

# La intervención de plataformas digitales en el trabajo doméstico remunerado en Argentina

## A intervenção das plataformas digitais no trabalho doméstico remunerado na Argentina

## The intervention of digital platforms in paid domestic work in Argentina

Ania Tizziani <sup>1</sup>



Universidad Nacional de General Sarmiento, Los Polvorines, Argentina  
atizziani@campus.ungs.edu.ar

Lorena Poblete <sup>2</sup>



Universidad Nacional de San Martín, San Martín, Argentina  
lorena.poblete@conicet.gov.ar

1

**Resumen:** La expansión de las plataformas digitales en el mundo del trabajo suscita un interés creciente en la literatura académica. En ese campo de estudios, Uber, una de las plataformas pioneras, se consolidó como el modelo del mundo del trabajo digitalizado. Los cambios producidos por plataformas que prestan otros tipos de servicios han sido hasta el momento poco analizados, particularmente en la región latinoamericana. Este artículo explora el impacto de la intermediación digital en el trabajo en casas particulares en la Argentina, a través de la plataforma digital Zolvers. Analiza sus efectos sobre las situaciones laborales de las trabajadoras y sugiere que este tipo de intermediación puede contribuir a impulsar la formalización del empleo, pero no elimina las tendencias precarizadoras que caracterizan el sector. Está basado en una investigación cualitativa, que consistió principalmente en

1 Investigadora del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET).

2 Investigadora del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET).

la realización de 20 entrevistas con trabajadoras domésticas que utilizan la plataforma digital.

**Palabras clave:** Plataformas digitales. Trabajadoras domésticas. Argentina. Condiciones de trabajo. Relaciones laborales.

**Resumo:** A expansão das plataformas digitais no mercado de trabalho desperta um interesse crescente da literatura acadêmica. Neste campo de estudos, o Uber, como uma das plataformas pioneiras, com presença significativa a nível mundial, consolidou-se como modelo para o mundo do trabalho digitalizado. Isso levou à invisibilidade das mudanças produzidas por plataformas que prestam outros tipos de serviços. Este artigo explora o impacto da intermediação digital de acordo com as características do setor em que atua: no nosso caso, serviços domésticos, na Argentina, por meio da plataforma digital Zolvers. Analisa os seus efeitos nas situações de trabalho dos trabalhadores e sugere que esse tipo de intermediação pode contribuir para promover a formalização do emprego, mas não elimina as tendências precárias que caracterizam o setor. Baseia-se em uma pesquisa qualitativa, que consistiu principalmente na realização de 20 entrevistas com empregadas domésticas que utilizam a plataforma digital.

**Palavras-chave:** Plataformas digitais. Trabalhadoras domésticas. Argentina. Condições de trabalho. Relações de trabalho.

**Abstract:** The expansion of digital platforms in the labor market raises a growing interest in academic literature. In this field of studies, Uber, as one of the pioneering platforms, has established itself as the model of digitized work. The changes produced by platforms that provide other types of services have so far been little analyzed, particularly in the Latin American region. This article explores the impact of digital intermediation in domestic services in Argentina through the Zolvers digital platform. It analyzes its effects on the labor conditions of the workers and suggests that this type of intermediation can contribute to promoting the formalization of employment, but it does not eliminate the precarious

trends that characterize the sector. It is based on qualitative research, that conducted 20 in-depth interviews with domestic workers working at the platform.

**Keywords:** Digital platforms. Domestic workers. Argentina. Working conditions. Labor Relations.

Data de recebimento: 06/12/2021

Data de aprovação: 13/05/2022

## Introducción

El desarrollo y expansión de las plataformas digitales dieron lugar a cambios significativos en la estructuración del mercado de trabajo, particularmente por el surgimiento de nuevas modalidades de inserción laboral. Uber, por ser una de las plataformas pioneras y por tener una importante presencia a nivel mundial, se consolidó como el modelo del mundo del trabajo digitalizado. Desde entonces el concepto “uberización” permitió dar cuenta de algunas de las tendencias de cambio clave en las relaciones laborales. Sin embargo, desde hace algunos años, se viene desarrollando una literatura crítica que, por una parte, ubica las transformaciones producidas por las plataformas digitales en un contexto más amplio de mutación del mercado de trabajo — iniciado a finales del siglo XX — y, por otra, propone un análisis sectorial de sus efectos.

En primer lugar, esta literatura destaca que las plataformas digitales forman parte de una amplia tendencia hacia el empleo temporario como forma generalizada de inserción en el mercado de trabajo. Esto se debe a la multiplicación de dispositivos legales que permiten la fragmentación del tiempo de trabajo y la ocasionalidad de la relación laboral. La proliferación de contratos temporarios — sin garantías jurídicas ni protecciones sociales — da forma a una transformación del mundo del trabajo, caracterizada por la “descolectivización” y “destandarización” de las relaciones laborales (CASTEL, 1995; LALLEMENT, 1999), así como la “desmutualización de los riesgos” (DI STEFANO, 2016). En este proceso, las plataformas digitales contribuyen principalmente a incrementar la precariedad laboral en puestos de bajo nivel de remuneración dentro de la economía de servicios (VAN DOORN, 2017; BARZILAY & BEN-DAVID, 2017).

En segundo lugar, esta perspectiva crítica plantea la necesidad de situar la investigación, focalizándola en las especificidades de cada sector de actividad y las particularidades

de los modelos de negocios de las plataformas.<sup>3</sup> Situar el análisis significa comprender el rol de las plataformas digitales, por una parte, respecto del tipo de actividad que suponen, y por otra, respecto de su inserción en un contexto específico, donde resulta importante tener en cuenta las características de la estructura social, la fisonomía del mercado de trabajo y las instituciones laborales (DI STEFANO, 2016; TICONA *et al.*, 2018).

Este artículo retoma estas perspectivas críticas de análisis de la economía de plataformas, para elaborar una indagación situada del impacto de la intermediación digital según las características del sector en el que interviene: en nuestro caso, el trabajo en casas particulares, en la Argentina, a través de la plataforma digital Zolvers. Se trata de una de las plataformas más antiguas y más importantes en el mercado local, y una de las únicas especializadas en servicios a los hogares. Surge en Argentina en 2014 y se expande luego a México, Colombia y Chile. En los países latinoamericanos, existe un número creciente de plataformas digitales que, desde mediados de la década pasada, intervienen en el mercado del trabajo en casas particulares. Sin embargo, el impacto de esta intermediación digital ha sido hasta el momento muy poco explorado en la región, tanto por los análisis en torno de la economía de plataformas como en el campo de estudios sobre el trabajo doméstico remunerado. Una de las particularidades de esta plataforma digital, en relación con aquellas que han despertado mayor interés en la literatura académica, es que interviene en el marco de relaciones asalariadas, frecuentemente sostenidas en el tiempo. Este artículo se interroga entonces sobre las modalidades y los alcances de la intermediación digital en este tipo de relaciones laborales. Tiene por objetivo explorar, desde la perspectiva de las trabajadoras que la utilizan, sus efectos sobre las situaciones laborales y sobre la gestión de los vínculos que establecen con sus empleadores.

<sup>3</sup> Las plataformas digitales que son objeto de investigación en la literatura existente ofrecen tanto servicios de limpieza como de cuidado. La mayoría de los estudios se focaliza en países del Norte, especialmente Estados Unidos. Solo las investigaciones de Hunt y Machingura (2016) y de Páramo y Piñeyro Nelson (2021) se centran en comparaciones internacionales que incluyen el caso de México. El estudio de Madariaga *et al.* (2019) constituye la indagación de mayor relevancia sobre la economía de plataformas para el caso de la Argentina.

La estrategia metodológica utilizada en esta investigación es de tipo cualitativa y está basada principalmente en una serie de 20 entrevistas semiestructuradas con mujeres que ejercen el trabajo en casas particulares a través de la plataforma digital Zolvers<sup>4</sup>. Ese trabajo de campo se llevó a cabo entre febrero y junio de 2020 e incluyó, además, entrevistas con las socias fundadoras de la plataforma digital y con representantes sindicales del sector. Gran parte de las entrevistas se realizaron en el contexto del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio dictado por el Gobierno Nacional en el marco de la pandemia de Covid-19, por lo que la mayoría de las entrevistas fueron telefónicas, todas ellas grabadas, con una duración de entre 1hs y 1h30.

