



Organización
Internacional
del Trabajo



**Abriendo
PUERTAS**



En colaboración con

Canada

► **Agencias de empleo y mecanismos de intermediación laboral en el trabajo del hogar remunerado en el Perú**





Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

Esta obra está sujeta a una licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional. Véase: creativecommons.org/licenses/by/4.0. El usuario podrá reproducir, compartir (copiar y redistribuir), adaptar (mezclar, transformar y desarrollar el contenido de la obra original), conforme a los términos detallados en la licencia. El usuario deberá citar claramente a la OIT como fuente del material e indicar si se han introducido cambios en el contenido original. No está permitido reproducir el emblema, el nombre ni el logotipo de la OIT en traducciones, adaptaciones u otras obras derivadas.

Atribución de la titularidad - El usuario deberá indicar si se han introducido cambios y citar la obra como sigue: *Agencias de empleo y mecanismos de intermediación laboral en el trabajo del hogar remunerado en el Perú, Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo, 2025, © OIT.*

Traducciones - En caso de que se traduzca la presente obra, deberá añadirse, además de la atribución de la titularidad, el siguiente descargo de responsabilidad: *La presente publicación es una traducción de una obra protegida por derechos de autor de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Esta traducción no ha sido realizada, revisada ni aprobada por la OIT y no debe considerarse una traducción oficial de la OIT. La OIT declina toda responsabilidad en cuanto a su contenido o exactitud. La responsabilidad incumbe exclusivamente al autor o autores de la traducción.*

Adaptaciones - En caso de que se adapte la presente obra, deberá añadirse, además de la atribución de la titularidad, el siguiente descargo de responsabilidad: *La presente publicación es una adaptación de una obra protegida por derechos de autor de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Esta adaptación no ha sido realizada, revisada ni aprobada por la OIT y no debe considerarse una adaptación oficial de la OIT. La OIT declina toda responsabilidad en cuanto a su contenido o exactitud. La responsabilidad incumbe exclusivamente al autor o autores de la adaptación.*

Materiales de terceros - Esta licencia Creative Commons no se aplica a los materiales incluidos en la presente publicación que, aunque no son de la OIT, están protegidos por derechos de autor. Si el material se atribuye a una tercera parte, el usuario que utilice dicho material será el único responsable de obtener las autorizaciones necesarias del titular de los derechos y de responder ante cualquier reclamación por vulneración de los derechos de autor.

Toda controversia derivada de la presente licencia que no pueda ser resuelta de manera amistosa será sometida a arbitraje de conformidad con el Reglamento de Arbitraje de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI). Las partes quedarán vinculadas por el laudo arbitral resultante de dicho arbitraje, que resolverá con carácter definitivo dicha controversia.

Toda consulta sobre derechos y licencias deberá dirigirse a: rights@ilo.org. Puede obtenerse información sobre las publicaciones y los productos digitales de la OIT en: www.ilo.org/publns.

ISBN: 9789220424407 (impreso); 9789220424414 (PDF)
DOI: <https://doi.org/10.54394/EWRN2737>

Las denominaciones empleadas en las publicaciones y las bases de datos de la OIT, que están en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos que contienen no implican juicio alguno por parte de la OIT sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras o límites. Véase: www.ilo.org/descargo-de-responsabilidad.

Las opiniones y puntos de vista expresados en esta publicación incumben solamente a su autor o autores y no reflejan necesariamente las opiniones, puntos de vista o políticas de la OIT.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la OIT, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Agencias de empleo y mecanismos de intermediación laboral en el trabajo del hogar remunerado en el Perú

ÍNDICE

Siglas y abreviaturas	5
Introducción	7
Capítulo 1: Mecanismos de intermediación laboral	11
Capítulo 2: Tipologías identificadas de los mecanismos de intermediación laboral en el trabajo del hogar	29
Capítulo 3: Dinámicas de funcionamiento de los mecanismos u organizaciones que participan en la intermediación laboral	35
Capítulo 4: Dinámicas de las plataformas digitales: la uberización del trabajo del hogar	51
Capítulo 5: Dificultades en el desempeño del rol de los actores públicos vinculados a la intermediación laboral	63
Capítulo 6: Conclusiones	71
Capítulo 7: Recomendaciones	77
Anexo: Metodología del estudio	82
Referencias bibliográficas	86



SIGLAS Y ABREVIATURAS

DRTPE	Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo
GRTPE	Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo
MTPE	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
RENAPE	Registro Nacional de Agencias Privadas de Empleo
SIS	Seguro Integral de Salud
SUNAFIL	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OIT	Organización Internacional del Trabajo



INTRODUCCIÓN

Los servicios de empleo son esenciales para la organización eficiente del mercado de trabajo, y pueden ser proporcionados tanto por los gobiernos, a través de los ministerios de trabajo y sus servicios públicos de empleo, como por agencias privadas de empleo. Mientras los servicios públicos de empleo se encargan de planificar y ejecutar políticas laborales, garantizando trabajo decente tanto para trabajadores y trabajadoras nacionales como migrantes, las agencias privadas de empleo ofrecen una alternativa para equiparar la oferta y demanda laboral, y proporcionar otros servicios como capacitación y formación adicional, para satisfacer las necesidades de las personas empleadoras.

Con la adopción del Convenio sobre las agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 181), se establecieron obligaciones específicas como tratar a las personas trabajadoras sin discriminación, proteger sus datos personales y respetar su privacidad, prohibir el cobro de servicios de colocación, y garantizar mecanismos para atender denuncias por prácticas abusivas.

Las personas trabajadoras
del hogar forman parte de la
**fuerza laboral
de cuidados.**



Este estudio se centra en analizar las agencias privadas de empleo, especialmente aquellas dedicadas a la colocación de personas trabajadoras del hogar ya sea como parte de su cartera o de forma exclusiva. Se examina el papel de estas agencias en la promoción y cumplimiento de los derechos laborales de este sector, a través de una metodología mixta (cuantitativa y cualitativa) que, aunque no es representativa, ofrece un panorama interesante de su funcionamiento y rol actual. Como parte del análisis, se han identificado y sistematizado los tipos de agencias privadas de empleo y otros mecanismos de intermediación laboral relacionados con el trabajo del hogar remunerado, así como los servicios que ofrecen.

La investigación, realizada en Lima Metropolitana, Arequipa y Trujillo, es parte del proyecto "Abriendo puertas: más y mejores oportunidades de trabajo decente para las personas trabajadoras del hogar en el Perú", llevado a cabo por la OIT en cooperación con el Gobierno de Canadá, con el objetivo de empoderar y mejorar las condiciones socioeconómicas de las trabajadoras del hogar remuneradas. Su relevancia radica en la generación de un diagnóstico que permite formular recomendaciones para aprovechar el rol de las agencias privadas de empleo en la promoción de los derechos de las personas trabajadoras del hogar en Perú. Su elaboración estuvo a cargo de los consultores Saulo Galicia Vidal y Enrique Fernandez Maldonado, con el acompañamiento y supervisión del equipo del proyecto.

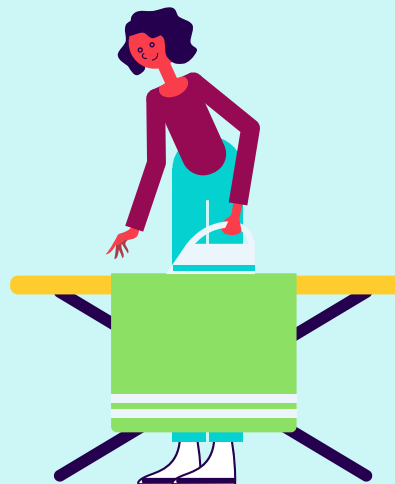
Aunque en los últimos años este sector ha registrado avances normativos significativos, estos aún no se reflejan plenamente en la realidad. Entre los hitos más destacados se encuentran la ratificación, del Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011 (núm. 189), así como la adecuación del marco legal nacional mediante la aprobación de la Ley N.º 31047 en 2020 y su reglamento en 2021.

Este marco normativo, que otorga a las personas trabajadoras del hogar los mismos derechos que a cualquier trabajador del sector privado, debería beneficiar a alrededor de 441 499 personas trabajadoras del hogar en Perú, de las cuales 9 de cada 10 son mujeres (ENAH0 2024). Sin embargo, hasta el momento del presente estudio, el trabajo del hogar sigue caracterizándose por una serie de brechas, discriminaciones y vulneraciones relacionadas con factores históricos, institucionales, administrativos y socioculturales. Por ello, es crucial conocer el rol de las agencias privadas de empleo y su potencial en la promoción de los derechos de este sector.

Algunas actividades que realiza una persona trabajadora del hogar



- Limpieza
- Cocina
- Lavado
- Planchado
- Cuidado de niños y niñas
- Cuidado personas adultas mayores
- Cuidado de mascotas
- Cuidado personas con de discapacidad





CAPÍTULO 1



MECANISMOS DE INTERMEDIACIÓN LABORAL

1.1 SOBRE LA INTERMEDIACIÓN LABORAL

Definición

En términos amplios, la intermediación laboral se entiende como la actividad de vinculación entre la oferta y la demanda dentro del mercado de trabajo. Por un lado, hay personas que buscan trabajo; y, por el otro, están quienes lo ofrecen y buscan contratar, ya sean empresas o personas naturales. Los mecanismos de intermediación surgen para, "mediar" entre ambos actores y articular la oferta y la demanda (Mazza 2003).

Las actividades de intermediación laboral pueden estar a cargo de órganos públicos (como los **servicios nacionales o públicos de empleo**), de organizaciones privadas (como las **agencias privadas de empleo**), o incluso de redes informales.

Con el tiempo, ha cambiado la postura con relación a la posibilidad de que las organizaciones privadas participen en la intermediación laboral. En un primer momento, los servicios nacionales de empleo (a cargo de organismos públicos de los Estados) concentraban el monopolio de la intermediación laboral, mientras que la participación del sector privado se encontraba relegada (sobre todo en los países industrializados) (OIT 2009).

Como ejemplo de ello, inicialmente apostaba por la eliminación progresiva de las agencias privadas de empleo; mientras que buscaba que los Estados ampliaran la cobertura de sus servicios públicos de empleo. Esta propuesta estaba firmemente arraigada en uno de los principios fundamentales en los que se basó la propia constitución de la OIT, la cual señala que el trabajo no es una mercancía ("*labour is not a commodity*") (Fudge 2011).

