde los empleadores establecen libremente el número de horas de trabajo que solicitan; el segundo modelo rige las plataformas colombianas —que establecen servicios de cuatro o de ocho horas según el tipo de tarea— y en Zolvers-México; y el tercer modelo es implementado por Parafuzo en Brasil.

Aunque las plataformas digitales establecen el tiempo como medida de trabajo —que incluso puede estar regulado por dispositivos digitales (Teixeira; Mantilla y Maldonado, en este dossier)—, los empleadores consideran que el trabajo se mide por las tareas realizadas. Esto significa que la trabajadora no puede dejar el domicilio del cliente hasta no haber terminado su labor, lo que implica una mayor intensidad en la ejecución de las tareas, sobre todo en las contrataciones por pocas horas. En ese sentido, no hay cambios respecto de los modos tradicionales de ejercer la actividad, en los que los empleadores también condicionan el tiempo de trabajo a la realización de las tareas.

Elasticidad/opacidad en la definición de las tareas

La definición de las tareas en el trabajo doméstico en su versión tradicional se presenta de manera vaga a través de la expresión “las tareas de la casa”; esto es, todo lo que sea necesario según el tipo de domicilio, la conformación del hogar, las costumbres de la familia y las expectativas de los empleadores. Por consiguiente, el tipo de tareas y el modo en el que se realizan van siendo negociadas en el día a día y a lo largo de la relación laboral. Según Teixeira (en este dossier), en el trabajo del hogar realizado de manera tradicional, la multiplicación de las tareas —que se presenta como una sobrecarga laboral— se debe a que los empleadores subestiman el tiempo que demanda cada tarea; además, consideran que la trabajadora tiene que responder a cada una de sus demandas de forma inmediata. En el caso de las plataformas de trabajo, la delimitación de las tareas parecería ser mucho menos flexible y opaca, dado que siempre existe algún descriptivo de lo que la trabajadora debe

hacer. En algunos casos, esta descripción es más imprecisa y en otros, más minuciosa. Por ejemplo, en Zolvers-México, según las trabajadoras, hay personas que especifican bien las tareas solicitadas, pero luego demandan limpieza en profundidad adicionando nuevas tareas (Teixeira, en este dossier). En el caso de las plataformas colombianas estudiadas por Mantilla y Maldonado (en este dossier), los clientes describen no solo las tareas, sino el modo en el que quieren que se realicen. Por ejemplo, como comentaba una trabajadora, pueden especificar “que no me gusta que se me metan al cuarto cuando yo esté” (Mantilla y Maldonado, en este dossier). A veces las trabajadoras pueden rechazar tareas que no fueron pactadas. Algunas plataformas, como Helpty en Brasil, establecen listas de labores que no están autorizadas a realizar o que pueden no realizar por considerarse peligrosas, como por ejemplo la limpieza de caniles (Fragale Filho y Dos Santos Lima, en este dossier). También Hogarú especifica qué tareas se pueden rechazar, legitimando la decisión de las trabajadoras de no realizarlas (Posso Quiceno, Castiblanco Moreno y Pineda Duque, en este dossier).

Ahora bien, los casos estudiados en este dossier muestran que, a pesar de que ciertas plataformas intentan hacer más transparente el contrato entre la trabajadora y el hogar empleador/cliente, la lógica tradicional que organiza al sector prevalece. Incluso, se adiciona la presión que ejerce el miedo a que una evaluación negativa de los empleadores las expulse de la plataforma.

Dificultad de hacer respetar el salario mínimo legal y las condiciones de su pago

La baja valoración social del trabajo doméstico remunerado como un trabajo sujeto a derechos existe desde sus orígenes. Gran parte del esfuerzo por regular este sector de actividad se concentra en el acceso a un nivel de salario equivalente al de profesiones semejantes; esto es, incorporar a las trabajadoras domésticas al régimen de salario mínimo (Poblete, en prensa). En la mayoría de los países latinoamericanos, en el momento de reformar los marcos normativos para introducir las provisiones del Convenio 189, gran parte de las discusiones se centraron sobre este punto (Poblete 2018 y 2020). No obstante, más allá de lo que establezcan las regulaciones, la implementación del salario mínimo legal depende de la capacidad de negociación de las trabajadoras (Tizziani y Poblete 2022). En ese sentido, pareciera que algunas plataformas intentan evitar esas negociaciones.