La mayoría de las mujeres que formaron parte de nuestro estudio tenían entre 25 y 45 años al momento de las entrevistas, residían en la provincia de Buenos Aires (en lo que se denomina Conurbano Bonaerense) pero trabajaban principalmente en la Ciudad de Buenos Aires. Cerca de la mitad de ellas contaba con responsabilidades de cuidados de niños al interior de sus hogares y dos de ellas eran jefas de hogar. Todas las mujeres con las que conversamos trabajaban más de 12 horas semanales en servicios de limpieza y cuidados a domicilio, principalmente en la modalidad de trabajo “por horas” para más de un empleador (18 de las 20 entrevistadas contaba con tres o más hogares empleadores), en puestos obtenidos tanto a través como por fuera de la plataforma. En todos los casos, al menos uno de sus puestos de trabajo estaba registrado en las instituciones de la seguridad social.

Las entrevistas se desarrollaron en el contexto particularmente incierto del inicio del aislamiento. Tal como muestran diversos estudios, las trabajadoras domésticas constituyeron una categoría particularmente vulnerable frente al impacto económico y social de la pandemia, dada la alta incidencia del no registro y la falta de acceso a derechos laborales (LÓPEZ MOURELO 2020; CEIL/

4 El presente artículo se enmarca dentro del proyecto “Economía de plataformas y servicios personales en el Área Metropolitana del Gran Buenos Aires Implicancias sobre las condiciones laborales y las desigualdades de género” con sede en Universidad Nacional General Sarmiento (UNGS) en asociación con la Agence Française de Développement (AFD).



CONICET-UNLA, 2020; CASAS, 2021). Los efectos más importantes de la crisis se relacionaron con la pérdida de empleo y de los ingresos laborales que afectaron especialmente a aquellas trabajadoras que efectúan tareas generales de limpieza, a quienes se emplean en la modalidad “por horas” y que no están registradas. Si bien el impacto de la crisis sanitaria no fue el foco de nuestra indagación, los relatos de las trabajadoras que formaron parte de nuestro estudio daban cuenta de estos mismos efectos. El contexto de los primeros meses del aislamiento configuraba además situaciones laborales muy inestables que eran definidas sobre la marcha junto con los empleadores. Dada esta fuerte inestabilidad, en las entrevistas abordamos de manera privilegiadas las situaciones y condiciones de trabajo anteriores a la pandemia, las trayectorias laborales previas, sus situaciones familiares, la utilización de la plataforma digital y sus apreciaciones sobre los diferentes servicios que ésta ofrece.

El artículo se estructura en cuatro secciones. En una primera, revisamos la literatura académica que explora el impacto de la intermediación digital en el caso específico del trabajo doméstico remunerado. En una segunda sección, caracterizamos el sector del servicio doméstico en la Argentina y describimos el funcionamiento de la plataforma digital Zolvers. En las dos últimas secciones — que se centran en el análisis de los datos recabados durante nuestra investigación — exploramos, desde la perspectiva de las trabajadoras entrevistadas, las modalidades de intervención de la plataforma digital en el acceso al empleo en el sector (sección 3) y en la gestión cotidiana de las relaciones laborales (sección 4), antes de presentar en un último apartado algunas reflexiones finales.

## Las plataformas digitales de servicios a los hogares

Las plataformas digitales de servicios a los hogares, aunque se ajustan a las especificidades relativas al tipo actividad en la que

intervienen, comparten dos características principales con el resto de las plataformas: producen una intermediación — a través de la tecnología digital — y utilizan mecanismos de control técnico y reputacional para organizar el proceso de trabajo.

Por una parte, las plataformas digitales de trabajo se presentan como un simple intermediario entre quien requiere un servicio y quien está dispuesto a prestarlo (HUNT & MACHINGURA, 2016; BARZILAY & BEN-DAVID, 2017; FUDGE & HOB DEN, 2018). Con el fin de declinar la responsabilidad de su rol como empleadoras, las plataformas utilizan distintas estrategias, entre ellas se destacan la modificación de los términos de contratación del servicio, el establecimiento de asimetrías en la información y la utilización de algoritmos para gestionar el trabajo (VAN DOORN, 2017). Las plataformas digitales introducen algunos cambios en los modos de intermediación propios de las agencias de colocación o de empleo. Al igual que estas agencias, en ocasiones las plataformas acompañan la negociación del contrato y la liquidación de salarios (TICONA & MATEESCU, 2018), pero lo hacen a través de las aplicaciones que permiten hacer visible el número de horas trabajadas, la remuneración correspondiente y el método de pago (HUNT & MACHINGURA, 2016; FUDGE & HOB DEN, 2018). También las *apps* son utilizadas para proveer información sobre regulaciones laborales y pago de impuestos (TICONA & MATEESCU, 2018).

Por otra parte, las plataformas digitales intervienen en el proceso de trabajo a través de mecanismos de control estructurados como sistemas de reputación. Estos sistemas producen una clasificación de las y los trabajadores en función de criterios arbitrarios, cambiantes y opacos (TICONA & MATEESCU, 2018), promoviendo una “cultura de la auditoría” que condiciona las elecciones de las y los trabajadores (VAN DOORN, 2017). Generalmente, estos sistemas se estructuran en una sola dirección, desde los empleadores hacia los trabajadores (TICONA & MATEESCU, 2018; VAN DOORN, 2017).



Además, con el objeto de ajustarse a las particulares del sector de trabajo en casas particulares, las plataformas digitales intentan reproducir un elemento clave del reclutamiento: la confianza. La intimidad que supone el trabajo en los hogares empleadores y la realización de tareas de cuidado dan forma a una relación laboral particular basada en la confianza. El mecanismo que permite esta producción de confianza digitalizada es la exposición de la identidad de las trabajadoras domésticas y cuidadoras (SHOENBAUM, 2016). Por un lado, las plataformas producen una suerte de “garantía de confiabilidad” al verificar los antecedentes penales de las trabajadoras. Por otra, utilizan los distintos *social media* — Facebook, twitter, etc. — para dar visibilidad a características personales de las trabajadoras que luego son utilizadas en el momento de la selección (TICONA & MATEESCU, 2018).

La mayoría de estos análisis se centra en un tipo específico de plataformas digitales, aquellas que siguen el modelo “bajo demanda”, similar al modelo de Uber y al que opera en otros sectores. Este modelo generalmente considera a las trabajadoras como “prestadoras independientes” y se especializa en servicios puntuales, de bajas cargas horarias y a corto plazo. Existen sin embargo otros modelos de intermediación digital en el sector. Un estudio de Digital Future Society (2021) diferencia, por ejemplo, para el caso español, las plataformas “bajo demanda” de aquellas que se estructuran como agencias de colocación a largo plazo, especializadas en servicios de cuidado, que implican el establecimiento de relaciones asalariadas y pueden brindar acceso a las protecciones sociales. Este análisis destaca la necesidad de elaborar una tipología de plataformas digitales para el estudio diferenciado de sus efectos, en relación con el contexto específico del sector en el que intervienen (DIGITAL FUTURE SOCIETY, 2021, p. 54).

Las plataformas digitales de servicios a los hogares han sido todavía poco estudiadas en Argentina y, más generalmente, en los países latinoamericanos. La investigación realizada por de

Madariaga *et al.* (2019) constituye uno de los pocos estudios que exploran el perfil socio-demográfico y las situaciones laborales de las y los trabajadores de plataformas digitales en nuestro país<sup>5</sup>. Esta investigación incluye el caso de Zolvers y, al igual que la literatura sobre el tema en otras latitudes, destaca la particularidad del sector de trabajo doméstico remunerado. En los sectores que han despertado mayor interés en la literatura — como el transporte de pasajeros y los servicios de mensajería y cadetería —, el impacto de las plataformas se asoció a un aumento de la precariedad, dado que prevalecen los contratos de prestación de servicios que brindan menores derechos y beneficios en relación con las modalidades de trabajo tradicionales (LÓPEZ MOURELO & PEREYRA, 2020; DEL BONO, 2019). El trabajo en casas particulares en cambio, es el único caso en el que la intermediación digital opera en el marco de relaciones asalariadas. Según Madariaga *et al.* (2019), dentro este sector con altos niveles de desprotección, Zolvers promueve la formalización de las relaciones laborales y, al facilitar el acceso al empleo, puede contribuir a mejorar las trayectorias laborales de las trabajadoras.