Frente a este escenario, las agencias privadas de empleo se organizaron y trataron de legitimar su imagen como actores positivos dentro de las relaciones laborales, planteando que podrían contribuir a: i) promover el empleo formal y productivo; ii) ayudar a difundir y facilitar el cumplimiento de la legislación; iii) acercar la mano de obra disponible a la demanda de trabajo actual, entre otros beneficios (Fudge 2011).

Este proceso vino acompañado de una liberalización cada vez mayor de la economía (durante las últimas décadas del siglo XX) y de la reducción de los servicios nacionales de empleo en la mayoría de los países industrializados (OIT 2009; Mazza 2003).

Impacto particular en el trabajo del hogar

Además de los beneficios mencionados previamente, se ha destacado que la existencia de agentes que intermedian entre la oferta y la demanda laboral puede ayudar a: i) reducir el desempleo a corto plazo y la rotación laboral; ii) incrementar la productividad; iii) promover la movilidad laboral; iv) mejorar el acceso a la seguridad social; y v) dotar de mayor transparencia al mercado laboral, al proporcionar información actualizada sobre su estado (Mazza 2003).

Es importante tener en cuenta que varios de estos beneficios están pensados, por lo general, en función de la intermediación laboral aplicada a todos los sectores económicos, por lo que no debemos perder de vista las particularidades del caso específico del trabajo del hogar.

En este sentido, los intermediarios laborales pueden desempeñar un papel importante en la difusión de la legislación laboral y en la formalización de las relaciones laborales dentro del trabajo del hogar, un sector caracterizado por sus altas tasas de informalidad (OIT 2009; Tsikata 2011).

Sin embargo, a la par, los mecanismos de intermediación laboral pueden derivar en un deterioro de las condiciones de trabajo, perpetuar la informalidad del sector (Fudge y Hobden 2018), generar desincentivos para la afiliación a los sistemas de seguridad social y reproducir esquemas de explotación laboral.

Por lo tanto, es sumamente importante conocer en profundidad las dinámicas particulares de dichos mecanismos en el trabajo del hogar remunerado, a fin de evaluar si efectivamente alcanzan los beneficios esperados de dichos sistemas o si, por el contrario, contribuyen a la precarización de un sector altamente vulnerable.

El objetivo central de este estudio es precisamente conocer las dinámicas de funcionamiento de los mecanismos de intermediación laboral en el trabajo del hogar remunerado en el Perú. Pero antes de ello, veamos los distintos servicios que dichos mecanismos pueden ofrecer y los actores que suelen intervenir.

Servicios que pueden brindar los mecanismos de intermediación laboral

Fudge y Hobden (2018) sostienen que la concepción **tradicional** de la intermediación laboral (planteada como la mera articulación entre la oferta y la demanda de trabajo) es muy restrictiva y no refleja la magnitud real que puede llegar a tener este fenómeno.

Para dichas autoras, los "intermediarios laborales" pueden tener una función mucho mayor: i) trabajar para incrementar la eficiencia de los procesos de colocación laboral; ii) tratar de cambiar la demanda de mano de obra de las organizaciones empleadoras para reducir las ineficiencias y desigualdades en salarios, beneficios, seguridad laboral y ascensos; y iii) asesorar a las organizaciones en materia de recursos humanos y orientación vocacional (Fudge y Hobden 2018).

Siguiendo un planteamiento similar, Mazza reseña los distintos servicios que los mecanismos de intermediación laboral pueden ofrecer (2003), los cuales se presentan en el Cuadro 1.

CUADRO 1. SERVICIOS QUE PUEDEN SER OFRECIDOS POR LOS MECANISMOS DE INTERMEDIACIÓN LABORAL

Categoría del servicio	Potenciales destinatarios		
	Personas que buscan trabajo	Empresas o personas que buscan emplear	Gobierno
Búsqueda de empleo	X	X	
Colocación / intermediación	X	X	
Capacitación	X	X	
Servicios especializados para personas empleadoras		X	
Información sobre el mercado laboral	X	X	X
Seguros de desempleo / acceso a servicios sociales	X		

Fuente: elaborado sobre la base de Mazza (2003).

La **búsqueda de empleo** o la construcción de perfiles puede abarcar desde la asesoría para preparar entrevistas de trabajo hasta la elaboración de currículos profesionales y, sobre todo, la oferta de las vacantes disponibles que el mecanismo de intermediación laboral conozca.

La **colocación** consiste en la intermediación entre las potenciales organizaciones o personas empleadoras y aquellas en busca de empleo para su posterior contratación, de ahí el uso de la palabra "colocar", pues estas personas son "colocadas" en dichos puestos.

Por su parte, la **capacitación** puede estar dirigida tanto a las personas que buscan empleo (y abarca no solo la formación en la ocupación o profesión en la que se van a desempeñar, sino también la preparación para una buena entrevista e incluso la capacitación en la legislación laboral aplicable), como a las empresas o personas naturales que las contratarán. La capacitación puede impartirse de manera directa o a través de la remisión a otros servicios externos, sean estos gratuitos o de pago.

Según Mazza (2003), los **servicios especializados para personas empleadoras** son entendidos como el reemplazo de ciertas tareas que normalmente corresponden a las oficinas de recursos humanos de las empresas, tales como la evaluación de candidaturas, la asesoría legal en materia de empleo o la selección y evaluación de postulantes, entre otras. En el caso del trabajo del hogar remunerado, estos servicios también pueden incluir la asesoría para la inscripción de la persona trabajadora en el registro administrativo del trabajo del hogar.

Por otro lado, la **información sobre el mercado de trabajo** es un servicio que no está destinado únicamente a los perfiles mencionados previamente (personas que buscan empleo y personas que van a emplear a otras), sino también al propio Gobierno e incluso a otras instituciones que usan ese tipo de información (por ejemplo, instituciones académicas). Recordemos que las organizaciones que participan en la intermediación laboral tienen información de primera mano sobre el comportamiento del mercado de trabajo lo cual puede ser de mucha utilidad para diversos actores.

Finalmente, el servicio relacionado con los **seguros de desempleo o el acceso a servicios sociales** comprende, principalmente, la asesoría y la remisión de la persona que busca empleo a los sistemas que otorgan dichas prestaciones, ya sea el seguro de desempleo —cuando existe— u otros servicios sociales, como los de salud y previsión social. Como se verá más adelante, en la actualidad los mecanismos de intermediación laboral también pueden asumir el costo de ciertos seguros (como los seguros contra accidentes, en el caso de algunas plataformas digitales).

En resumen, los mecanismos de intermediación laboral pueden operar a través de una serie de servicios que van más allá de la colocación de personas. En el siguiente punto veremos los distintos tipos de mecanismos de intermediación laboral que se pueden presentar en el trabajo del hogar.

1.2 TIPOS DE MECANISMOS DE INTERMEDIACIÓN LABORAL EN EL TRABAJO DEL HOGAR

Al iniciar este estudio se señaló que los mecanismos de intermediación laboral pueden estar a cargo tanto de instituciones públicas (como los servicios nacionales de empleo), o de organizaciones privadas (como las agencias de empleo). Sin embargo, dado el dinamismo del mercado laboral y la presencia de fenómenos particulares en cada país (como la informalidad), en la realidad, estos mecanismos pueden estar a cargo de una gran variedad de actores.

Para esta sección, se sigue el marco conceptual desarrollado por Fudge y Hobden (2018) y adaptado posteriormente por Cebollada (2021). Si bien con algunos matices, ambos estudios coinciden en que pueden operar distintos mecanismos de intermediación laboral en el trabajo del hogar remunerado, los cuales despliegan un alcance diferenciado en cuanto a los servicios o funciones que pueden desempeñar. Aplicando la propuesta inicial de Fudge y Hobden (2018), Cebollada señala que, en el caso mexicano, los mecanismos de intermediación laboral pueden clasificarse de la siguiente manera:

CUADRO 2. MECANISMOS DE INTERMEDIACIÓN LABORAL IDENTIFICADOS POR CEBOLLADA (2022) PARA MÉXICO, SEGÚN LAS LABORES DE INTERMEDIACIÓN LABORAL DESARROLLADAS

Mecanismos de intermediación laboral	Labores que desempeñan		
	Labores de reclutamiento	Capacitación	Orientación laboral
Público: Servicio Nacional de Empleo	X	X	X
Público/ privado: Organizaciones sindicales o de personas trabajadoras del hogar	X	X	X
Privado institucional: Plataformas digitales y empresas de colocación trabajo del hogar remunerado	X	X	
Privado informal: Redes de empleadores conocidos, amigos, familiares, parroquiales	X		

Fuente: tomado de Cebollada (2021, p. 23).

Como se puede apreciar en el Cuadro 2, el primer mecanismo identificado corresponde a los **servicios nacionales de empleo**. Este tipo de servicios suelen estar a cargo de los ministerios de Trabajo de los países o de las oficinas

desconcentradas (dependiendo del modelo de organización territorial de cada país), y su objetivo es no solo articular la oferta y la demanda de trabajo, sino también adecuar los perfiles a las necesidades detectadas. Por tanto, los servicios nacionales de empleo, además de realizar la labor de colocación, llevan a cabo las labores de capacitación (usualmente concentradas en las actividades profesionales) y la de orientación laboral (para asesorar a las personas que buscan empleo, y sugerir los puestos de trabajo que puedan tener mayor demanda) (Ricca 1995).

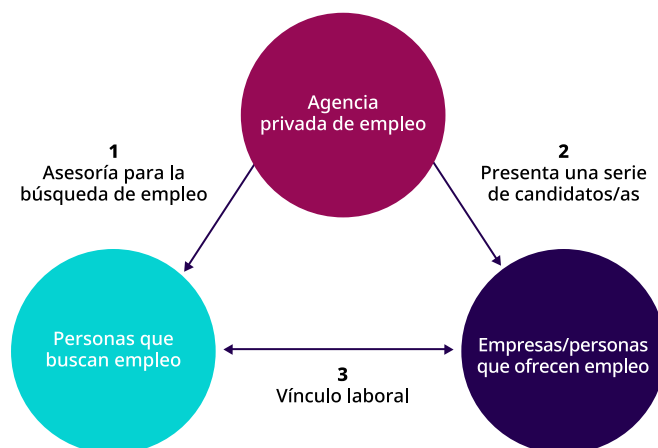
Si bien, como se señaló, el alcance de los servicios nacionales de empleo ha disminuido drásticamente en las últimas décadas, no por ello dejan de ser relevantes en lo que respecta a su capacidad de intermediación laboral en el caso del trabajo del hogar.