Entre las plataformas digitales se observan distintas estrategias para establecer el valor de la hora de trabajo. En algunos casos corresponde al salario mínimo legal; en otros, lo establece la plataforma, y en otros, lo acuerdan las partes, lo que significa que la mayoría de las veces lo determina el empleador arbitrariamente. Zolvers en Argentina impone el respeto del salario mínimo legal horario (Pereyra, Poblete y Tizziani 2023). En Brasil, las plataformas Helpty y Craftly definen los valores del servicio, así como también lo hace Parafuzo, aunque esta última utiliza un algoritmo que pone en consideración las tareas y el tiempo de desplazamiento. Por el contrario, GetNinja deja que las partes establezcan directamente el precio (Fragale Filho y Dos Santos Lima, en este dossier).

Según los países, el valor horario que proponen los trabajos mediados por plataformas digitales puede estar por debajo o por encima de lo que se ofrece en el mercado. En el caso de México, los valores que proponen las plataformas resultan atractivos para las trabajadoras porque son superiores a los del mercado (Teixeira, en este dossier). Contrariamente, en Zolvers-Argentina, aun si la plataforma establece que el valor horario debe ajustarse al salario mínimo legal, resulta siempre inferior al del mercado (Tizziani y Poblete 2022; Pereyra, Poblete y Tizziani 2023). En el caso de las trabajadoras de Hogarú en Colombia, sus remuneraciones corresponden al salario mínimo legal, al que se suman incentivos económicos por jornadas partidas, tiempo adicional de traslado o costo de transporte (Posso Quiceno, Castiblanco Moreno y Pineda Duque, en este dossier).

Una de las innovaciones que las plataformas digitales introducen en el sector es el pago a través de medios electrónicos, ya sean transferencias bancarias o billeteras virtuales. En el caso de Zolvers-Argentina, la misma plataforma ayuda a las trabajadoras a gestionar cuentas bancarias para poder recibir sus remuneraciones (Pereyra, Poblete y Tizziani 2023). La intermediación de las plataformas en los pagos tiene ventajas y desventajas para las trabajadoras. Una de las ventajas es no tener que lidiar con el clásico “no tengo efectivo, te pago a la próxima”, tan común en el sector (Tizziani y Poblete 2022). Entre las desventajas se encuentra el pago diferido o la incertidumbre respecto al monto total, ya que hay plataformas que descuentan un porcentaje variable a las trabajadoras que depende del número de horas trabajadas (Fragale Filho y Dos Santos Lima, en este dossier). Sin embargo, no todas las plataformas intermedian el pago, como por ejemplo en Zolvers-México, donde las trabajadoras enfrentan los mismos problemas que en los puestos por hora por fuera de las plataformas, dado que el pago se hace en efectivo al finalizar la jornada (Teixeira, en este dossier).

Los casos estudiados en este dossier muestran una variedad de situaciones, en las que la intervención de plataformas digitales puede operar en sentidos contrarios: incentivando el alza o la baja de las remuneraciones, así como generando mayores o menores niveles de certidumbre respecto al momento de pago.

Opacidad y efectos performativos de los sistemas de reputación

Los sistemas de reputación digital son una de las herramientas que introdujeron las plataformas digitales de trabajo¹⁰, a fin de controlar y disciplinar a los trabajadores en todos los sectores de actividad donde se implantaron (Vallas y Schor 2020; Fetterolf 2022). Los mecanismos de disciplinamiento característicos de la producción industrial actualmente se traducen en algoritmos que tienen efectos performativos equivalentes.