Ese relevamiento muestra también que el perfil de las mujeres que se insertan en la ocupación a través de la plataforma digital presenta diferencias significativas en comparación con el conjunto de las trabajadoras domésticas. Se trata de mujeres más jóvenes, con niveles más elevados de educación formal, que se desempeñan principalmente en puestos a tiempo parcial, dado que trabajan en promedio 20 horas semanales. En esos puestos, la incidencia del registro es más elevada que en el conjunto de la ocupación: más de un tercio de las trabajadoras encuestadas contaba con aportes jubilatorios y obra social, una proporción que era, en 2018, 10% más elevada que la registrada en el conjunto de las trabajadoras domésticas (MADARIAGA *et al.*, 2019, p. 106). Esta indagación da cuenta, sin embargo, de situaciones de empleo en las que se combinan los puestos

<sup>5</sup> El estudio presenta los principales resultados de la “Encuesta de Trabajadores de Plataformas”, llevada a cabo en 2018, que abarcó una decena de plataformas digitales que operan en nuestro país, en diversos sectores tales como el transporte de pasajeros, servicios de mensajería y cadetería, comercio minorista, servicios de reparación, de limpieza y cuidados a domicilio.

registrados y no registrados, lo que sugiere que esta incidencia más alta del registro no elimina las dinámicas precarizadoras que caracterizan la ocupación. Los datos muestran que la intermediación digital tiene efectos significativos tanto en las modalidades de inserción en el sector como en la definición de las condiciones laborales. En este artículo buscamos profundizar el análisis del modo en que la plataforma digital interviene en esas dos instancias: en el acceso al empleo y en la gestión cotidiana de las relaciones laborales.

## Zolvers y el trabajo en casas particulares en Argentina

En la Argentina, como en gran parte de los países latinoamericanos, el trabajo en casas particulares constituye una de las principales fuentes de empleo femenino urbano y una de las ocupaciones más relegadas, en términos de las condiciones laborales y los niveles de salario. En el año 2018, el sector concentra 6,8% de la población ocupada a nivel regional (OIT, 2019). En la Argentina, esta categoría representa 6,3% de la población económicamente activa y 20,5% de las mujeres asalariadas<sup>6</sup>. Se trata de una actividad altamente feminizada dado que 98,5% de quienes se insertan en ella son mujeres. La mayoría se concentra en las edades centrales y una proporción muy alta, de 44%, son jefas de hogar. Los niveles educativos de las trabajadoras domésticas suelen ser menores que los registrados en el conjunto de las asalariadas y la proporción de mujeres migrantes es considerablemente más elevada<sup>7</sup>.

En lo que se refiere a la legislación laboral, en los últimos veinte años se registraron una serie de iniciativas públicas tendientes a revertir el peso histórico de la informalidad en la ocupación. Entre las medidas más importantes, se destaca

<sup>6</sup> Los datos corresponden a la *Encuesta Permanente de Hogares*, cuarto trimestre de 2019 (fuente INDEC, [www.indec.gob.ar](http://www.indec.gob.ar)). Se toman los datos del período prepandemia para caracterizar el sector dado que se busca situar las trayectorias de las trabajadoras entrevistadas, las mismas comprenden su historia laboral previa a las entrevistas realizadas en 2020, así como su situación en el momento de la indagación.

<sup>7</sup> La proporción de mujeres migrantes en el sector en general alcanza 31% en esta fuerza de trabajo. Dentro de ese grupo, 17,5% proviene de otra provincia argentina y 11,5% de países limítrofes.

la sanción, en el año 2013, de una nueva legislación laboral, el *Régimen Especial de Contrato de Trabajo para el Personal de Casas Particulares* (Ley 26.844), que estableció una ampliación y equiparación de derechos respecto de los asalariados del sector privado<sup>8</sup>. La ampliación de derechos está relacionada con nuevos derechos basados en el reconocimiento de la especificidad del trabajo doméstico. Entre ellos se encuentran: la inclusión de las trabajadoras que realizan tareas de cuidado; la protección de jóvenes entre 16 y 18 años; y la redefinición del período de prueba. La equiparación de derechos se relaciona con los derechos laborales. La ley 26.844 reconoce que las trabajadoras domésticas tienen derecho a un sueldo anual complementario, a licencias ordinarias, a licencias especiales — donde se incluye la licencia por maternidad —, al pago de horas extras, e indemnizaciones por ruptura del contrato de trabajo. Si bien algunos de estos derechos estaban incluidos en el régimen anterior, otros aparecen por primera vez en la nueva reglamentación; como por ejemplo las licencias especiales, donde se encuentra la licencia por maternidad (PEREYRA & POBLETE, 2015; POBLETE, 2016).

Además, a diferencia de las regulaciones anteriores, esta legislación establece el acceso a los derechos y las protecciones asociados a la condición de asalariadas para el conjunto de las trabajadoras domésticas, sin discriminar las cargas horarias de trabajo, dado que su ámbito de aplicación abarca todas las relaciones laborales en el sector, “cualquiera [sea] la cantidad de horas diarias o de jornadas semanales en que sean ocupadas para tales labores”<sup>9</sup>. Si bien estas iniciativas impulsaron el crecimiento del empleo registrado, los niveles de informalidad siguen siendo una de las problemáticas centrales de la ocupación. En la actualidad, cerca de tres cuartos de esta fuerza laboral se desempeñaba en puestos no registrados.

<sup>8</sup> Este proceso de cambio incluyó también la implementación de diversos programas de formalización del trabajo, basado en la simplificación del registro de las trabajadoras e incentivos impositivos para los empleadores entre otras iniciativas. Sobre los efectos de estas medidas en el sector, ver Pereyra, 2012 y 2017.

<sup>9</sup> Ley 26.844, artículo 1 (Boletín Oficial, 12 de abril de 2013).

Un último rasgo significativo que configura el sector en la última década se vincula con el crecimiento de las modalidades de trabajo en jornadas parciales y “por horas”, en detrimento de inserciones con elevadas cargas horarias para un mismo empleador. En 2013, en el momento de que se sanciona el nuevo régimen, quienes se desempeñan en jornadas parciales o “por horas” representan 40% del total de trabajadoras del sector<sup>10</sup>. A finales de 2019, el 44% de las trabajadoras domésticas se inserta en puestos de menos de 16 horas semanales, el 32% en empleos de entre 16 y 34 horas y sólo el 24% en puestos de más de 35 horas semanales de trabajo. El crecimiento de las inserciones en jornadas parciales tiene efectos importantes tanto en los niveles de salario como en el acceso a los derechos laborales, dado que es en el segmento con menores cargas horarias para un mismo empleador donde históricamente se registraron los mayores niveles de informalidad (PEREYRA, 2017). El nivel de las remuneraciones, por su parte, se sitúa por debajo del promedio del país y constituye uno de los indicadores más elocuentes de la relegación de esta categoría ocupacional. En efecto, el 83% de las trabajadoras domésticas se sitúan en los tres deciles de ingresos más bajos, teniendo en cuenta la ocupación principal.

La plataforma digital Zolvers ofrece principalmente un servicio de intermediación en la contratación de trabajadoras domésticas. Precisa, en su página web, los límites de su intervención: *“No somos empleadores, Zolvers conecta al cliente con una persona cercana y de confianza para realizar la tarea”*<sup>11</sup> El costo de la intermediación queda enteramente a cargo del empleador. Según una de las socias fundadoras, la plataforma digital cuenta actualmente con 20.000 trabajadoras activas en el Área Metropolitana de Buenos Aires; es decir, inscriptas en la plataforma y que han tomado algún puesto de trabajo. Todas ellas mujeres, a quienes facilita la búsqueda de empleo en puestos cercanos a sus hogares, para contrataciones puntuales

<sup>10</sup> Encuesta Permanente de Hogares, 2013 y 2019 (fuente INDEC, [www.indec.gob.ar](http://www.indec.gob.ar)).

<sup>11</sup> Página web de Zolvers. <https://zolvers.freshdesk.com/support/solutions/articles/5000560104--zolvers-es-empleador-qui%C3%A9n-paga-los-aportes->

— denominadas “por única vez” —, contrataciones semanales o mensuales en servicios de limpieza y cuidado de personas. Zolvers ofrece y promociona los servicios de las trabajadoras domésticas a un valor horario alineado con el convenio colectivo de trabajo, que varía según la carga de trabajo semanal. No obstante, la incidencia directa de la plataforma en la fijación del valor de las remuneraciones se circunscribe al período inicial de la relación laboral (30 días), para quedar luego sujeta a la negociación entre trabajadoras y empleadores. Cuando las trabajadoras se inscriben en la plataforma, como primer requisito, tienen que participar en una reunión informativa, presentar su documentación y realizar una entrevista. Es recién a partir de la verificación de sus datos que se les habilita el ingreso a la plataforma y el acceso a la bolsa de trabajo.