El segundo mecanismo identificado es el de las **organizaciones sindicales o de personas trabajadoras**. En el caso concreto de México, Cebollada identifica que el Sindicato Nacional de Trabajadores y Trabajadoras del Hogar (SINACTRAHO) desempeña funciones de colocación, capacitación y orientación laboral para las trabajadoras del hogar. Fudge y Hobden (2018) también coinciden en que las organizaciones sindicales pueden desempeñar el papel de intermediación laboral, en algunas circunstancias.

El tercer grupo de mecanismos identificados es el de las personas naturales o jurídicas, que tradicionalmente han sido representadas por las **agencias privadas de empleo** (denominadas "empresas de colocación" en el cuadro precedente), en este caso acompañadas por las **plataformas digitales**, cuyo avance cada vez es mayor dentro del sector del trabajo del hogar (Blanchard 2023).

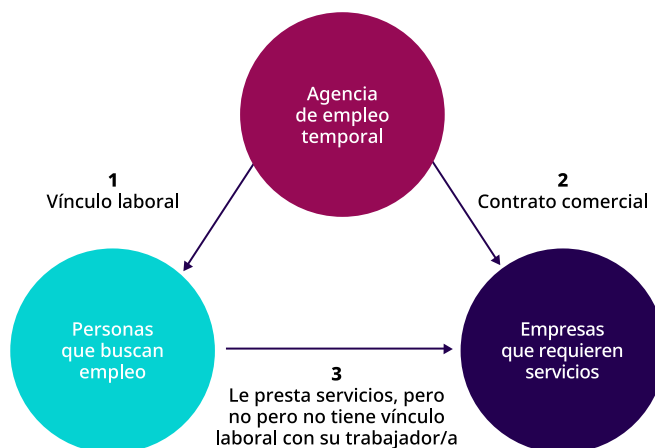
Con relación a las agencias privadas de empleo, es importante plantear la diferencia que existe entre este tipo de unidades, y las denominadas "agencias privadas de empleo temporal" o "eventual", pues el Convenio sobre las agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 181) de la OIT abarca ambas unidades.

Por un lado, las **agencias privadas de empleo**, para efectos de este estudio, se refieren a las empresas dedicadas exclusivamente a la articulación entre la oferta y la demanda laboral, a través de la asesoría en la búsqueda de empleo, la preparación para entrevistas, y la conexión con las personas potencialmente empleadoras (es decir, las agencias centradas sobre todo en la colocación) (OIT 2009). En este sentido, las agencias de empleo no desempeñan el rol de "empleadoras" en la relación de trabajo, sino que se centran únicamente en la interconexión entre ambas partes. En ese sentido, la relación de trabajo entre la persona que busca empleo y la empresa o persona que la contrata, es de forma directa, tal como se puede apreciar del Gráfico 1.

GRÁFICO 1. TRIANGULACIÓN EN LAS AGENCIAS PRIVADAS DE EMPLEO

Fuente: elaboración propia.

Por otro lado, las **agencias privadas de empleo temporal** son personas naturales o jurídicas que contratan directamente para **proveer** de mano de obra a otras empresas (denominadas "usuarias"), con el objeto de i) suplir ausencias temporales; ii) subsanar la escasez de personal calificado en ciertos sectores; iii) desarrollar actividades complementarias de las empresas usuarias, entre otras razones (OIT 2009). En este caso, la relación laboral la tiene directamente la persona trabajadora con la agencia privada de empleo temporal, y ya no con la empresa usuaria, a la que finalmente son enviados los trabajadores de forma "cedida". El Gráfico 2 explica este tipo de dinámicas.

GRÁFICO 2. TRIANGULACIÓN EN LAS AGENCIAS PRIVADAS DE EMPLEO TEMPORAL

Fuente: elaboración propia.

Cabe resaltar que, en el Perú, las agencias privadas de empleo temporal son conocidas como **"services"** y, técnicamente, la legislación las califica como **"empresas especiales de servicios"**. Algunos ejemplos de este tipo de empresas son las que se encargan de proveer personal de limpieza o seguridad para empresas usuarias. En estos casos, las empresas usuarias no son quienes contratan directamente a las personas trabajadoras, sino lo hace la "empresa especial de servicios", a pesar de que son las empresas usuarias las que reciben finalmente el servicio directo. Es más, la propia Ley N° 27626 (Ley que regula la actividad de las empresas especiales de servicios y de las cooperativas de trabajadores emplea el término "intermediación laboral" para referirse a ese tipo de empresas (services), cuando en realidad, como se ha destacado en este estudio, la intermediación laboral comprende una gama mucho más amplia de servicios.

En algunos países, las agencias de empleo temporal o las empresas especiales de servicios están permitidas de operar también en el sector del hogar, a través de la contratación directa de las trabajadoras para luego cederlas a las personas naturales que requieran del referido servicio. Sin embargo, como se verá en el siguiente punto, la Ley N° 31047 (Ley de las Trabajadoras y Trabajadores del Hogar) prohíbe la prestación de este servicio a través de las "services".

En resumen, este trabajo utiliza una definición amplia de intermediación laboral, que va más allá de la establecida por la Ley N° 27626. Asimismo, el término "agencias de empleo" se refiere exclusivamente a aquellas empresas dedicadas a la colocación

de personas en puestos de trabajo, y no a las denominadas "services" o empresas de servicios especiales.

Entre quienes realizan la intermediación laboral, destaca un nuevo actor: las **plataformas digitales**. Su impacto en el trabajo es un aspecto que cada vez se estudia y documenta más; debido a la rápida expansión y la poca regulación de este fenómeno. En el caso del trabajo del hogar, podemos ver que, desde hace algunos años, operan plataformas digitales que ofrecen el servicio de intermediación laboral, agencias de empleo *online* y otras que definen ciertas condiciones de la prestación del servicio.

A modo de ejemplo, por encargo del Banco Interamericano de Desarrollo, se realizó un estudio de siete casos en América Latina sobre plataformas digitales de Uruguay, Bolivia, Argentina, Paraguay, El Salvador, Argentina, Chile, Colombia y México. Este estudio, conducido por Blanchard (2023), se centra en explicar cómo funcionan dichas plataformas y el impacto positivo que pueden tener. Sin embargo, el estudio no aborda otros aspectos como la dificultad que enfrentan las personas empleadoras para identificar y reconocer a las trabajadoras del hogar; la posible precarización de ciertas condiciones laborales derivadas de la introducción de estos sistemas; y la ausencia de una regulación específica para las plataformas digitales que median en este tipo de empleo. (European Agency for Safety and Health at Work, Garben 2017; Cebollada 2021; Pereyra, Poblete y Tizziani 2023).

No obstante, en algunos de los casos estudiados, las propias plataformas han asumido el rol de fomentar la formalización laboral mediante la promoción del uso de contratos de trabajo, como es el caso de Zolvers en Argentina (Blanchard 2023).

Finalmente, los mecanismos de intermediación laboral también pueden estar a cargo de **redes privadas informales**, es decir, personas conocidas, amistades, familiares u organizaciones parroquiales, como también señalan Fudge y Hobden (2018). De hecho, según Cebollada (2021), este es el principal mecanismo de intermediación laboral empleado en el trabajo del hogar remunerado de la Ciudad de México, planteamiento que se estudia y verifica en las siguientes secciones de este estudio.

Para los efectos de este estudio, se ha optado por seguir la misma caracterización de los tipos de mecanismos de intermediación laboral descritos previamente por Cebollada (2021), sin perjuicio de las anotaciones específicas que se realicen para el caso particular peruano.

1.3 REGULACIÓN EN EL PERÚ Y APLICACIÓN PARA EL TRABAJO DEL HOGAR REMUNERADO

En esta sección se describe, de manera resumida, el marco regulatorio y el diseño institucional de los mecanismos de intermediación laboral en el Perú, con énfasis en las agencias privadas de empleo, dado que la legislación vigente se refiere exclusivamente a este tipo de intermediación.

No debe pasarse por alto que los **servicios públicos de empleo** cuentan con una regulación específica, sobre todo a nivel internacional. El Convenio sobre el servicio de empleo, 1948 (núm. 88) de la OIT (ratificado y, por tanto, vinculante para el Estado peruano), establece un marco regulatorio destinado a que los servicios nacionales o públicos de empleo cumplan con la función de "lograr la mejor organización posible del mercado del empleo" (artículo 1), lo que se logrará a través de contar con oficinas descentralizadas a nivel nacional, sujetas al control de una autoridad (artículos 2 y 3).

Asimismo, el convenio mencionado establece la obligación de incluir, mediante consultas, a las organizaciones de trabajadores y empleadores en los procesos de elaboración y evaluación de los servicios públicos de empleo (artículos 4 y 5), de modo que este servicio pueda, al menos, i) ayudar a los trabajadores a encontrar empleo y a los empleadores a contratar trabajadores apropiados para sus necesidades; ii) facilitar la movilidad profesional y geográfica; y, iii) recoger, analizar y difundir toda la información disponible sobre la situación del mercado laboral y su probable evolución (artículo 6).

Ahora bien, en cuanto a las **agencias privadas de empleo** también existe una norma internacional específica, el Convenio sobre las agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 181), que no ha sido ratificada por el Estado peruano y, por tanto, **no es vinculante**. A modo descriptivo, debemos tener en cuenta que este Convenio núm. 181 establece algunas obligaciones como que las agencias privadas de empleo traten a las personas trabajadoras sin ningún tipo de discriminación, lo que no impide que haya programas especiales para fomentar el empleo de grupos con menores oportunidades laborales (artículo 5), la protección de los datos personales de los trabajadores y el respeto a su vida privada, lo que implica que la información que se puede exigir es únicamente aquella vinculada con la calificación y experiencia profesional (artículo 6). También establece la prohibición de cobrar a los trabajadores por los servicios de colocación (artículo 7), la obligación de los Estados de contar con mecanismos para revisar y atender las denuncias por prácticas fraudulentas o abusivas de las agencias privadas de empleo (artículo 10), el deber de colaborar y enviar información periódica por parte de las agencias

privadas de empleo a las autoridades nacionales de trabajo (artículo 13), entre otras obligaciones. Cabe recordar que, debido a que el Perú no ha ratificado este Convenio, la información proporcionada en este punto es únicamente referencial.