Al analizar los sistemas de reputación con las fuentes disponibles, las y los autores reunidos en este dossier coinciden en subrayar que la principal característica es la opacidad de su funcionamiento. Si bien en algunos sitios web o aplicaciones de las plataformas digitales hay una descripción minuciosa del sistema de puntuación o clasificación, para las trabajadoras no siempre resulta claro cuáles son las consecuencias exactas que tienen las clasificaciones. Por consiguiente, su efecto performativo resulta aún mayor. Las trabajadoras se sienten obligadas a responder a las demandas de las y los empleadores y a aceptar las condiciones de trabajo propuestas por miedo a recibir una evaluación desfavorable que pueda impedirles continuar trabajando. La plataforma GetNinja en Brasil, por ejemplo, excluye a las trabajadoras con malas evaluaciones (Fragale Filho y Dos Santos Lima, en este dossier). En el caso de Zolvers en Argentina, las trabajadoras son bloqueadas durante un tiempo, lo que significa que no pueden ver ofertas laborales, aunque sí pueden seguir manteniendo los puestos de trabajo donde ya se desempeñaban (Pereyra, Poblete y Tizziani 2023). En algunas plataformas como Parafuzo en Brasil, aunque las malas calificaciones implican cancelaciones, las buenas evaluaciones permiten a las trabajadoras salir del periodo de prueba establecido por la plataforma (Fragale Filho y Dos Santos Lima, en este dossier). Posso Quiceno, Castiblanco Moreno y Pineda Duque (en este dossier) muestran que los sistemas de reputación también pueden ser utilizados como estímulos. Hogarú, por ejemplo, otorga jornadas libres cuando la trabajadora ha acumulado puntos por la valoración positiva de su desempeño.

10 Resulta válido aclarar que, con anterioridad a la existencia de las plataformas digitales de trabajo, sin duda existían en este sector mecanismos de construcción de una “reputación” —tanto de trabajadoras como de los propios empleadores— a través de la información boca a boca. No obstante, el desarrollo de la reputación digital en el marco de estas plataformas implica consecuencias mucho más invasivas, desiguales y difíciles de interpretar/dilucidar para las y los involucrados, tal como se desarrolla en este apartado.

Algo que la literatura sobre plataformas digitales en general subraya como un déficit es el hecho de que los sistemas de reputación sean unidireccionales, siendo los clientes quienes evalúan a las y los trabajadores (Vallas y Schor 2020). La literatura sobre plataformas de trabajo del hogar también destaca esta característica que lleva a las trabajadoras a sentir constantemente la presión de la evaluación o a percibirla como una amenaza (Ticona y Mateescu 2018; Van Doorn 2017; Ticona 2020). Si bien la mayoría de las plataformas estudiadas en este dossier establecen sistemas de reputación unidireccionales, hay algunas que permiten evaluaciones en ambas direcciones.

De las cuatro plataformas estudiadas por Fragale Filho y Dos Santos Lima (en este dossier), tres tienen sistemas de evaluación de dos vías (Parafuzo, Helpty y Crafty). Si bien el objetivo es permitir “una toma de decisión informada”, Parafuzo puede llegar a suspender el perfil del empleador. Las plataformas colombianas estudiadas por Mantilla y Maldonado (en este dossier) también cuentan con un sistema de reputación de doble vía. Sin embargo, las calificaciones tienen más impacto en las trabajadoras que en los empleadores. Buenas calificaciones permiten que las trabajadoras puedan continuar con el mismo cliente por largos periodos de tiempo. Según las trabajadoras, esto les evita tener “todos los días una cara distinta, una persona distinta, una amable, un medio amable, una grosera, y así”. Tal como plantean estas autoras, igualmente, el sistema tiene “efectos de disciplinamiento, control y homogeneización sobre las trabajadoras”. Además, persiste la asimetría respecto de la información, porque aquella a la que acceden los clientes es más detallada, lo que puede dar lugar a formas de discriminación basadas en el aspecto físico, el origen étnico, la edad, etc., similares a las ya experimentadas por las trabajadoras del sector que se insertan en trabajos no mediados por plataformas.