La plataforma brinda también, de manera opcional, el servicio *Zolvers Pagos* que constituye un servicio de intermediación financiera y administrativa. Este servicio, por un lado, permite a los empleadores “desentenderse” de los trámites relativos al abono de haberes — dado que éstos se deducen automáticamente de sus cuentas bancarias y son transferidos a las trabajadoras — y, si el empleador así lo desea, Zolvers también puede ocuparse del pago de las contribuciones patronales. Por otro, *Zolvers Pagos* facilita la apertura de una caja de ahorros gratuita a través de acuerdos con entidades bancarias para el cobro de las remuneraciones, lo que posibilita el acceso a otros productos financieros, tales como tarjetas de débito y créditos otorgados directamente por la plataforma a tasas accesibles<sup>12</sup>.

Adicionalmente, la plataforma ofrece asesoramiento sin costo para realizar el trámite de registro y formalización de la relación laboral. Tal como sucede con otras plataformas del sector en otros

<sup>12</sup> Vale aclarar que — de acuerdo a la información proporcionada por una de las socias fundadoras en el marco de este estudio — la otorgación de créditos mediante la plataforma fue posible a partir de un subsidio a la empresa por parte del Banco Interamericano de Desarrollo. Durante la pandemia este servicio se interrumpió y actualmente su continuidad se encuentra en evaluación.



países, Zolvers facilita el cálculo de la remuneración, al poner a disposición un dispositivo para el registro de las horas trabajadas.

A modo de incentivo para los empleadores, la plataforma ofrece una “garantía de satisfacción” y el contacto con trabajadoras “evaluadas” y “de confianza” — así queda expresado en la página web —. En línea con lo observado por Shoenbaum (2016), al igual que otras plataformas del rubro, Zolvers promociona trabajadoras “verificadas”, es decir, con chequeo de antecedentes penales y experiencias laborales previas. Como parte de esta “*garantía Zolvers*”, también ofrece la posibilidad de “reemplazar” la trabajadora dentro de los primeros 30 días, si no hay satisfacción desde la parte empleadora. Un último elemento de esta producción digitalizada de la confiabilidad, se vincula con el sistema de reputación de las trabajadoras. Se trata de un sistema unidireccional en el que los empleadores evalúan el desempeño de las trabajadoras, que puede incidir en el acceso al empleo, dado que las evaluaciones negativas pueden afectar la decisión del empleador en el momento de aceptar una postulación o significar directamente el bloqueo de la plataforma durante un tiempo.

15

## La conexión entre la oferta y la demanda de servicios domésticos: conseguir un empleo a través de Zolvers

Para el conjunto de las mujeres que formaron parte de nuestro estudio, el trabajo en casas particulares — que ejercen en general tanto a través de Zolvers como por fuera de la plataforma — constituye la principal forma de inserción en el mercado de trabajo y la fuente de ingresos más importante con la que contaban en el momento en que realizamos las entrevistas. En algunas pocas ocasiones, esa inserción se acompaña de otras actividades remuneradas independientes, como la venta de cosméticos por catálogo o los servicios de manicura a domicilio. Esas otras actividades

tienen, sin embargo, un peso marginal tanto en la dedicación horaria semanal como en las posibilidades de generación de ingresos. En todos los casos, nuestras interlocutoras registran experiencias laborales previas a la utilización de la plataforma, que, la mayoría de las veces, incluyen actividades de limpieza doméstica y no doméstica. Así, la intermediación digital no parece constituir una puerta de entrada al trabajo en casas particulares, sino que se inscribe en la continuidad de trayectorias laborales que ya transitaron en el sector.

En concordancia con los resultados de otras investigaciones sobre el impacto de esta plataforma digital (MADARIAGA *et al.* 2019, p. 80), las mujeres que ejercen el trabajo en casas particulares a través de Zolvers cuentan con niveles de educación más elevados que los que se registran en el conjunto de esta categoría. Sólo un cuarto de las mujeres entrevistadas no había terminado sus estudios secundarios<sup>13</sup> y más de la mitad de nuestra muestra cursó, o se encontraba cursando, algún tipo de formación profesional, terciaria o universitaria en el momento de las entrevistas.

Pese a mostrar niveles más elevados de educación formal, las trayectorias laborales de las mujeres que utilizan la plataforma están marcadas por una fuerte inestabilidad, rasgo que comparten con el conjunto de las trabajadoras domésticas (GOGNA, 1993, TIZZIANI, 2011, MAGLIANO, 2017) y más generalmente con las mujeres de menores recursos (CERRUTTI, 2000, MUÑIZ TERRA *et al.*, 2013). Este rasgo se expresa, en primer lugar, a través de una oscilación entre períodos de actividad y de inactividad, asociados al ciclo de vida familiar: frecuentemente las mujeres entrevistadas se retiran del mercado de trabajo al momento del matrimonio o con la llegada de los hijos para volver a insertarse algunos meses o unos años más tarde, configurando itinerarios discontinuos de participación laboral. En la experiencia de Mariana<sup>14</sup>:

<sup>13</sup> En 2019, esa proporción alcanza el 60% del conjunto de las trabajadoras domésticas en Argentina según la *Encuesta Permanente de Hogares*.

<sup>14</sup> Los nombres han sido cambiados para preservar el anonimato de las mujeres entrevistadas.

Yo ya estaba trabajando con ellos [Zolvers], pero tenía otra casa en Belgrano, trabajé como tres años, pero lo dejé porque yo justo en el ínterin me quedé embarazada de mi hijo y viste, ya no pude trabajar más, entonces ellos me pidieron la renuncia y me fui. (Mariana, 39 años).

Vale la pena detenerse en la notoria naturalización del no reconocimiento del derecho a la licencia por maternidad que expresa Mariana en su relato y que también pudimos identificar en los discursos de otras entrevistadas. Esta naturalización, está relacionada, desde nuestra perspectiva, con el peso histórico de los arreglos personalizados e informales en la ocupación y el reconocimiento muy reciente de este derecho en la legislación laboral específica del trabajo en casas particulares (PEREYRA, 2017).

En segundo lugar, las trayectorias laborales de las mujeres entrevistadas se caracterizan por la alta rotación y las frecuentes oscilaciones entre períodos de empleo y de desempleo, ambos rasgos vinculados en particular con la calidad de los empleos que constituyen el universo accesible: contratos a tiempo parcial o por cortos períodos, puestos no registrados, trabajo domiciliario, entre otras formas de precarización laboral muy presentes en los itinerarios de nuestras entrevistadas. Beatriz, una trabajadora de 36 años que se encontraba cursando una tecnicatura en farmacia, se describe como “polirubrica” a la hora de dar cuenta de las actividades por las que transitó a lo largo de su trayectoria; éstas incluyen un puesto de secretaria en una empresa constructora (*“en ese estaba “en negro”, me pagaban cuando querían”* comenta), niñera, auxiliar en una guardería, camarera y mucama en un hospital.

De manera general, esos itinerarios dan cuenta de los fuertes condicionamientos que configuran la participación femenina en el mundo del trabajo (en particular, en el caso de las mujeres de sectores de bajos ingresos) que han sido analizados por una amplia literatura (CEPAL, 2019; FAUR & PEREYRA,

2018; ESPINO, 2011 entre otros estudios). Estas investigaciones muestran la profunda imbricación entre el trabajo reproductivo y productivo en los itinerarios femeninos y la articulación entre las decisiones laborales y las dinámicas familiares, que es uno de los principales elementos destacados por los estudios que abordan estas desigualdades de género. El peso de las responsabilidades socialmente asignadas a las mujeres en las tareas reproductivas condiciona tanto las posibilidades de participación en actividades remuneradas fuera del hogar, como el tipo de inserción a la que pueden acceder. Los itinerarios de las trabajadoras domésticas dan cuenta además de los patrones de segregación de género que se expresan a través de la concentración del trabajo femenino en las actividades consideradas como de “baja calificación” y en los sectores que ofrecen las condiciones laborales más desventajosas, en particular, en el universo de las actividades de cuidados como es el caso de Beatriz y de muchas entrevistadas (CEPAL, 2019; GORBAN & TIZZIANI, 2018).

En la experiencia de las mujeres que participaron de nuestro estudio, el ingreso a la plataforma se vincula con la fuerte inestabilidad que atraviesa sus trayectorias laborales. Está asociado a una búsqueda activa de empleo que surge ante diversos eventos biográficos:

Una amiga, la mamá de ella trabaja por la aplicación, bueno como sabía que yo estaba sin trabajo y que ya había trabajado cuidando nenes, me dice *'bueno fijate, entrá acá a ver si tenes suerte'*. (Marina, 30 años).