No obstante, lo que sí constituye un marco normativo de cumplimiento obligatorio es lo establecido a nivel nacional por el propio Gobierno peruano. En este sentido, destaca el **Decreto Supremo N.º 020-2012-TR**, que aprueba las Normas Reglamentarias para el Funcionamiento de las Agencias Privadas de Empleo. No obstante, es importante considerar que esta normativa fue modificada en 2021 mediante el Reglamento de la Ley N.º 31047, Ley de las Trabajadoras y Trabajadores del Hogar, aprobado mediante el Decreto Supremo N.º 009-2021-TR. Esta actualización evidencia el interés específico en fortalecer el diseño normativo vinculado tanto a las agencias de empleo como al trabajo remunerado en el hogar.

El marco normativo vigente establece que la actividad de colocación laboral, tanto dentro del país como en el extranjero, debe ser realizada por agencias privadas de empleo. Esta disposición deja claro que, desde una perspectiva regulatoria, dicha actividad en el ámbito privado está formalmente reservada a estas agencias, con excepción del servicio público de empleo, que opera bajo un esquema distinto.

REQUISITOS

Registro Nacional de Agencias Privadas de Empleo (RENAPE)

El Decreto Supremo N.º 020-2012-TR establece como para todas las organizaciones que deseen realizar actividades de colocación laboral: inscribirse en el RENAPE (artículo 9), gestionado por las Direcciones de Promoción del Empleo y Formación Profesional, de las DRTPE o GRTPE. Es importante destacar que esta obligación no se limita únicamente a las personas naturales o jurídicas cuya actividad principal sea la intermediación laboral. También aplica a aquellas que, aunque operan en otros sectores, deciden incorporar servicios de colocación laboral como actividad complementaria. En este contexto, resulta fundamental tener presente que operar sin estar inscrito en RENAPE constituye una infracción muy grave según la normativa supervisada por SUNAFIL.

El RENAPE tiene por objeto facilitar la fiscalización de las actividades de las agencias privadas de empleo, "con la finalidad de constatar que no se cometan actos de discriminación y que se proporcione a los buscadores de empleo la información necesaria, suficiente y oportuna para evitar que se cometan abusos o se vulneren sus derechos fundamentales" (artículo 9). Así, desde el punto de vista del diseño normativo, el RENAPE cobra un rol sustancial, ya que es el mecanismo que facilita la fiscalización del cumplimiento normativo por parte de las agencias de empleo.

Una agencia de empleo puede ser constituída por una persona natural o una persona jurídica. Los requisitos de inscripción al RENAPE son los siguientes:

- Para personas naturales: firmar una declaración jurada en la que se indique que la persona solicitante no cuenta con antecedentes por trata de personas, tráfico de migrantes, trabajo forzoso, trabajo infantil, discriminación, estafa o falsificaciones (artículo 11).
- Para personas jurídicas: (i) firmar una declaración jurada en la que se indique que la persona solicitante (en el caso de tratarse de una persona natural) o, en el caso de tratarse de una persona jurídica, sus accionistas, personas asociadas, titularles ni personas trabajadoras de dicha agencia no tienen antecedentes por trata de personas, tráfico de migrantes, trabajo forzoso, trabajo infantil, discriminación, estafa o falsificaciones (artículo 11).

Finalmente, una vez verificados los requisitos, se emite la constancia correspondiente y se procede a inscribir a la agencia de empleo en el RENAPE. Inicialmente, la inscripción tenía una vigencia de dos años, lo que obligaba a su renovación periódica. No obstante, mediante el Decreto Supremo N.º 021-2021-PCM, emitido por la Presidencia del Consejo de Ministros, se estableció que el registro tendría vigencia indeterminada.

Requisitos adicionales para las agencias privadas de empleo

Luego de la inscripción en el RENAPE, las agencias privadas de empleo deben obtener la licencia municipal correspondiente al distrito donde se encuentren ubicadas para operar, en caso cuenten con un espacio físico de la atención presencial. Esta licencia solo puede solicitarse si la agencia se encuentra previamente inscrita en dicho registro.

El Decreto Supremo N.º 020-2012-TR prevé obligaciones específicas adicionales, que pueden agruparse de la siguiente manera:

CUADRO 3. OBLIGACIONES ADICIONALES DE LAS AGENCIAS DE EMPLEO, INDEPENDIENTES DE LA INSCRIPCIÓN EN EL RENAPE

Categoría	Descripción
Personal y espacios	• Contar con personal e infraestructura adecuados para desarrollar sus procesos de selección, respetando las normas de seguridad. • Abstenerse de contar con personal (incluidos representantes) con antecedentes por trata de personas, tráfico de migrantes, trabajo forzoso, trabajo infantil, discriminación, estafa o falsificaciones.
Obligaciones en material de capacitaciones	• Capacitar a su personal para detectar ofertas discriminatorias o que puedan estar relacionadas con la trata de personas, el tráfico de migrantes, el trabajo forzoso o el trabajo infantil.
Información	• Brindar información a las personas que buscan empleo sobre las siguientes materias: • Las condiciones laborales esenciales o relevantes que presenten los ofertantes de empleo, • Los alcances y derechos establecidos en la Ley N.º 31047, participando activamente en su difusión e implementación. • Las normas de autorización del trabajo adolescente, cuando corresponda. • Las prohibiciones relativas a ofertas discriminatorias, trata de personas, tráfico de migrantes, trabajo forzoso o trabajo infantil; así como la prohibición de cobro a quienes buscan empleo. • Los derechos y obligaciones tanto de quienes buscan empleo y de quienes lo ofrecen.
Obligaciones en materia de publicaciones visibles de la agencia	• Se debe contar con un Protocolo de Contratación que contenga la información que deba facilitarse previamente y que, además, sea de acceso. • Se debe publicar la inscripción del RENAPE en un lugar visible.
Obligaciones en materia de tipo de información que le pueden pedir a quienes buscan empleo	• Evitar requerir a las personas que buscan empleo información sensible o ajena a sus condiciones profesionales, que puedan vulnerar su intimidad. Está prohibido solicitar datos sobre: estado civil, número de hijos e hijas, estatura, peso, edad, afiliación sindical, entre otros. • Únicamente se puede solicitar datos relacionados con las calificaciones profesionales y la experiencia laboral.
Obligaciones en materia de Registro de información a través del Sistema Virtual de Registro de Ofertantes y Buscadores de Empleo	• Se debe registrar en el Sistema Virtual de Registro de Ofertantes y Buscadores de Empleo, dentro de los cinco días hábiles del mes siguiente, la información relativa a las colocaciones realizadas, la cantidad de personas atendidas, las solicitudes enviadas, entre otros datos.

Fuente: elaboración propia.

Como se aprecia, a nivel normativo, las agencias de empleo deben cumplir múltiples obligaciones que trascienden la inscripción en el RENAPE. Entre ellas se encuentra la utilización de un sistema virtual destinado a registrar la actividad de cada agencia, concebido por el Decreto Supremo N.º 020-2012-TR como el mecanismo para proporcionar "información estadística sobre el comportamiento del mercado de trabajo derivado de la colocación laboral que realizan las agencias de empleo" (artículo 17). Sin embargo, dicha información no suele hacerse pública en el portal institucional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), como se detallará más adelante.

Prohibiciones específicas

Una de las prohibiciones más relevantes respecto de las agencias de empleo es la imposibilidad de cobrar a las personas que buscan empleo por el servicio de colocación (artículo 6). Esta prohibición no alcanza a las empresas o personas naturales que requieran contratar trabajadores, a quienes sí se les puede efectuar cobros.

Asimismo, está prohibido condicionar la prestación del servicio a la adquisición de bienes o servicios adicionales. Por ejemplo, una agencia de empleo no puede exigir a una persona trabajadora del hogar llevar un curso obligatorio de pago como requisito para su colocación laboral.

Adicionalmente, la regulación vigente sobre el trabajo del hogar prohíbe a las agencias de empleo retener documentos de identidad personal, nacional o extranjero, así como objetos personales o de valor, antecedentes o cartas de recomendación (artículo 7), en atención a las constantes denuncias relacionadas con este tipo de prácticas en ese sector.

Consecuencias del incumplimiento

Para concluir esta sección, se debe tener en cuenta que la regulación prevé una serie de consecuencias negativas para las agencias de empleo que incumplan con las obligaciones descritas previamente. En particular, el registro en el RENAPE puede cancelarse por las siguientes causales:

- Presentar información falsa en la solicitud de inscripción en el RENAPE.
- Comprobar que el personal de la agencia está involucrado en los delitos relacionados con la trata de personas, el trabajo forzoso, el trabajo infantil o el tráfico de migrantes.
- Cobrar a quienes buscan empleo o descontar parte de sus remuneraciones.
- Retener documentos de identidad personal, así como otros objetos de valor.
- Incurrir en conductas discriminatorias o en convocatorias de ofertas de empleo engañosas, que encubran trata de personas, trabajo infantil, trabajo forzoso o tráfico de migrantes; entre otras causales.

La **cancelación del registro** está a cargo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo ante la cual se solicitó la inscripción en el RENAPE. La agencia de empleo cuyo registro fue cancelado no podrá solicitar una nueva inscripción hasta después de seis meses.

La **fiscalización** de estas obligaciones recaen en el Sistema de Inspección del Trabajo, integrado por la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) y por las direcciones de inspección de los gobiernos regionales que mantengan esas funciones. Su competencia se limita a verificar infracciones vinculadas con el empleo o la colocación, pero no alcanza a las condiciones laborales de la persona colocada (véase Cuadro 4: Niveles de infracción en materia de empleo y colocación).

Para ello, se debe tener en cuenta que las infracciones administrativas se encuentran reguladas en el Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo, aprobado mediante el Decreto Supremo N.º 019-2006-TR. En lo que respecta a las agencias de empleo, las disposiciones específicas están contenidas en los artículos 29, 30 y 31 de dicha norma.

En el Perú,
el trabajo del hogar remunerado
se regula mediante la Ley N.º 31047,
que busca equiparar los derechos
y beneficios de los trabajadores
domésticos con el régimen laboral
de la actividad privada.