Estos sistemas de reputación tienen sin lugar a duda efectos performativos significativos. Aun cuando las trabajadoras no estén seguras respecto de cuáles son las consecuencias reales de tener malas calificaciones, sienten la presión cotidiana de la evaluación por parte de los empleadores y el minucioso monitoreo de la plataforma.

Al considerar todas estas dimensiones de la precariedad laboral, los estudios reunidos en este dossier iluminan ciertas mejoras en algunas de las condiciones de trabajo, pero coinciden en que la intervención de las plataformas digitales en el sector del trabajo del hogar tiende a mantener, e incluso a reforzar, la precariedad histórica del sector.

Las investigaciones incluidas en este número presentan un primer mapeo colectivo del modo en el que las plataformas digitales se insertan y modelan el sector del trabajo doméstico en América Latina. El dossier busca ser una contribución y un estímulo para nuevas investigaciones que permitan informar los efectos ambivalentes de estos nuevos dispositivos digitales. En un sector de actividad en el que, en los últimos quince años, las organizaciones de trabajadoras y sus aliados vienen trabajando para obtener derechos y hacerlos respetar, es sumamente importante comprender hasta qué punto las plataformas digitales acompañan ese movimiento o lo resisten. Así como también resulta indispensable producir información sobre este tipo de plataformas digitales en momentos en los que la OIT se prepara para producir un estándar laboral internacional cuyo objeto es guiar la regulación de las plataformas digitales de trabajo, que será discutido en la Conferencia Internacional del Trabajo de 2025. Si bien los sectores de actividad que impulsaron el establecimiento de una normativa internacional son el traslado de pasajeros y el reparto a domicilio, es importante dar visibilidad a este tipo de plataformas para evitar que, una vez más, las trabajadoras domésticas sean invisibilizadas.