Yo empecé más o menos en el 2017 porque me separé, entonces bueno tenía que empezar de algo sea lo que fuese, necesitaba trabajar sí o sí. Y buscando fui mandando curriculums a todas las aplicaciones que hay, Computrabajo, AMIA empleos, después bueno me anoté

en Zolvers que ahí fue cuando conseguí trabajo, cuando me anoté ahí. (Débora, 40 años).

De empleada doméstica empecé desde los 13 años, pero allá en Santiago [del Estero]. Y después hace 4 años que me he venido para acá y he empezado a trabajar, he trabajado en planchado y después me he encontrado con la empresa Zolvers por parte de una tía mía, que estaba aquí, que ella también se ha anotado y he conseguido un trabajo, que todavía estoy. (Noemí, 27 años).

Como muestran estos testimonios, el ingreso a la plataforma forma parte de una serie de estrategias que se inscriben en una búsqueda activa de empleo. Esta búsqueda puede estar vinculada a una situación de desempleo, a la necesidad de reinsertarse en el mercado laboral después de un período de inactividad o de integrarse en las sociedades de destino, en los casos de las mujeres migrantes. El relato de Débora que transcribimos más arriba sugiere que, si bien la plataforma digital no constituye la única estrategia que despliegan en la búsqueda de un empleo, sí es considerada como la más eficiente. Débora compara, más adelante en nuestra conversación, esas diferentes estrategias de búsqueda:

Porque [Zolvers] es la que me resultó, o sea yo, con las otras aplicaciones no, o sea te llamaban, pero, por ejemplo, yo tuve entrevistas para Computrabajo e iba yo y era una fila re larga de gente y por ahí te decían 'te llamamos' y nunca te llamaban. O sea, era más complicado.

Diversas características de la plataforma la definen, en los relatos de las mujeres entrevistadas, como la estrategia más eficiente (aquella que "resulta") en esas búsquedas de empleo. En primer lugar, en la perspectiva de las trabajadoras, su utilización es muy accesible. Todas nuestras entrevistadas afirmaron no haber tenido dificultades para instalarla en

diferentes dispositivos y aprender a gestionarla. En segundo lugar, el lapso entre el momento en que se registran en la plataforma y el acceso a un primer empleo es percibido como muy breve:

Una vez buscando trabajo, me metía a todas las páginas y una vez lo encontré. Y bueno, decía el día que vaya a la visita, a la reunión, y probé. La reunión era acá, en Saavedra, y bueno fui y ahí no más me gustó. Además, ese mismo día me dijeron *'bueno, ya entrás a la plataforma'*. Ese día llegué a mi casa, busqué, y viste que te dan a elegir los lugares cerca de tu casa, y encontré esta [empleadora] de acá no más, del Talar y fui en... ni empezaba febrero en ese tiempo. Fui y la mujer me dijo *'bueno, dale, empezás el lunes'*. Y ahí arranqué. Y después me fijé y como había oficinas y eran pocas las horas agarré también esas. (Melina, 41 años).

Las mujeres que formaron parte de nuestro estudio mencionan diversas formalidades de ingreso en la plataforma: registro de datos personales, certificación de antecedentes penales y de experiencias laborales previas, reuniones de capacitación en la utilización y gestión de la herramienta digital, etc. Pero los tiempos en los que desarrollan esas formalidades son breves y la mayoría de las trabajadoras manifiestan la percepción de un acceso prácticamente inmediato al empleo a través de plataforma. En parte por la gran disponibilidad de puestos de trabajo que ofrecía Zolvers en el escenario previo a la pandemia<sup>15</sup>. En parte, como sugiere el testimonio de Melina, porque las herramientas de búsqueda permiten una conexión más precisa y eficaz entre la oferta y la demanda de trabajo al especificar las tareas demandadas, los horarios de trabajo y la localización geográfica del domicilio del empleador.

<sup>15</sup> Una encuesta realizada a finales de 2020 muestra que el número de ofertas de trabajo bajó considerablemente aun cuando las medidas de distanciamiento social fueron flexibilizándose a partir de octubre 2020. Ver Pereyra *et al.*, 2022.



En efecto, la mayoría de las trabajadoras describen esas herramientas de búsqueda de empleo como una de las ventajas de la plataforma digital porque les permiten encontrar trabajos cercanos a sus propios hogares, acortando los tiempos de traslado; así como también, facilitan la elección de puestos según su disponibilidad de tiempo, lo que contribuye a optimizar la organización de las jornadas y las semanas laborales. A través de estas herramientas, las trabajadoras pueden “sumar casas” en función de los días y horarios que dejan libres otros puestos de trabajo. Así, algunas de nuestras entrevistadas llegan a trabajar en hasta en nueve “casas”, en puestos de entre 4 y 5 horas, semanales o quincenales. Esas modalidades de trabajo requieren una organización intensa que es facilitada (y promovida) por las herramientas de búsqueda de empleos que ofrece la plataforma digital. En el caso de otras entrevistadas, la utilización de la plataforma les permite conciliar con mayor eficacia el trabajo remunerado con los proyectos educativos y sobre todo con las responsabilidades de cuidado. Así lo muestra el relato de Beatriz:

21

Las veces que me he postulado para los trabajos fue, a mí me gusta laburar a la mañana, yo no soy mucho de la tarde porque a la tarde tengo que estar con los chicos, una organización en casa y demás... Entonces siempre fue a la mañana, 5 horas, 4 horas, acá, allá, bueno más o menos dentro de la zona donde me muevo, tampoco por ejemplo irme a un trabajo en Devoto, que a mí me queda re trasmano. Me tengo que tomar 2 colectivos y no llego. Estoy más viajando que trabajando, entonces no me conviene. Pero sí, las veces que me postulé fue más que nada por tema de día y de horarios; además acordate que yo estudiaba y también he dejado a clientes por la hora [...] Entonces eso es lo que tiene Zolvers: que vos podés elegir el rango que vos quieras, los días que vos quieras porque tenéis para elegir, entonces ahí te manejas vos, vos te organizas, vos te manejas, eso está buenísimo, no es

| que te imponen ellos, eso está buenísimo.

Todas las trabajadoras entrevistadas señalan, como la ventaja más importante del trabajo mediante plataforma, la flexibilidad en la organización de su tiempo de trabajo. Esta flexibilidad permite una mejor conciliación entre las actividades remuneradas y otras dimensiones de su vida cotidiana, en particular las tareas reproductivas. En algunos casos, como sugiere el relato de Beatriz, esa flexibilidad puede ser percibida como una mayor autonomía en el ejercicio de la ocupación. Sin embargo, como en el caso de otras plataformas digitales (RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, 2019. VAN DOORN, 2017), estas herramientas de búsqueda propician una fragmentación del tiempo de trabajo y, al multiplicar los hogares empleadores, multiplican las instancias de negociación de las condiciones laborales, en las que la plataforma juega un rol ambiguo.

## Zolvers y la gestión de las relaciones laborales

Como han mostrado estudios anteriores sobre el trabajo en casas particulares, una de las características de la ocupación se sitúa en el peso de las negociaciones personalizadas entre trabajadoras y empleadores en la definición de las condiciones laborales. Esas negociaciones cuentan con escasas regulaciones externas — dada la incidencia histórica de la informalidad en el sector — y están marcadas por la asimetría (BLACKETT, 2019). Así, a pesar de la existencia de normas estatales, dimensiones centrales de la experiencia cotidiana de las trabajadoras dependen de arreglos individualizados e inestables, dado que se modifican en función de los cambios en las necesidades de los hogares empleadores.

Estas dinámicas están muy presentes en la manera en que nuestras entrevistadas dan cuenta de sus experiencias de trabajo a través de la plataforma digital, desde el inicio de la relación laboral. Como vimos, las herramientas de búsqueda

de empleo son muy valoradas por las trabajadoras dado que permiten optimizar la conformación de las agendas laborales. Sin embargo, los términos de referencia de los avisos publicados, en relación con las tareas demandadas o las cargas horarias, no siempre se especifican y con frecuencia se modifican a lo largo del tiempo.

Zolvers especifica empleada doméstica, no se especifica cada cosa. Después vos, bueno, vas arreglando con la persona con la que estás trabajando. [...] He ido también a trabajar y me han dejado las criaturas para estar cuidándolas. [...] Justamente ella [la empleadora] no podía quedarse y me decía: *'a las nenas dentro de 2hs viene mi suegra a buscarlas'*, y bueno, no hay problema. (Helena, 38 años).