CUADRO 4. NIVELES DE INFRACCIÓN EN MATERIA DE EMPLEO Y COLOCACIÓN

Artículo 29.- Infracciones leves en materia de empleo y colocación	Artículo 30.- Infracciones graves en materia de empleo y colocación	Artículo 31.- Infracciones muy graves en materia de empleo y colocación
29.1 El incumplimiento de las obligaciones de comunicación y registro ante la autoridad competente, en los plazos y con los requisitos previstos, de la documentación o información exigida por las normas de empleo y colocación, siempre que no esté tipificado como infracción grave. 29.2 El incumplimiento de las obligaciones relacionadas con la inscripción, en los plazos y con los requisitos previstos, de las micro y pequeñas empresas y las empresas promocionales para personas con discapacidad, en sus registros correspondientes. 29.3 Cualquier otro incumplimiento que afecte a obligaciones, meramente formales o documentales, en materia de empleo y colocación	30.1 El incumplimiento de las obligaciones relacionadas con la inscripción de las agencias de empleo en el registro correspondiente, en la forma y plazos establecidos. 30.2 El incumplimiento de las obligaciones de las agencias de empleo de las obligaciones relacionadas con la comunicación de la información relativa al ejercicio de sus actividades en el mercado de trabajo, en el contenido, la forma y el plazo establecidos. 30.3 El incumplimiento de las disposiciones relacionadas con la promoción y el empleo de las personas con discapacidad. 30.4. No publicar en un lugar público y visible el protocolo de contratación conformidad el literal o) del artículo 8 de las Normas Reglamentarias para el Funcionamiento de las Agencias Privadas de Empleo, aprobadas por el Decreto Supremo N.º 020-2012-TR.	31.1 Ejercer actividades en el mercado de trabajo de colocación de trabajadores con fines lucrativos sin estar registrado en el registro correspondiente o sin que este se encuentre vigente. 31.2 Ejercer actividades en el mercado de trabajo de colocación de menores trabajadores (...). 31.3 La publicidad y realización, por cualquier medio de difusión, de ofertas de empleo discriminatorias, por motivo de origen, raza, color, sexo, edad, idioma, religión, opinión, ascendencia nacional, origen social, condición económica, ejercicio de la libertad sindical, discapacidad, ser portador del virus VIH o de cualquiera otra índole. 31.4 El registro fraudulento como micro o pequeña empresa, empresa promocional para personas con discapacidad o agencia de empleo. 31.5. Exigir o requerir a los buscadores de empleo cualquier tipo de pago y/o cobro como consecuencia del servicio de colocación; así como condicionar la obtención del referido servicio a la adquisición de un bien o servicio (...) 31.6. Retener cualquier tipo de documento de identidad personal, nacional o extranjero, objetos personales, objetos de valor o similares, antecedentes penales, o cartas de recomendación por parte de las agencias privadas de empleo (...).

Fuente: elaboración propia.

Si a raíz de una inspección se verifica que una agencia ha cometido algún tipo de infracción, debe imponer una multa a la agencia de empleo. Además, debe comunicar este hecho a la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo competente, para que proceda a la cancelación de la inscripción en el RENAPE, (artículo 15-A del Decreto Supremo N.º 020-2012-TR).



Ten en cuenta

1

Los mecanismos de intermediación laboral en el Perú son servicios que ponen en contacto a las personas que buscan empleo con las personas que los demandan.

2

Los servicios son brindados por personas naturales o jurídicas, como agencias privadas de empleo.

3

Las plataformas digitales también son un mecanismo de intermediación laboral para el trabajo del hogar remunerado.

4

Las organizaciones sindicales pueden desempeñar funciones de colocación, capacitación y orientación laboral para las trabajadoras del hogar.



CAPÍTULO 2



TIPOLOGÍAS IDENTIFICADAS DE LOS MECANISMOS DE INTERMEDIACIÓN LABORAL EN EL TRABAJO DEL HOGAR

Tras aplicar los instrumentos descritos previamente, en este estudio hemos podido comprobar que varias de las tipologías propuestas por Cebollada (2021) se cumplen en el caso peruano. No obstante, es necesario realizar algunas precisiones para representar, de manera más adecuada las dinámicas identificadas en esta investigación.

Siguiendo a Fudge y Hobden (2018), Cebollada (2021) plantea la existencia de cuatro grupos de actores: i) actores públicos (servicio nacional de empleo); ii) organizaciones sindicales o de personas trabajadoras; iii) agencias de empleo de colocación y plataformas digitales (que se engloba en un solo grupo); y iv) actores privados informales, como las redes de conocidos, amigos/as, familiares, y organizaciones parroquiales.

En primer lugar, se debe recordar que el carácter de esta investigación es predominantemente exploratorio, por lo que no pretende ser representativa del universo total de las agencias de empleo y demás organizaciones que participan en la intermediación laboral del trabajo del hogar.

En ese sentido, el mapeo en línea nos permitió identificar alrededor de 40 organizaciones que ofrecen los servicios de colocación de trabajadoras del hogar, algunas de las cuales niegan la categoría de "agencias de empleo".

Ante ello, se emplea el término "organizaciones que participan en la intermediación laboral" porque no todas las organizaciones se identifican como agencias de empleo.

Si bien la mayoría lo hace, se identificaron casos en los que se niega explícitamente el carácter laboral de la relación que se formará entre la persona empleadora y la trabajadora del hogar, ya sea mediante el encubrimiento deliberado de la relación laboral (por ejemplo, cuando la agencia, reconociendo que se debe firmar un contrato de trabajo, señala que ello no es necesario) o sea porque el esquema fue diseñado explícitamente de esa manera, desde los propios términos y condiciones para su operación, como sucede con las dos plataformas digitales identificadas.

Dentro de las organizaciones que se identifican como agencias de empleo, se observan diferencias en cuanto al nivel de información que ofrecen, los servicios que prestan a las trabajadoras del hogar, la información que proporcionan sobre la Ley N.º 31047, Ley de las Trabajadoras y Trabajadores del Hogar y el nivel de publicidad que otorgan a su inscripción en el RENAPE.

Con relación a la presencia de las plataformas digitales, y siguiendo lo identificado por Blanchard (2023) y Cebollada (2021), se indagó sobre su posible participación en la intermediación del trabajo del hogar. En el estudio se identificaron dos casos que pueden encajar dentro de las experiencias recogidas: el caso de las plataformas "Hadas y Loop". Sus dinámicas de funcionamiento se explican en la siguiente sección. No obstante, cabe adelantar que estas organizaciones no se autodefinen como agencias de empleo, sino como herramientas que "conectan" personas que requieren servicios de limpieza y otras personas "independientes" que ofrecen dicho servicio. Esta no es una estrategia aislada, sino que forma parte de la manera en la que las plataformas digitales suelen enmarcar sus operaciones (OIT 2019).

Con respecto al papel de las organizaciones sindicales, en las entrevistas realizadas a las principales federaciones —la Federación Nacional de Trabajadoras y Trabajadores del Hogar Perú (FENTTRAHOP) y la Federación de Trabajadoras y Trabajadores del Hogar Remunerado del Perú (FENTRAHOGARP)— se supo que ambas federaciones realizan solo de manera eventual, no necesariamente orgánica, servicios de colocación de personas trabajadoras del hogar.

En lo que respecta a las redes informales de intermediación, las entrevistas aplicadas permitieron indagar sobre la existencia de parroquias o iglesias que desempeñan tal función, pero no se encontró más información al respecto. En cambio, sí se encontró evidencia de la existencia de grupos dentro de la red social Facebook, destinados a la promoción de anuncios laborales para trabajadoras del hogar, incluso de forma focalizada geográficamente. En concreto, se encontraron nueve grupos de Facebook con las siguientes características:

CUADRO 5. GRUPOS DE FACEBOOK DE ANUNCIOS DE VACANTES LABORALES PARA TRABAJADORAS DEL HOGAR*

Núm.	Nombre del grupo	Nombre del grupo	Núm. de miembros	Enlace
1	Niñeras y empleadas del hogar L & Z nanas Lima	Lima	6 000	https://www.facebook.com/groups/1807801385961088/
2	Niñeras y empleadas domesticas Perú (para trabajar en lima)	Lima	25 600	https://www.facebook.com/groups/1350538678701603
3	Encuentra a tu nana y servicio de limpieza en Lima	Lima	7 400	https://www.facebook.com/groups/480329619900932/
4	Empleos de niñera y ama de casa en Lima	Lima	10 900	https://www.facebook.com/groups/1160832684652829/
5	Empleos para Empleadas del hogar, nanas, niñeras en Lima y Provincias	Nacional	17 400	https://www.facebook.com/groups/797503581182668
6	Trabajos Nanas/ Personal doméstico (Operación nanas)	Nacional	7 700	https://www.facebook.com/groups/1667677743611011/
7	Empleadas del hogar y Niñeras - Arequipa (Perú)	Arequipa	844	https://www.facebook.com/groups/760418178695322/
8	Trabajadoras del hogar, niñeras y empleadas de limpieza de Lima Perú	Nacional	31 000	https://www.facebook.com/groups/trabajadoradehogarperu/
9	Empleadas del Hogar y Niñeras - Trujillo (Perú)	Trujillo	843	https://www.facebook.com/groups/904553100750476/

Fuente: elaboración propia.

* Los nombres fueron colocados de manera literal.

Como se puede apreciar, en varios casos estos grupos superan las 10 000 personas registradas, lo que demuestra que se trata de un mecanismo ampliamente utilizado.

Teniendo en cuenta los hallazgos presentados hasta este punto, se ofrece la siguiente tipología ajustada:

CUADRO 6. TIPOLOGÍA DE LOS MECANISMOS DE INTERMEDIACIÓN LABORAL DEL TRABAJO DEL HOGAR EN EL PERÚ

Mecanismos de intermediación laboral	Labores que desempeñan		
	Labores de reclutamiento	Capacitación	Orientación laboral
Público / Servicio Nacional de Empleo	X	X	X
Agencias de empleo en regla (A1)	X	X	X
Agencias de empleo irregulares (A2)	X		
Plataformas digitales	X	X	
Redes informales	X		
Organizaciones sindicales	X	X	

Leyenda:

 La labor se desarrolla con alta intensidad.  La labor se desarrolla con baja intensidad.