Referencias

1. Andrada, Ana Carolina, Ana Claudia Moreira Cardoso, Nadya Araujo Guimaraes, Renata Moreno y María Júlia Tavares Pereira. 2023. "Plataformas digitais de cuidado no Brasil. Acesso e controle do trabalho no entrecruzamento de múltiplas crisis". *Tiempo Social, Revista de Sociologia da USP* 35 (3): 1-31. <https://www.revistas.usp.br/ts/article/view/218376>
2. Andrade Matias, Krislane y Anna Bárbara Araujo. 2020. *¿Nuevos actores, viejas cuestiones? Un análisis de agencias, empresas y aplicaciones para trabajadoras del hogar*. Porto Alegre: Themis. Género, Justiça e Direitos Humanos. <http://themis.org.br/wp-content/uploads/2021/06/ESPANHOL-MARCO-2021-NUEVOS-ACTORES-VIEJAS-CUESTIONES.pdf>
3. Blackett, Adelle. 2019. *Everyday Transgressions. Domestic Workers' Transnational Challenge to International Labor Law*. Iitaca: Cornell University Press.
4. Blanchard, Olivia. 2023. *Las plataformas digitales de cuidados y sus servicios workertech en América Latina y el Caribe. Análisis de un sector incipiente*. S. l.: Digital Future Society; BID. <https://publications.iadb.org/es/las-plataformas-digitales-de-cuidados-y-sus-servicios-workertech-en-america-latina-y-el-caribe>
5. Casanova, Erynn Masi de. 2022. *La desigualdad a domicilio: el trabajo remunerado del hogar en el Ecuador contemporáneo*. Quito: Flacso-Ecuador. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/59592.pdf>
6. Casanova, Erynn Masi de, Louisa Acciari, Jurema Brites, Rosario Fernández Ossandón, Elizabeth Hutchison, Leda Pérez y Lorena Poblete. En prensa. *Mujeres, trabajadoras, y ¡mucho más! Los desafíos del trabajo del hogar en América Latina*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico.
7. 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/wemsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-mexico/documents/publication/wems_836285.pdf
8. Cherry, Miriam. 2016. "Beyond Misclassification: The Digital Transformation of Work". *Comparative Labor Law and Policy Journal* 37 (3): 544-577. <https://core.ac.uk/download/pdf/234182396.pdf>
9. Dattani, Kavita. 2021. "Platform 'Glitch as Surprise'. The On-demand Domestic Work Sector in Delhi's National Capital Region". *City* 25 (3-4): 376-395. <https://doi.org/10.1080/13604813.2021.1935786>
10. De Stefano, Valerio. 2016. *The Rise of the "Just-in-time Workforce": On-Demand Work, Crowdsourcing and Labour Protection in the "Gig Economy"*. Ginebra: ILO. https://www.ilo.org/wemsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wems_443267.pdf
11. 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/>
12. DiMaggio, Paul J. y Walter W. Powell. 1983. "The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields". *American Sociological Review* 48 (2): 147-160. <https://doi.org/10.2307/2095101>