Muchas veces modificaron los horarios. Y tuve un inconveniente con una chica de Belgrano, que yo iba creo que dos veces a la semana, y ella una vez me dijo, *'mirá, no vengas porque está todo limpio'*. Yo le dije, *'igual me lo tenés que pagar'*. Me dijo *'no, pero si no venís a trabajar'*. Le dije, *'pero es así por Zolvers. Estoy haciendo dos días con vos y vos me dejás en banda, y yo otra cosa no tengo porque yo estoy cumpliendo con lo que vos pusiste, o lo que vos tomaste para trabajar como una empleada. Así que me lo tenés que pagar'*. Bueno, hasta que la mina lo entendió y me lo tuvo que pagar. No le gustó un carajo. Encima decía *'si no vas a venir, recuperá otro día'*. Le dije, *'no, no es así. Yo no me puedo acomodar, vos tomaste esos días, háblalo con Zolvers'*. Y Zolvers le explicó y me tuvo que pagar, no le gustó, pero listo, lo lamento. (Isabel, 40 años).

En la experiencia de las mujeres entrevistadas, la intermediación digital no modifica de manera radical la dinámica que organiza el trabajo en casas particulares, centrada en el

establecimiento de arreglos variables y personalizados que definen las dimensiones centrales de los puestos. Estas problemáticas se intensifican en las modalidades de trabajos “por horas”, como las que propicia la utilización de Zolvers, en las que el ejercicio de las actividades depende de la conformación y la estabilidad de las complejas agendas de trabajo. Tal como muestra el testimonio de Isabel, la plataforma juega un rol importante en esas negociaciones. Si bien su función principal es poner en contacto a quienes buscan emplear una trabajadora doméstica con quienes quieren trabajar en casas particulares, las diferentes prestaciones que ofrece introducen otras modalidades de intermediación, al tiempo que generan expectativas más amplias en las trabajadoras, respecto del rol de la plataforma en la gestión de las relaciones laborales.

En los discursos de las trabajadoras, es posible identificar dos dimensiones en las que los alcances de la intervención de la plataforma son particularmente ambiguos: las cuestiones relativas a la formalización de las relaciones laborales y la definición de las remuneraciones horarias. En relación con la primera dimensión, como han mostrado otros estudios sobre el sector, la intermediación digital puede contribuir a propiciar el registro de diversas maneras (TICONA & MATEESCU, 2018; HUNT & MACHINGURA, 2016; MADARIAGA *et al.*, 2019). En primer lugar, las prestaciones del servicio *Zolvers Pagos* (trámite del registro y del pago de las remuneraciones, de las contribuciones a la seguridad social y la confección del recibo de sueldo, entre otras) constituyen un impulso directo en este sentido. Todas las trabajadoras entrevistadas estaban registradas en al menos uno de los puestos que habían conseguido a través de Zolvers, que la mayoría de las veces combinaban con otros puestos no registrados. En sus discursos, reconocen que tienen más chances de acceder a un puesto registrado a través de la plataforma digital, como en el caso de Mariana:

Lo que pasa es que ellos [Zolvers] te pagan digamos, te ponen en blanco. Ya cuando alguien solicita el servicio le

dicen que pueden hacerlo, que te pueden poner en blanco en el momento que quieran. Y la verdad es que *yo tuve suerte* porque yo empecé a trabajar en esa casa y a la semana ya me pusieron en blanco.

Vale la pena destacar que no todos los empleadores utilizan el sistema *Zolvers Pagos* y, en ningún caso, la plataforma exige a quienes buscan contratar una trabajadora doméstica el registro del puesto ofrecido. Así, la intermediación digital puede contribuir a impulsar la formalización, pero no constituye una garantía del reconocimiento de los derechos. Este reconocimiento depende, en última instancia, de la voluntad de los empleadores y de las capacidades de negociación de las trabajadoras, que no siempre corren la misma “suerte” que menciona Mariana:

Me dijeron que no podían pagar a la AFIP, que era mucha plata, que esto, que el otro, y que *‘encima te tengo que pagar a vos’*, y le digo, bueno, *‘listo, era una pregunta’*. Así que bueno, nada... (Helena).

A mí me parece que ellos [Zolvers] tendrían que estar más encima de la gente, llamarlos, decirles. Yo hace tres años que estoy ahí... todo este tiempo y todavía estoy en negro. [...] Ellos te mandan un mensaje para que vos le reenvíes a los patrones, de ofrecerle la posibilidad de que vos estés en su casa y ponerte en blanco. La verdad que yo le mandé el mensaje a ellos... si vos le ofreciste el trabajo, si la plataforma se encarga de que encuentres una persona, también tiene que estar encima [de los empleadores] y decirle *‘ponela en blanco’* (Melina).

Como en los testimonios anteriores, si bien la incidencia del registro es más elevada en los puestos que se obtienen a través de la plataforma digital, éste sigue siendo objeto de

una negociación asimétrica entre trabajadoras y empleadores. Los discursos de las trabajadoras describen claramente los límites del rol de la plataforma, centrado en conectar la oferta y la demanda de servicios domésticos, lo que no impide, en algunos casos, cuestionar su desresponsabilización respecto de la calidad de los empleos que ofrece y promociona. Desde nuestra perspectiva, el hecho de que la intervención de la plataforma no se circunscriba únicamente al inicio de la relación laboral (sino que se prolongue en el tiempo) acentúa las ambigüedades en torno de sus alcances. Para muchas trabajadoras, la plataforma es un actor de peso en el desempeño cotidiano de sus actividades laborales: ya sea porque acceden a sus remuneraciones a través de *Zolvers Pagos*, porque verifican regularmente los montos a cobrar en los dispositivos para el registro de las horas trabajadas o por la información sobre la regulación laboral que reciben permanentemente a través de diversos canales (página web, Instagram, blog, email). En muchos casos, la plataforma constituye, para las trabajadoras, una voz autorizada sobre la que pueden apoyarse para dirimir situaciones conflictivas o despejar dudas sobre las condiciones laborales:

Yo me apoyo mucho en Zolvers. En lo que larga en el block de notas. Porque te explica todo. Si cae feriado el día que te toca trabajar, y trabajas, te tienen que pagar el doble. Tienen el block por Instagram, face y el blog. Vos te vas regulando con eso. Tenés un respaldo. Yo cualquier cosa, hago una captura de pantalla y se lo muestro al empleador. Y como dice Zolvers, saben que es lo que tiene que hacer. Las vacaciones, te lo explica. Lo del aguinaldo lo suben todos los años. La mayoría de los empleadores sigue la página. (Cecilia, 43 años).

La difusión de información en torno de las condiciones establecidas por la legislación puede funcionar como un



marco de referencia — un “respaldo” para usar la expresión de Cecilia — en las negociaciones que se establecen al interior del hogar. La distancia entre la ley y la cotidianeidad del trabajo doméstico remunerado parece acortada por la intermediación de la plataforma, acercando las situaciones de trabajo a las condiciones establecidas, aun en los puestos no registrados. Este marco de referencia puede ser movilizado por trabajadoras o empleadores según las circunstancias.

En este sentido, el aspecto más problemático de esta intervención de la plataforma en la gestión de las relaciones laborales se vincula con la fijación del precio del trabajo. En el caso del salario, Zolvers interviene de manera directa al inicio de la relación laboral, ya que establece el valor de la hora de trabajo; ese valor queda frecuentemente como una referencia aún después del período de “garantía” brindado por la plataforma. Zolvers toma como valor horario el establecido por el convenio colectivo de trabajo. Según los discursos de las mujeres entrevistadas, este valor es cerca de 25% o 30% más bajo que el valor hora establecido en el mercado<sup>16</sup>. La mayoría de las trabajadoras plantean que esto representa una gran desventaja respecto de los empleos que pueden conseguir por fuera de la plataforma. Sin embargo, aceptan un salario más bajo porque valoran la gran disponibilidad de puestos ofrecidos a través de Zolvers. Varias trabajadoras han planteado su preocupación a la plataforma:

O sea, como que Zolvers pone un piso. Igual, se lo planteé a Zolvers una vez que fui. El valor de la hora parece que

<sup>16</sup> Desde la sanción de nueva legislación del trabajo en casas particulares, las remuneraciones se establecen a través de convenios colectivos de trabajo, negociados periódicamente en un consejo tripartito del que participan representantes del Ministerio de Trabajo, del sector empleador y los principales sindicatos de trabajadoras domésticas. Estos convenios establecen un “piso salarial” (cercano al Salario Mínimo Vital y Móvil que rige para el resto de los asalariados), tomando como modelo de inserción la modalidad de trabajo “con retiro” a tiempo completo. Como muestra el estudio de Francisca Pereyra, en las negociaciones tiende a predominar una concepción “cuidadosa” de los reclamos salariales, frente a la inquietud de que “aumentos excesivos puedan hacer peligrar los niveles de empleo” (PEREYRA, 2018, p. 48). Esta concepción es, sin embargo, objeto de debate y los representantes sindicales destacan el riesgo de que este “piso” salarial pueda constituir un “techo”, debilitando la posición de las trabajadoras a la hora de negociar, de manera independiente, remuneraciones más elevadas. Estas negociaciones reconocen la existencia de una “pauta de mercado” que, como sostienen las mujeres que participaron de nuestro estudio, en las modalidades de trabajo “por horas” suele ser más elevada que el “piso” salarial legal.

siempre lo tuvo así, siempre bajo. Pero bueno, ellos dicen que están en lo que se paga básico, digamos. Obvio que después el empleador lo puede subir. (Viviana, 37 años).