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se comentan las principales diferencias con el modelo previamente descrito por Cebollada (2021). En primer lugar, para diferenciar las labores desempeñadas por cada mecanismo, se optó por el uso de colores que varían en su intensidad en dos escalas: celeste y azul oscuro. Esto se debe a que, según la evidencia encontrada, aunque dichos mecanismos potencialmente pueden desarrollar determinadas labores, en la práctica lo realizan de forma residual o en baja intensidad (de ahí el uso del celeste). En contraste, cuando la celda presenta el azul oscuro, se ha encontrado evidencia de que tales labores se realizan con alta intensidad.

A modo de ejemplo, en el caso del **servicio nacional de empleo** peruano, si bien este cuenta con plenas competencias para realizar la intermediación laboral en el trabajo del hogar, de la entrevista aplicada a la Dirección General del Servicio Nacional de Empleo del MTPE, así como de la revisión documental, se advirtió que el trabajo del hogar no es un sector sobre el que dicho servicio opere de manera regular.

En segundo lugar, se puede observar que se han creado dos categorías distintas de agencias de empleo. A diferencia de la propuesta de Cebollada (2021), a raíz de los hallazgos de este estudio se considera necesario resaltar que hay, al menos, dos tipos de agencias de empleo que operan en el mercado laboral peruano en relación con el trabajo del hogar. Por un lado, se encuentran las **agencias de empleo** que no solo están registradas en el RENAPE, sino que publicitan dicho

registro (cumpliendo con la disposición legal sobre la materia), pero que también difunden activamente información sobre la Ley N.º 31047 Ley de las Trabajadoras y Trabajadores del Hogar, promoviendo el cumplimiento de esta normativa.

Estas agencias de empleo se denominan **"en regla"** o A1, ya que este último es un término que las propias organizaciones de personas trabajadoras del hogar emplean para identificarlas.

Por otro lado, se han identificado agencias de empleo que no están inscritas en el RENAPE o, en todo caso, no lo publicitan, no ofrecen información sobre la legislación laboral de las trabajadoras del hogar y tampoco promueven la suscripción de contratos de trabajo, entre otras obligaciones laborales. A estas agencias las denominaremos, con fines del presente estudio, **"irregulares"**¹ o "A2" para diferenciarlas de las anteriores. Es preciso señalar que, puede que una agencia esté formalmente inscrita en el RENAPE, pero si en la práctica se detecta que no cumple con los estándares de la legislación, entrará dentro de la categoría de agencias de empleo irregulares para este estudio (A2).

Esta distinción es muy útil para los objetivos de este estudio, ya que se busca identificar las buenas prácticas que las agencias de empleo pueden estar desarrollando, para visibilizarlas y, así, destacar el rol de promoción del cumplimiento de la legislación que dichos actores pueden desempeñar.

Adicionalmente, se consideró necesario separar a las **plataformas digitales**. En sus propios términos y condiciones, como se describió previamente, operan bajo un esquema distinto. En sus propios términos y condiciones, no solo no se identifican como agencias de empleo, sino que tienen una dinámica distinta, ya que enfocan su rol como un servicio de interconexión entre personas que requieren del servicio de limpieza y personas independientes que ofrecen tal servicio. Estas últimas no tendrán trato directo ni posibilidad de contrato laboral con quienes requieren los servicios. Sin embargo, en sus actividades pueden presentar un nivel bastante alto de regulación de las condiciones en las que se presta el servicio, como se verá en el siguiente apartado.

Finalmente, a partir de las entrevistas aplicadas se constató que, si bien las **organizaciones sindicales** en el país pueden desempeñar roles de intermediación, no constituyen actores con una participación masiva en la colocación de trabajadoras del hogar.

En el siguiente apartado se presentan los resultados relacionados con las dinámicas de funcionamiento de dichos mecanismos de intermediación laboral.

1 Cabe señalar que esta calificación no se ha tomado en cuenta si están constituidas como personas jurídicas o no, por ser un dato que carece de relevancia para los fines del presente estudio

CAPÍTULO 3



DINÁMICAS DE FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS U ORGANIZACIONES QUE PARTICIPAN EN LA INTERMEDIACIÓN LABORAL

En esta sección se presentan los hallazgos relativos a las dinámicas de funcionamiento de los mecanismos de intermediación laboral, divididos en seis bloques: i) formas de reclutamiento y requisitos solicitados; ii) modalidades bajo las que operan; iii) capacitación y servicios que brindan a las trabajadoras del hogar; iv) rol de difusión de la legislación, v) seguimiento de las trabajadoras del hogar colocadas; y vi) mecanismos de cobro a las trabajadoras del hogar y otras prácticas prohibidas.

Además, hay un apartado específico sobre las plataformas digitales, en el que se comentan los hallazgos identificados. Toda esta sección se basa en el mapeo en línea, las entrevistas cualitativas, y las aproximaciones a través del usuario oculto, y dos encuestas virtuales dirigidas a personas trabajadoras del hogar y a personas empleadoras que, han acudido a agencias privadas de empleo. En el primer caso, se obtuvieron un total de 40 respuestas de personas trabajadoras del hogar, de las cuales 37 fueron de usuarias de las agencias de empleo.

Con relación a la encuesta dirigida a personas empleadoras, esta encuesta fue contestada por 132 personas.

Finalmente el mapeo en línea permitió identificar 40 organizaciones que participan en la intermediación, en las cuales se aplicó la técnica de usuario oculto.

3.1 PRINCIPALES FORMAS DE RECLUTAMIENTO Y REQUISITOS SOLICITADOS

Del mapeo en línea aplicado podemos identificar que la forma de acercarse a las trabajadoras del hogar varía considerablemente dependiendo del tipo de agencia de empleo.

Por ejemplo, las agencias de empleo en regla o "A1", no solo tienen formatos definidos de contacto para las trabajadoras del hogar, sino que también incluyen, de manera precisa, los requisitos solicitados. A nivel documental, este tipo de agencias suele pedir: i) documentos de identificación personal; ii) antecedentes laborales o cartas de recomendación previas; iii) experiencia mínima (entre seis meses y un año); iv) antecedentes policiales, penales y judiciales; v) en algunos casos, exámenes psicológicos y de salud; y vi) recibos de servicios que acrediten vivir en el domicilio declarado. Adicionalmente, la propia agencia señala que verificará tanto el domicilio declarado como los antecedentes consignados.

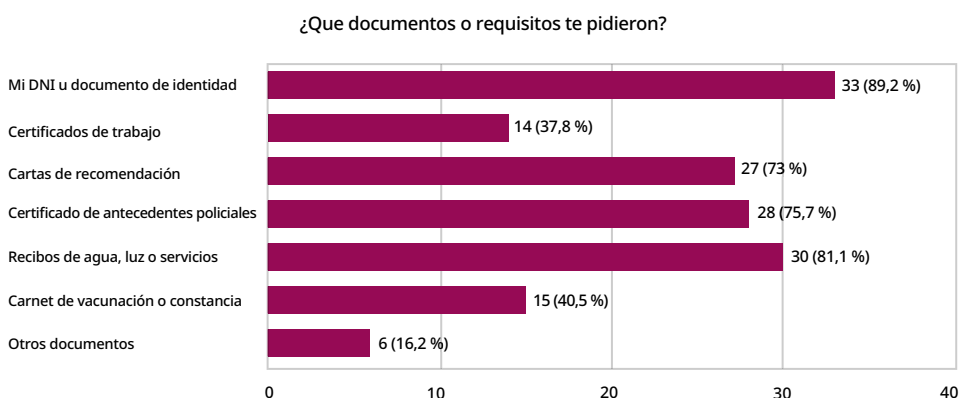
En el caso de las agencias de empleo irregulares o "A2", si bien en algunos casos se pueden detallar cuáles son los medios de contacto virtuales o telefónicos, no es la regla general definir los requisitos exigidos para la colocación de las trabajadoras del hogar dentro del portal *web*. En todo caso, cuando se facilitan los datos requeridos, estos suelen ser menos precisos o menos exigentes que los de la categoría formal.

Es importante
conocer el funcionamiento
de los mecanismos de
intermediación laboral en
el trabajo del hogar
remunerado para garantizar
los derechos de las personas
trabajadoras y las obligaciones
de los empleadores.



Para complementar esta información, se revisaron los resultados de la encuesta aplicada a las trabajadoras del hogar, en la cual se observa que los principales requisitos exigidos a las trabajadoras del hogar encuestadas son: los documentos de identificación personal (89 por ciento), los recibos de servicios (81 por ciento), el certificado de antecedentes (75 por ciento) y las cartas de recomendación (73 por ciento).

GRÁFICO 3. DOCUMENTOS O REQUISITOS SOLICITADOS POR LAS AGENCIAS, SEGÚN LAS TRABAJADORAS DEL HOGAR



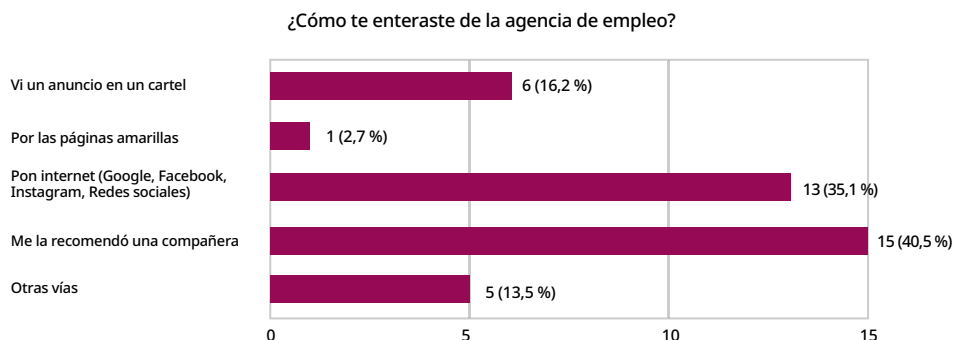
Fuente: elaboración propia.

Cabe destacar que la información presentada sobre las encuestas aplicadas no distingue entre las dos categorías mencionadas de agencias de empleo.

Ahora bien, con respecto a la información que hemos podido obtener a través de dicha encuesta sobre el mecanismo de reclutamiento, se observa que cerca del 40 por ciento indicó que había llegado a la agencia de empleo por recomendación de alguna compañera, mientras que el 35 por ciento conoció la agencia a través de internet (Google, Facebook, Instagram u otras redes sociales). La tercera opción más votada fue los anuncios en carteles (16 por ciento).