13. Elgabry, Mariam y Johathan Camilleri. 2021. "Conducting Hidden Populations Research: A Reflective Case Study on Searching the Biohacking Community". *Futures* 132: en línea. <https://doi.org/10.1016/j.futures.2021.102769>
14. Ellard-Gray, Amy, Nicole K. Jeffrey, Melisa Choubak y Sara E. Crann. 2015. "Finding the Hidden Participant: Solutions for Recruiting Hidden, Hard-to-Reach and Vulnerable Populations". *International Journal of Qualitative Methods* 14 (5): en línea. <https://doi.org/10.1177/1609406915621420>
15. Esquivel, Valeria, Eleonor Faur y Elizabeth Jelin. 2012. "Hacia la conceptualización del cuidado: familia, mercado y Estado". En *Las lógicas del cuidado infantil: entre las familias, el Estado y el mercado*, editado por Valeria Esquivel, Eleonor Faur y Elizabeth Jelin, 11-43. Buenos Aires: Instituto de Desarrollo Económico y Social; Fondo de Población de las Naciones Unidas; Unicef. <https://argentina.unfpa.org/es/publicaciones/las-lógicas-del-cuidado-infantil-entre-las-familias-el-estado-y-el-mercado>
16. Fernández Ossandón, Rosario. 2021. "Asimetrías de poder y el ejercicio de la autoridad en el trabajo doméstico pagado". *Convergencia, Revista de Ciencias Sociales* 28: 1-28. <https://doi.org/10.29101/crcs.v28i0.15904>
17. Ferreira Vale, Gabriel y Claudia Nciolini Rebecchi. 2021. "Uberização do trabalho doméstico remunerado: formas prescritivas de trabalho na Plataforma Donamaid". Ponencia presentada en el XVII Encontro Nacional da ABET, 3 de agosto-10 de septiembre.
18. Fetterolf, Elizabeth. 2022. "It's Crowded at the Bottom: Trust, Visibility, and Search Algorithms on Care.com". *Journal Digital Social Research* 40 (1): 49-72. <https://doi.org/10.33621/jdsr.v4i1.98>
19. Fraga Barbosa, Alexandre y Thays Monticelli Almeida. 2021. "PEC das domésticas: holofotes e bastidores". *Revista Estudos Feministas* 29 (3): en línea. <https://doi.org/10.1590/1806-9584-2021v29n371312>
20. Fragale Filho, Roberto. En prensa. "¡Un día va a funcionar! La interminable jornada por la efectivización de los derechos laborales de las trabajadoras domésticas". En *Mujeres, trabajadoras, y ¡mucho más! Los desafíos del trabajo del hogar en América Latina*, editado por Erynn Casanova, Louisa Acciari, Jurema Brites, Rosario Fernández Ossandón, Elizabeth Hutchison, Leda Pérez y Lorena Poblete. Lima: Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico.
21. Fudge, Judy y Claire Hobden. 2018. *Conceptualizing the Role of Intermediaries in Formalizing Domestic Work*. Ginebra: ILO. https://www.ilo.org/travail/info/publications/WCMS_631587/lang-en/index.htm