Por Zolvers es como un poco más bajo el sueldo, en cambio cuando estás por fuera de Zolvers vos decís, ponele legalmente la hora está 165 creo, pero lo que yo le cobro a algunas personas es 200 pesos la hora más viáticos ¿entendés? En cambio, Zolvers ponele que te paga 135, 165 no sé cuánto... (Fernanda, 40 años).

Muchas trabajadoras simplemente aceptan ese valor como parte del acuerdo que suscribieron al iniciar la relación laboral. Para otras entrevistadas en cambio, ese valor sólo debe respetarse mientras el empleador es cliente de la plataforma, es decir, durante el período en el que la *"garantía Zolvers"* está vigente. Las estrategias para conseguir mejores salarios varían. Algunas trabajadoras esperan a consolidar la relación laboral para solicitar un aumento de sus remuneraciones, otras lo plantean desde el principio. En todos los casos, las negociaciones de los aumentos salariales resultan complejas y muchas veces conflictivas para las trabajadoras y la intervención de la plataforma puede funcionar como un obstáculo a la hora solicitar un valor horario mayor.

Los testimonios recabados reconocen este "pago mínimo" como una pauta general en Zolvers, pero los mecanismos que utiliza la plataforma para la fijación del valor horario del trabajo resultan opacos para las trabajadoras. Ya sea porque los avisos no se actualizan o porque los puestos corresponden a diferentes categorías de trabajadoras<sup>17</sup>, las tarifas horarias de los puestos ofrecidos por la plataforma son muy variables. Esta variabilidad y la incertidumbre sobre los criterios utilizados en la definición

<sup>17</sup> Las escalas salariales en el sector establecen cinco categorías diferentes, en función del nivel de especialización de las tareas realizadas (supervisora, personal para tareas específicas, caseros, cuidado de personas y personal para tareas generales).

de las tarifas ofrecidas constituyen una dificultad adicional en las negociaciones de los aumentos salariales. Además, el tipo de modalidad de trabajo promovida por la intermediación digital, en puestos de bajas cargas horarias para varios empleadores, multiplica las instancias de negociación de las condiciones que definen los puestos de trabajo. En esas negociaciones, como muestra el relato de Cecilia, el empleador termina haciendo “su ley” y aun aquellas que logran un valor hora mayor al comienzo de la relación laboral, pueden perder lo obtenido con el transcurso del tiempo:

Cuando yo empecé a trabajar, yo les había aclarado que yo quería que me respetaran los aumentos que se daban por paritarias. Y bueno, cuando llegó el momento, me dijo que bueno... Viste que un aumento lo dieron en tres cuotas. La primera, bárbaro, la segunda bien, y la tercera ya me dijo que bueno, que sea considerada porque ellos me estaban pagando más que el mínimo, que no me podían estar aumentando cada tres meses porque a ellos tampoco les aumentaban el sueldo. (Cecilia).

Los relatos de las trabajadoras muestran que la intermediación digital no anula el peso de estas negociaciones personalizadas y asimétricas en la definición de las condiciones en las que se ejerce el trabajo en casas particulares, pero puede contribuir a configurarlas de diversas maneras y con efectos variables. En este sentido, tiene un rol ambiguo que no se circunscribe únicamente a la conexión de la oferta y la demanda, sino que se prolonga a lo largo de las relaciones laborales. Por un lado, puede propiciar el registro y constituir un marco de referencia que acerca las condiciones de trabajo a las estipuladas por la legislación, aun en los puestos informales. Tal como muestran otros estudios sobre el sector, puede contribuir a estandarizar las condiciones de trabajo (TICONA & MATEESCU, 2018). Por otro lado, ese mismo marco de referencia dificulta las negociaciones de salarios por encima del

mínimo legal, con niveles más cercanos a la “pauta de mercado” para las modalidades de trabajo “por horas”. Se trata de un aspecto crucial para las trabajadoras, dado que los niveles de las remuneraciones en el sector se sitúan entre los más relegados del mercado de trabajo.

## Reflexiones finales

En este artículo analizamos las modalidades de intervención y los efectos específicos de la plataforma digital Zolvers, en función de las características del sector en el que se inserta. El trabajo en casas particulares es una ocupación feminizada, con altos niveles de desprotección, en la que priman las relaciones asalariadas, que frecuentemente se prolongan en el tiempo. En el marco de trayectorias laborales inestables y discontinuas en el mercado de trabajo, la utilización de la plataforma facilita el acceso al empleo y el sostenimiento de las actividades laborales. Los discursos de las trabajadoras destacan, en efecto, la gran disponibilidad de puestos de trabajo ofrecidos por la plataforma y, sobre todo, la flexibilidad que brindan las herramientas de búsqueda de empleo. El tipo de puestos ofrecidos y las herramientas de búsqueda propician modalidades de trabajo a tiempo parcial y “por horas”, para varios empleadores, y la constitución de complejas agendas laborales. En este sentido, la intervención de la plataforma digital se integra en, y acentúa, un rasgo “típico” de los itinerarios femeninos, en particular en los sectores más desfavorecidos, vinculado con la búsqueda de inserciones flexibles como una estrategia de conciliación de las actividades remuneradas y las responsabilidades domésticas y de cuidados, socialmente asignadas a las mujeres al interior de los hogares.

Como han mostrado otros estudios en torno de los efectos de la intermediación digital en diversos sectores, pese a la valoración de la independencia y la flexibilidad en el desempeño de

las actividades remuneradas por parte de las y los trabajadores, estas modalidades de inserción pueden implicar una intensificación de las jornadas laborales y una fragmentación del tiempo de trabajo. En el caso del trabajo en casas particulares, a estos efectos se suma una dificultad adicional vinculada a la multiplicación de las instancias de negociación (individualizada y asimétrica) de las condiciones que rigen los puestos de trabajo, que es un rasgo característico del sector. Como vimos, la plataforma digital juega un rol importante en estas negociaciones que se desarrollan al interior de los hogares empleadores.

Aun cuando, formalmente, Zolvers se limita a facilitar la conexión entre la oferta y la demanda de servicios domésticos y de cuidados, los alcances de su intervención son, de hecho, mucho más amplios. Las diferentes prestaciones que ofrece la plataforma digital la introducen activamente en la gestión cotidiana de las relaciones laborales. A través de estas diferentes modalidades de intervención, Zolvers se convierte en un marco de referencia que configura las negociaciones de las condiciones laborales, una voz autorizada que puede ser movilizada por trabajadoras y empleadores según las circunstancias. En este sentido, la plataforma digital administra las asimetrías en las dinámicas de definición de las condiciones que rigen los puestos de trabajo. Ese rol se constata en dos aspectos cruciales: las cuestiones relativas a la formalización de las relaciones laborales y la definición de los salarios. Sin constituir una garantía en el reconocimiento de los derechos laborales, la intervención de la plataforma contribuye a incrementar la incidencia del registro. Constituye además un respaldo en los reclamos de las trabajadoras para acercar sus condiciones de trabajo a lo estipulado por la legislación, aun en los puestos informales.

Sin embargo, este marco de referencia que esboza la intermediación digital no siempre favorece condiciones ventajosas para las trabajadoras. La negociación de salarios aparece como un punto irresoluble del conflicto entre empleadores y trabajadoras domésticas. El “precio sugerido” por la plataforma digital

debilita la capacidad de las trabajadoras para fijar salarios acordes a los precios de mercado, considerablemente superiores a los mínimos legales. Zolvers ofrece los servicios de trabajadoras “de confianza”, “calificadas y evaluadas”, con experiencia verificada y “garantía de satisfacción”, por salarios que coinciden estrictamente con el mínimo legal. Sobre la base de nuevos dispositivos tecnológicos, reproduce la idea de un trabajo sin valor social, que no requiere calificaciones y no merece altas remuneraciones. Estas dinámicas tienden a reforzar la relegación de esta categoría de trabajadoras, en el contexto particularmente crítico configurado desde el inicio de la pandemia de Covid-19, marcado por una significativa pérdida del empleo en el sector y por el deterioro de los indicadores del mercado de trabajo.