Si el estudio de Cebollada (2021), para el caso de los mecanismos de intermediación laboral mexicano, no se centró directamente en las consultas a las trabajadoras del hogar, es importante tener en cuenta que una de sus principales conclusiones fue que las redes privadas informales eran el principal medio a través del cual las personas empleadoras contactaban o conocían a las trabajadoras del hogar que emplearon. En este sentido, se observa que el rol de este tipo de redes también es preponderante para las trabajadoras del hogar encuestadas:

GRÁFICO 4. PRINCIPALES FORMAS DE ACERCAMIENTO A LAS AGENCIAS DE EMPLEO POR PARTE DE LAS TRABAJADORAS DEL HOGAR



Fuente: elaboración propia.

Con base en lo señalado anteriormente, se identificó que las redes sociales digitales desempeñan un papel relevante en el reclutamiento de trabajadoras del hogar. Estas constituyen la segunda opción más votada en la encuesta (como se muestra en el gráfico anterior) y concentran un tráfico significativo en los grupos de Facebook descritos en la sección de tipologías, algunos de los cuales superan los 20 000 usuarios. En dichos espacios se constató que determinadas personas naturales publican de manera recurrente anuncios de empleo, lo que permite inferir que actúan como agencias informales, al no presentarse como tales e incumplir las obligaciones previstas en el Decreto Supremo N.º 020-2012-TR.

3.2 MODALIDADES DE FUNCIONAMIENTO

En este sentido, la investigación en línea permitió comprobar que los mecanismos de intermediación laboral no solo operan a través de la forma tradicional con oficinas presenciales, sino también ofrecen sus servicios mediante portales *web* (en sus propias páginas de internet), por medios de contacto digitales (como WhatsApp) o de forma mixta (es decir, combinando atención presencial con la telefónica y virtual).

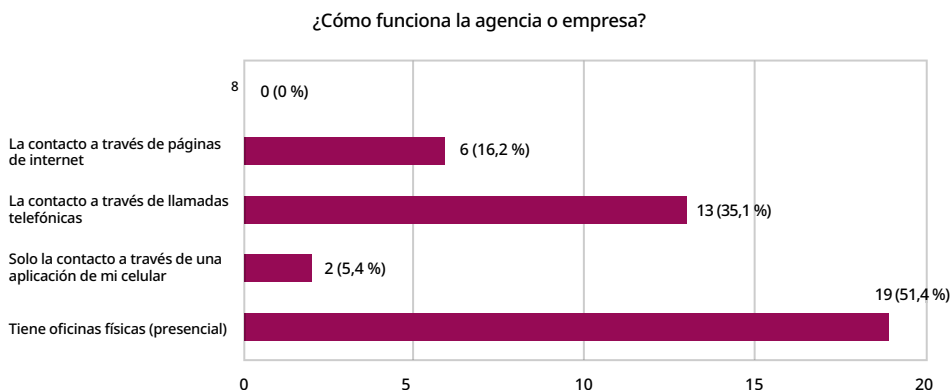
De los 40 mecanismos de intermediación identificados en la base de datos, el 18 por ciento operaba únicamente a través de medios presenciales; el resto lo hacía de forma mixta o, incluso, predominantemente por medios digitales (formularios de contacto, correos electrónicos e interacción a través de WhatsApp).

Al diferenciar por tipo de agencias (en regla e irregulares), se puede observar que la mayoría de las agencias de empleo en regla operan bajo la modalidad mixta, con un fuerte componente de sus propios portales web (que contienen información bastante detallada no solo sobre el contacto, sino también sobre los requisitos bajo los cuales operan). En el caso de las agencias de empleo irregulares, si bien algunas incluyen información dentro de sus páginas *web*, muchas de ellas son copias de una plantilla común utilizada por varias agencias, siendo la única diferencia el nombre de la agencia y el número de contacto.

Antes de presentar los resultados de la encuesta para personas trabajadoras del hogar, cabe destacar la experiencia de algunas agencias de empleo que operan exclusivamente en línea, como es el caso de "Bertha" o "Personal del Hogar", denominadas "agencias de empleo *online*". Al estar formalmente registradas en el RENAPE, encajan dentro de la categoría A1.

Por otro lado, de la información obtenida mediante la encuesta, pudimos conocer que la mitad de ellas señaló que las agencias a las que acudieron tenían oficinas físicas, mientras que un tercio realizó las coordinaciones por medio de llamadas telefónicas. El contacto por medio de páginas de internet alcanzó solo al 16 por ciento de las respuestas registradas:

GRÁFICO 5. MODALIDAD DE FUNCIONAMIENTO DE LAS AGENCIAS REPORTADAS POR LAS TRABAJADORAS DEL HOGAR



Fuente: elaboración propia

3.3 CAPACITACIÓN Y SERVICIOS ADICIONALES QUE OFRECEN

Dentro de la amplia gama de funciones que pueden desarrollar los mecanismos de intermediación laboral se encuentran tanto las capacitaciones profesionales para las trabajadoras del hogar, como los servicios de asesoría para acceder a seguros sociales o de salud o, en algunos casos, la propia cobertura de seguros específicos contra accidentes.

En relación con las capacitaciones profesionales que otorgan las agencias privadas de empleo a las trabajadoras del hogar, la diferencia entre la información que reportan las agencias de empleo en regla (A1) y las irregulares (A2) es ampliamente notoria. A modo de ejemplo, "La Casa de Panchita", una agencia de empleo clasificada en la primera categoría, cuenta con programas específicos de capacitación profesional en el trabajo del hogar y también en las labores de cuidado. Asimismo, como parte del servicio de colocación, se brinda un taller de tres sesiones denominado "Hogar: una atención eficiente", donde se abordan aspectos relacionados con el trabajo del hogar, los alcances de la legislación laboral, técnicas para resolver conflictos en el trabajo y cómo prepararse para una entrevista laboral.

Como ejemplos adicionales, mencionamos a dos agencias de empleo: i) la agencia Nanas & Amas y ii) la agencia Amas y Nanas (AVVS). En el primer caso, se ofrecen capacitaciones profesionales en limpieza, protección y manejo de equipos de trabajo. En el segundo caso, se brindan programas de formación específicos para cuidadoras basados en la metodología Montessori y Waldorf (metodologías con amplio respaldo pedagógico), así como un curso de primeros auxilios.

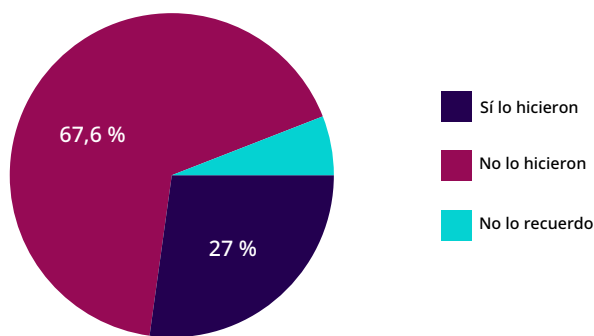
Estos son solo algunos ejemplos de la diversa gama de capacitaciones profesionales que pueden ofrecer las agencias de empleo en regla o de categoría A1, lo que contribuye significativamente a la profesionalización de este sector, y a la revalorización del trabajo del hogar.

En el caso de las agencias irregulares o A2, no se observa una situación equivalente, debido a la poca información disponible. Aunque se contactó a todas las agencias identificadas mediante la técnica del usuario oculto, solo dos indicaron que las trabajadoras del hogar eran capacitadas previamente en las tareas que iban a desarrollar; en los demás casos, o bien no se respondió a esta pregunta, o se señaló que "la trabajadora del hogar ya tenía experiencia previa", por lo que no era necesario realizar ese tipo de capacitaciones.

Al contrastar los resultados del mapeo en línea con la encuesta aplicada a las personas trabajadoras del hogar, podemos corroborar que, en efecto, la mayoría de las agencias no realizaron este tipo de capacitaciones:

GRÁFICO 6. INFORME DE CAPACITACIONES PROFESIONALES DESARROLLADAS POR AGENCIAS DE EMPLEO

¿La agencia te brindó alguna capacitación sobre cómo hacer tu trabajo (por ejemplo: sobre limpieza, cuidado de menores, etc.)?



Fuente: elaboración propia.

Poco más de una cuarta parte de las personas encuestadas informó de que había recibido alguna capacitación profesional por parte de las agencias de empleo, mientras que cerca del 68 por ciento no la recibió.

Con relación a la presencia de otros servicios, del mapeo en línea se desprende que, entre las alternativas que se ofrecen, se encuentran: i) la asesoría laboral adicional; ii) el seguimiento de las trabajadoras del hogar durante los primeros meses después de la colocación; y iii) la cobertura de algunos seguros contra accidentes. Sin embargo, los dos casos identificados de dicha cobertura corresponden a plataformas digitales que no se identifican propiamente como agencias de empleo "Hadas y Loop".

Por su parte, el 16 por ciento de las trabajadoras del hogar encuestadas indicó que la agencia de empleo la inscribió en el Seguro Integral de Salud (SIS)², lo cual,

2 El Seguro Integral de Salud (SIS), tiene como finalidad proteger la salud de quienes no cuentan con ningún otro seguro priorizando a poblaciones en situación de pobreza y pobreza extrema. Se trata de un seguro universal. Sin embargo, en el caso de las personas trabajadoras del hogar en su calidad de asalariadas, tienen derecho a la seguridad social en salud, a través del Sistema de Seguridad Social (Seguro Social de Salud-EsSalud).

si bien no es técnicamente adecuado —pues de acuerdo con la legislación, la inscripción debería realizarse en el Seguro Social de Salud (EsSalud)—, no deja de ser un aspecto a destacar respecto al conocimiento de las dinámicas de operación de las agencias de empleo.

3.4 ROL DE DIFUSIÓN Y FOMENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN

En este punto, se debe recordar que las agencias de empleo no solo están obligadas a difundir información sobre el cumplimiento de la Ley N.º 31047, Ley de las Trabajadoras y Trabajadores del Hogar, sino también a tener un protocolo de contratación visible que oriente sobre los derechos de las personas trabajadoras del hogar.

Bajo esa premisa, del mapeo en línea pudimos identificar que son muy pocas las agencias de empleo que cuentan con información relacionada con el cumplimiento de la Ley N.º 31047 en sus propias páginas o portales *web*. Únicamente las agencias de empleo que fueron catalogadas como en regla tienen información de ese tipo dentro de dichos portales (cuatro casos); el resto no contiene información directa sobre la difusión de dicha ley.