22. Garcia, Liza, Teresita Barrameda, Jassamine Pacis y Arlen Sandino Barrameda. 2020. "Digitalization and Domestic Work: The Policy Environment in the Philippines". Research Report IT for Change. <https://itforchange.net/digitization-and-domestic-work-policy-environment-philippines>
23. Ghosh, Anwesha. 2021. "Recognizing Invisible Work: The Women Domestic Workers' Movement in Bangladesh". *Asian Journal of Women's Studies* 27 (3): 384-405. <https://doi.org/10.1080/12259276.2021.1965365>
24. Gorbán, Débora y Ania Tizziani. 2018. *¿Cada una en su lugar? Trabajo, género y clase en el servicio doméstico*. Buenos Aires: Biblos.
25. Gruszka, Katarzyna, Anna Pilinger, Stefanie Gerold y Hendrik Theine. 2022. "(De)evaluation of Household Cleaning in the Platform Economy". *WU Vienna University of Economics and Business. Ecological Economic Papers* 44/2022: 1-22. <https://doi.org/10.57938/d5a067fa-200d-43b1-boea-71boacb65d66>
26. Hunt, Abigail y Fortunate Machingura. 2016. *A Good Gig? The Rise of on-Demand Domestic Work*. Working paper. The Overseas Development Institute. <https://www.odi.org/publications/10658-good-gig-rise-demand-domestic-work>
27. 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>
28. ILO (International Labour Organization). 2021. *World Employment and Social Outlook 2021: The Role of Digital Labour Platforms in Transforming the World of Work*. Ginebra: ILO. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_771749.pdf
29. Kasparian, Denise, Agustina Súnico, Julieta Grasas y Julia Cófreces. 2023. "Socio-Labour Inclusion of Low-Income Women in the Digital Economy: A Comparison Between Corporate and Cooperative Domestic Work Platforms". *Social Sciences* 12: 1-18. <https://doi.org/10.3390/socsci12100579>
30. Koutsimpogiorgos, Nikolaos, Koen Frenken y Andrea M. Herrmann. 2023. "Platform Adaptation to Regulation: The Case of Domestic Cleaning in Europe". *Journal of Industrial Relations* 65 (2): 156-184. <https://doi.org/10.1177/00221856221146833>
31. Madariaga, Javier, César Buenadicha, Erika Molina y Christoph Ernst. 2019. *Economía de plataformas de empleo. ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* Buenos Aires: Cípped; BID; OIT. <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2019/05/Como-es-trabajar-en-una-app-en-Argentina-CIPPEC-BID-LAB-OIT.pdf>
32. Moreira Cardoso, Ana Claudia y Maria Júlia Tavares Pereira. 2023. *A plataforma de trabalho no Brasil e o subsetor dos cuidados: uma revisão de achados bibliográficos*. São Paulo: Cebrap.
33. Muralidhara Hiriyur, Salonie. 2022. "Informal Workers Harnessing the Power of Digital Platforms in India". En *Social Contracts and Informal Workers in the Global South*, editado por Laura Alfes, Martha Chen y Sophie Plageron, 169-188. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
34. Nhleko, Tengetile. 2023. "The 'Platformisation' of Domestic Work in South Africa: A Shift towards Marginal Formalization and Deepening Informalization of Domestic Work Employment". *The Thinker* 96: 87-98. https://doi.org/10.36615/the_thinker.v96i3.2678
35. OIT (Organización Internacional del Trabajo). 2012. *Situación del trabajo doméstico remunerado en América Latina*. Lima: OIT. https://webapps.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_201357.pdf
36. OIT (Organización Internacional del Trabajo). 2021. *El trabajo doméstico remunerado en América Latina y el Caribe, a 10 años del Convenio núm. 189*. Lima: OIT para América Latina y el Caribe.
37. Pereyra, Francisca. 2013. "El acceso desigual a los derechos laborales en el servicio doméstico argentino: una aproximación desde la óptica de las empleadoras". *Revista de Estudios Sociales* 45: 54-66. <https://doi.org/10.7440/res45.2013.05>
38. Pereyra, Francisca, Lorena Poblete, Cecilia Poggi y Ania Tizziani. 2022. "Precarisation or Protection? The Impact of Digital Platform Labour on Argentinean Domestic Workers in Times of Pandemic". *AFD Research Papers* 235. París: Éditions Agence Française de Développement. <https://www.afd.fr/en/ressources/precarisation-or-protection-impact-digital-platform-labour-argentinean-domestic-workers-times-pandemic>
39. Pereyra, Francisca, Lorena Poblete y Ania Tizziani. 2023. *Plataformas digitales de servicio doméstico y condiciones laborales. El caso de Argentina*. Buenos Aires: OIT para Argentina. https://www.ilo.org/buenosaires/publicaciones/WCMS_877416/lang-es/index.htm
40. Pérez, Leda M. 2021. "On Her Shoulders: Unpacking Domestic Work, Neo-Kinship and Social Authoritarianism in Peru". *Gender, Place & Culture* 28 (1): 1-21. <http://doi.org/10.1080/0966369X.2019.1708273>
41. Poblete, Lorena. 2018. "El Convenio núm. 189 de la OIT en Argentina, Chile y Paraguay. Estudio comparado de la regulación del tiempo de trabajo y de la remuneración de las trabajadoras domésticas". *Revista Internacional del Trabajo* 137 (3): 479-503. <https://doi.org/10.1111/ilrs.12098>
42. Poblete, Lorena. 2020. "For the Recognition of Domestic Workers Rights. The Controversies Associated with Regulatory Reforms in Argentina, Chile and Paraguay". En *The Political Economy of Work in the Global South: Reflections on Labour Process Theory*, editado por Anita Hammer y Adam Fishwick, 220-240. Londres: Bloomsbury Publishing.
43. Poblete, Lorena. 2024. "The Covid-19 Pandemic as a Trigger for the Expansion of Social Rights: Unemployment Insurance for Domestic Workers in South America". *Revue de Politiques Sociales et Familiales* 150 (1): 101-116. <https://doi.org/10.3917/rpsf.150.0101>