## Referencias

BARZILAY, Arianne; BEN-DAVID, Anat. Platform Inequality: Gender in the Gig-Economy. **Seton Hall Law Review**, New Jersey, vol. 47, n. 2, p. 398-431, 2017.

BLACKETT, Adelle. **Everyday Transgressions. Domestic Workers' Transnational Challenge to International Labor Law**. Ithaca (New York): ILR Press, an imprint of Cornell University Press, 2019.

CASAS, Verónica. “¡Unidad de las trabajadoras!”: las trabajadoras domésticas remuneradas argentinas, entre las desigualdades estructurales y los efectos de la pandemia, **Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo**, n. 11, p. 2-14, 2021.

CASTEL, Robert. **Les métamorphoses de la question sociale**. Paris: Folio Fayard, 1995.

CEIL/CONICET & UNLA. **Encuesta a trabajadoras/es de casas particulares y su situación laboral en el contexto de aislamiento**



**to por la pandemia de Covid-19 en Argentina**, 2020. Disponible en: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2020/05/INFORME-PRELIMINAR-ENCUESTA-TCP-difusion1.pdf>. Acceso en: 24 ago. 2021.

CEPAL. **Panorama social de América Latina**, Santiago de Chile: CEPAL, 2019.

CERRUTTI, Marcela. Determinantes de la participación intermitente de las mujeres en el mercado de trabajo del Área Metropolitana de Buenos Aires. **Desarrollo Económico**, Buenos Aires, vol. 39, n. 156, p. 619-638, 2000.

DEL BONO, Andrea. Trabajadores de plataformas digitales: condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina. **Cuestiones de Sociología**, n° 21(e083), 2019. Disponible en <https://www.cuestionessociologia.fahce.unlp.edu.ar/article/view/CSe083>. Acceso en: 15 nov. 2021.

DIGITAL FUTURE SOCIETY. **Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España**. Barcelona, España, 2021.

DI STEFANO, Valerio. The rise of the 'just-in-time workforce': on-demand work, coddwork, and labor protection in the 'gig-economy'. **Comparative Labour Law & Policy Journal**, Champaign, n. 37, p. 471-503, 2016.

ESPINO, Alma. Trabajo y género: un viejo tema ¿nuevas miradas?. **Nueva Sociedad**, Buenos Aires, n. 232, p. 86-102, 2011.

FAUR, Eleonor; PEREYRA, Francisca. Gramáticas del cuidado. In: PIOVANI Juan Ignacio; SALVIA Agustín (coords.) **La Argentina en el siglo XXI. Cómo somos, vivimos y convivimos en una sociedad desigual**, Buenos Aires: Siglo XXI, 2018, p 497-534.

FUDGE, Judy; HOB DEN, Claire. Conceptualizing the role of intermediaries in formalizing domestic work. **Conditions of Work and Employment series n. 95**, Geneva: International Labour Office, 2018.

GOGNA, Mónica. Empleadas domésticas en Buenos Aires. *In*: CHANEY Elsa; GARCÍA CASTRO Mary (eds.) **Muchacha, cachifa, criada, empleada, empregadinha, sirvienta y más nada**, Caracas:Nueva sociedad, 1993, p. 81-98.

GORBAN Débora, TIZZIANI, Ania. **¿Cada una en su lugar? Trabajo, género y clase en el servicio doméstico**. Buenos Aires: Editorial Biblos, 2018.

HUNT, Abigail; MACHINGURA, Fortunate. **A good gig? The rise of on-demand domestic work**. London: Overseas Development Intitute, 2016.

LALLEMENT, Michel. **Les gouvernances de l'emploi**. Paris: Desclée de Brouwer, 1999.

LÓPEZ MOURELO, Elva. **La COVID-19 y el trabajo doméstico en la Argentina**, Buenos Aires: Oficina de País de la OIT para la Argentina, 2020.

LÓPEZ MOURELO, Elva; PEREYRA, Francisca. El trabajo en las plataformas digitales de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Una aproximación cuali-cuantitativa. **Revista Estudios del Trabajo**, Buenos Aires, n. 60, 2020. Disponible en <https://aset.org.ar/ojs/revista/article/view/90>. Acceso en: 15 nov. 2021.

MADARIAGA, Javier *et al.* **Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?**. Buenos Aires: CIPPEC-BID - OIT, 2019.

MAGLIANO, María José. Las trabajadoras invisibles: experiencias laborales de mujeres migrantes en Argentina. **Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo**, Buenos Aires, n. 1, p. 2-23, 2017.

MUÑIZ TERRA, Leticia; ROBERTI, Eugenia; DELEO, Camila; HACISIC, Cintia. Trayectorias laborales en Argentina: una revisión de estu-

dios cualitativos sobre mujeres y jóvenes. **Revista Lavboratorio**, Buenos Aires, v.14, n. 25, p. 57-79, 2013.

OIT. **Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo. Tendencias 2019**. Ginebra: OIT, 2019.

PEREYRA, Francisca; POBLETE, Lorena; POGGI, Cecilia y TIZZIANI, Ania. **Precarisation or Protection? The Impact of Digital Platform Labour on Argentinean Domestic Workers in Times of Pandemic**, *Research Papers*, Agence Française de Développement, n. 235, p. 32, 2022. Disponible en <https://www.afd.fr/en/ressources/precarisation-or-protection-impact-digital-platform-labour-argentinean-domestic-workers-times-pandemic>.

PEREYRA, Francisca. **Cuando la expansión de derechos es posible: el diálogo social de las trabajadoras domésticas en Argentina**. Buenos Aires: OIT, 2018.

PEREYRA, Francisca. **Trabajadoras domésticas y protección social en Argentina: avances y desafíos pendientes**. Buenos Aires: OIT, 2017.

PEREYRA, Francisca; POBLETE, Lorena. ¿Qué derechos? ¿Qué obligaciones? La construcción discursiva de la noción de empleadas y empleadores en el debate de la Ley del Personal de Casas Particulares (2010-2013). **Cuadernos del IDES**, n. 30, p. 73-102, 2015.

PEREYRA, Francisca. La regulación de las condiciones laborales de los trabajadores del cuidado en la Argentina: el caso del empleo doméstico. In ESQUIVEL, Valeria; FAUR, Eeleonor; JELÍN, Elizabeth (eds.) **Las lógicas del cuidado infantil: entre las familias, el Estado y el mercado** Buenos Aires, Buenos Aires: IDES/UNICEF/UNPFA, 2012, p. 165-200.

POBLETE, Lorena. Empleo y protecciones sociales, ¿dos caras de la misma moneda? Reflexiones en torno a la regulación del servicio doméstico en Argentina. **Revista Latinoamericana de Derecho Social**, n. 22, p. 203-239, 2016.

RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, Ema. La transcendencia de la disponibilidad horaria del trabajador en el contexto de las plataformas digitales. **Temas Laborales**, Andalucía, n.146, p. 121-158, 2019.

PÁRAMO, Andrea Santiago; PIÑEYRO NELSON Carlos. Aliada and Alia: Contrasting for-profit and non-profit platforms for domestic work in Mexico and the United States. In DRAHOKOUPIL Jan; VANDAELE, Kurt. **A Modern Guide to Labour and the Platform Economy**. UK: Edward Elgar Publishing, 2021, p. 242-257.

SHOENBAUM, Naomi. Gender and the Sharing Economy. **Fordham Urban Law Journal**, New York, vol. 43, n. 4, 2016, p. 1023-1070.

TICONA, Julia; MATEESCU, Alexandra. Trusted strangers: Carework platforms' cultural entrepreneurship in the on-demand economy. **New Media & Society**, New York, v. 20, n. 11, p. 4384-4404, 2018.

TICONA, Julia; MATEESCU, Alexandra; ROSENBLAT, Alex. **Beyond Disruption. How Tech Shapes Labor Across Domestic Work & Ridehailing**. Geneva: Data & Society Research Institute, 2018.

TIZZIANI, Ania. De la movilidad ocupacional a las condiciones de trabajo. Algunas reflexiones en torno a diferentes carreras laborales dentro del servicio doméstico en la ciudad de Buenos Aires, **Revista Trabajo y Sociedad**, Vol XV, n. 17, p. 309-328, 2011.

VAN DOORN, Niels. Platform labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the 'on-demand' economy. **Information, Communication & Society**, London, vol. 20, n. 6, p. 898-914, 2017.