44. Poblete, Lorena. En prensa. “El Convenio 189 de la OIT como catalizador del movimiento por los derechos de las trabajadoras domésticas en América Latina”. En *Mujeres, trabajadoras, y ¡mucho más! Los desafíos del trabajo del hogar en América Latina*, editado por Erynn Casanova, Louisa Acciari, Jurema Brites, Rosario Fernández Ossandón, Elizabeth Hutchison, Leda Pérez y Lorena Poblete. Lima: Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico.
45. Poblete, Lorena y Ania Tizziani. 2013. “Presentación”. *Revista de Estudios Sociales* 45: 9-14. <http://doi.org/10.7440/res45.2013.01>
46. Poblete, Lorena, Ania Tizziani, François-Xavier Devetter, eds. 2013. “Servicio doméstico y desigualdad social”. Dossier, *Revista de Estudios Sociales* 45. <https://revistas.uniandes.edu.co/index.php/res/issue/view/392>
47. Poblete, Lorena, Ania Tizziani y Francisca Pereyra. 2024. “Plataformas digitales y formalización laboral. El trabajo doméstico remunerado en Argentina durante la pandemia”. *Perfiles Latinoamericanos* 32 (63): 1-29. <https://doi.org/10.18504/pl3263-006-2024>
48. Pralss, Jeremias. 2018. *Humans as a Service: The Promise and Perils of Work in the Gig Economy*. Oxford: Oxford University Press.
49. Pulignano, Valeria, Claudia Marà, Milena Franke y Karol Muszynski. 2023. “Informal Employment on Domestic Care Platforms: A Study on the Individualization of Risk and Unpaid Labour in Mature Market Contexts”. *Transfer: European Review of Labour and Research* 29 (3): 1-16. <https://doi.org/10.1177/10242589231177353>
50. Rodríguez-Modroño, Paula, Astrid Angenjo-Calderón y Purificación López-Igual. 2022. “Platform Work in the Domestic and Home Care Sector: New Mechanisms of Invisibility and Exploitation of Women Migrant Workers”. *Gender & Development* 30 (3): 619-635. <https://doi.org/10.1080/13552074.2022.2121060>
51. Rojas Scheffer, Raquel. 2021. “Same Work, Same Value? Paid Domestic Workers’ and Housewives’ Struggles for Rights in Uruguay and Paraguay”. *Current Sociology* 69 (6): 843-860. <https://doi.org/10.1177/0011392120969763>
52. Rosenblat, Alex. 2018. *Uberland: How Algorithms Are Rewriting the Rules of Work*. Berkeley: University of California Press.
53. Santiago Páramo, Andrea y Carlos Piñeyro Nelson. 2021. “Aliada and Alia: Contrasting For-Profit and Non-Profit Platform for Domestic Work in Mexico and the United States”. En *A Modern Guide to Labour and the Platform Economy*, editado por Jan Drahokoupil y Kurt Vandaele, 242-255. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
54. Sedacca, Natalie. 2022. “Domestic Work and the Gig Economy”. En *A Research Agenda for the Gig Economy and Society*, editado por Valerio de Stefano, Ilda Durri, Charalampos Stylogiannis y Mathias Wouters, 149-166. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
55. Sibiya, Wandile y David du Toit. 2022. “Sweeping Up Decent Work: Paid Domestic Work and Digital Platform in South Africa”. *Gender & Development* 30 (3): 637-654. <https://doi.org/10.1080/13552074.2022.2126199>
56. Soto Badui, Lilian. 2022. *Derechos de las trabajadoras remuneradas del hogar en las Américas: avances y brechas persistentes*. Washington D. C.: OEA; Comisión Interamericana de Mujeres. <https://www.oas.org/es/cim/docs/Derechos-TDH-ES.pdf>
57. Spreen, Marinus. 1992. “Rare Populations, Hidden Populations, and Link-Tracing Designs: What and Why?”. *Bulletin de Méthodologie Sociologique* 36 (1): 34-58. <https://doi.org/10.1177/075910639203600103>
58. Tandon, Ambika y Aayush Rathi. 2021. “Care in the Platform Economy: Interrogating the Digital Organisation of Domestic Work in India”. En *The Gig Economy: Workers and Media in the Age of Convergence*, editado por Brian Dolber, Michelle Rodino-Colocino, Chenjerai Kumanyka y Todd Wolfson, 47-57. Nueva York: Routledge.
59. Thomas, Robert. 1995. “Interviewing Important People in Big Companies”. En *Studying Elites Using Qualitative Methods*, editado por Rosanna Hertz y Jonathan B. Imber, 3-17. Londres: Sage Publications.
60. Ticona, Julia. 2015. “Strategies of Control: Workers’ Use of ICTs to Shape Knowledge and Service Work”. *Information, Communication & Society* 18 (5): 509-523. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1012531>
61. Ticona, Julia. 2020. “Essential and Untrusted”. *Dissent* 67 (4): 12-18. <https://doi.org/10.1153/dss.2020.0080>
62. Ticona, Julia. 2022. “Red Flags, Sob Stories, and Scams: The Contested Meaning of Governance on Carework Labor Platforms”. *New Media & Society* 24 (7): 1548-1566. <https://doi.org/10.1177/14614448221099233>
63. 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>
64. Tizziani, Ania y Lorena Poblete. 2022. “La intervención de plataformas digitales en el trabajo doméstico remunerado en Argentina”. *Sociedade e Cultura* 25: 1-36. <https://doi.org/10.5216/sec.v25.71033>
65. Trojansky, Alisa. 2020. *Towards the ‘Uber-isation’ of Care? Platform Work in the Sector of Long-Term Home Care and Its Implications for Workers’ Rights*. S. l.: Workers’ Group Research Report. Economic and Social Committee. <https://www.eesc.europa.eu/en/our-work/publications-other-work/publications/towards-uber-isation-care>
66. 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>
67. 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>

Lorena Poblete

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

Francisca Pereyra

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

Ania Tizziani

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