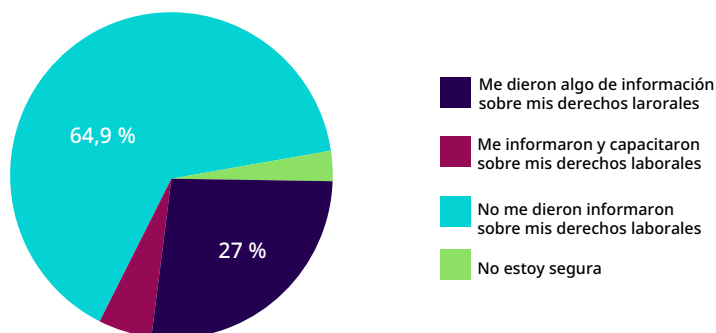
Los resultados de la encuesta realizada a las trabajadoras del hogar ratifican estos hallazgos: la mayoría de personas trabajadoras encuestadas (65 por ciento) no recibió información sobre la ley ni fue capacitada en este tema en concreto; un 27 por ciento recuerda haber recibido algo de información sobre la legislación y solamente un 5 por ciento afirma haber recibido información y capacitación sobre sus derechos laborales:

**61% de personas
trabajadoras**
de agencias de empleo, no
reciben información sobre
sus derechos laborales



GRÁFICO 7. INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LAS AGENCIAS DE EMPLEO SOBRE LA LEY N.º 31047, SEGÚN LAS TRABAJADORAS DEL HOGAR

¿La agencia de empleo te brindó alguna información o capacitación sobre la ley de trabajadoras y trabajadores del hogar?

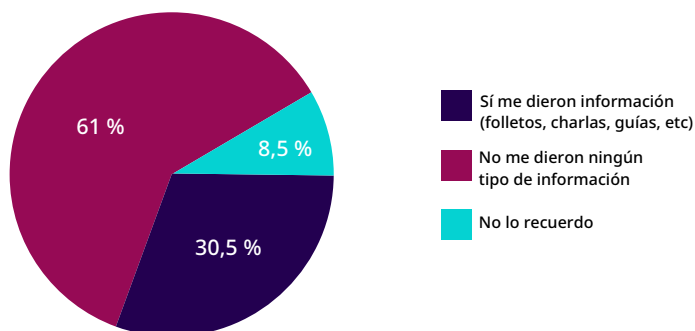


Fuente: elaboración propia.

Por su parte, en relación con la encuesta realizada a las personas empleadoras usuarias de agencias de empleo o mecanismos de intermediación laboral, se puede identificar que, en este caso, la mayoría tampoco recibió ningún tipo de información (61 por ciento), mientras que el 31 por ciento señaló que sí la recibió en forma de folletos, charlas o guías sobre la Ley N.º 31047, Ley de las Trabajadoras y Trabajadores del Hogar, como se representa en el Gráfico 7.

GRÁFICO 8. INFORME DE LAS AGENCIAS DE EMPLEO SOBRE LA LEY N.º 31047 A LAS PERSONAS EMPLEADORAS

¿La agencia de empleo te dio alguna información sobre el cumplimiento de los derechos laborales de las trabajadoras del hogar?

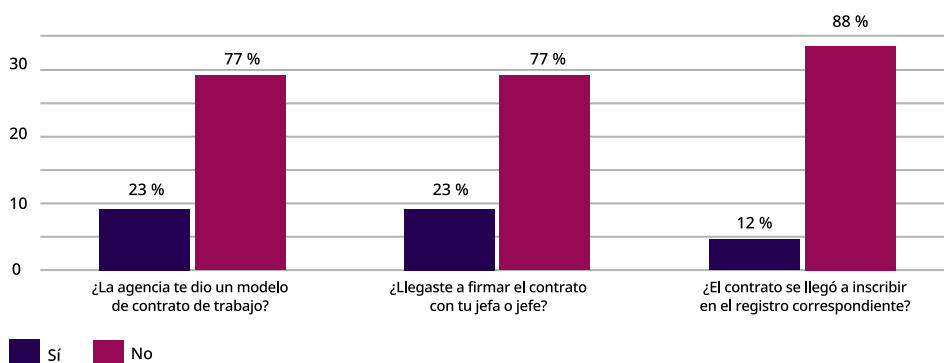


Fuente: elaboración propia.

Es necesario tener en cuenta que si bien hay agencias de empleo formales que cumplen con esta obligación, lo cual es un aspecto muy positivo, es posible afirmar que hay un amplio margen de agencias que no están desempeñando el rol de difusión de las obligaciones de la Ley N.º 31047 y su Reglamento, por lo que la fiscalización del trabajo debería concentrarse en verificar si se está cumpliendo con estas medidas. La propia autoridad de trabajo (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo) debería evaluar la pertinencia del Protocolo de Contratación como medio para asegurar ello, sobre todo teniendo en cuenta que múltiples agencias operan por medio de vías digitales, cuando la legislación señala que dicho protocolo debe estar colgado en un lugar visible (es decir, en un espacio físico).

En esa misma línea, a través de las dos encuestas aplicadas también podemos conocer en qué medida las agencias cumplieron con la labor de promover la formalización.

GRÁFICO 9. INFORMACIÓN SOBRE LA FORMALIZACIÓN DE LA RELACIÓN DE LAS TRABAJADORAS DEL HOGAR, SEGÚN EL REPORTE DE LAS TRABAJADORAS



Fuente: elaboración propia.

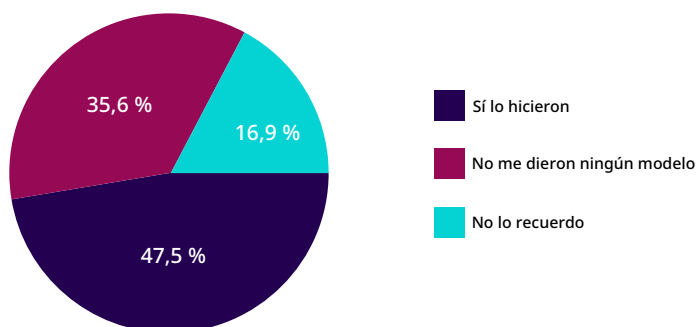
En el Gráfico 8 se observa que, en la mayoría de los casos, las agencias no proporcionaron modelos para la suscripción de contratos de trabajo (77 por ciento). Asimismo, en la mayoría de los casos tampoco se llegó a firmar contratos con la jefa o el jefe (77 por ciento) ni tampoco se inscribieron (88 por ciento), lo que tiene sentido al no haber existido contratos previos.

Con relación a los resultados reportados por las personas empleadoras, menos de la mitad de las usuarias encuestadas indicó que la agencia que le brindó servicios le entregó un modelo de contrato para firmarlo con la trabajadora del hogar (47,5 por ciento).

En la misma línea, el 73 por ciento confirmó que no recibió asistencia ni asesoría legal por parte de la agencia para inscribir a la trabajadora en el registro correspondiente, frente al 13.6 por ciento que sí lo hizo.

GRÁFICO 10. ASESORÍA DE LAS AGENCIAS EN EL OTORGAMIENTO DE CONTRATOS, SEGÚN PERSONAS EMPLEADORAS

¿La agencia de empleo te brindó un modelo de contrato para que lo puedas firmar con la trabajadora del hogar?



Fuente: elaboración propia.

3.5 SEGUIMIENTO DE LAS TRABAJADORAS DEL HOGAR COLOCADAS

Aunque esta no es una obligación explícita de la legislación, se recomienda como buena práctica que las agencias de empleo monitoreen no solo el desempeño de las trabajadoras del hogar colocadas, sino también el cumplimiento de sus derechos por parte de las personas empleadoras que las contrataron.

A partir del mapeo en línea realizado, identificamos dos agencias de empleo que indican, explícitamente, que realizan este tipo de monitoreos y seguimientos (las agencias "Personal del Hogar" y "La Casa de Panchita"). En los demás casos, no se encontró información disponible, lo cual no significa que dicha práctica no esté presente; sin embargo, no fue posible identificarla a través de las dos modalidades de búsqueda empleadas.

Se identificó la práctica, por parte de algunas agencias de empleo, de ofrecer un período de prueba para evaluar el desempeño de las trabajadoras del hogar. Dicho período puede oscilar entre uno y tres meses, durante los cuales la persona

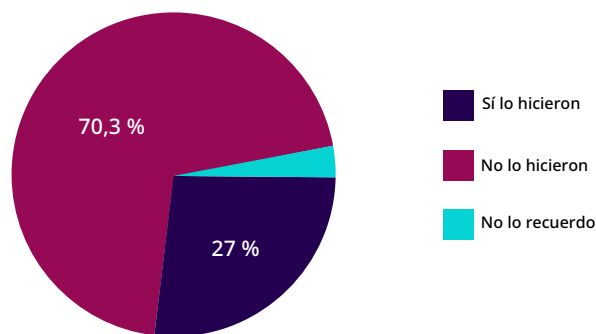
empleadora puede solicitar el reemplazo de la trabajadora a la agencia que realizó la colocación. Según el plan contratado, este reemplazo puede efectuarse una, dos o hasta tres veces.

No obstante, esta dinámica no constituye el seguimiento recomendado como buena práctica —orientado a verificar las condiciones de la trabajadora—, sino que se asemeja más a una evaluación posterior a la contratación. De hecho, algunas empleadoras entrevistadas señalaron una alta rotación de las trabajadoras contratadas a través de las agencias privadas de empleo, que duraban apenas unas semanas e incluso días (un tiempo menor a los tres meses de prueba establecidos en el régimen laboral general para la actividad privada) y eran reemplazadas por otras trabajadoras sugeridas por la misma agencia.

Por otro lado, en la encuesta aplicada a trabajadoras del hogar, el 70 por ciento reportó no haber recibido ningún tipo de seguimiento o monitoreo por parte de las agencias de empleo.

GRÁFICO 11. REPORTE DE MONITOREO O SEGUIMIENTO DE LAS TRABAJADORAS DEL HOGAR POR PARTE DE LAS AGENCIAS DE EMPLEO, SEGÚN LAS TRABAJADORAS

Luego de que empezaras tu trabajo ¿La agencia te hizo algún monitoreo sobre cómo te iba en el nuevo trabajo?



Fuente: elaboración propia.

3.6 MECANISMOS DE COBRO A LAS TRABAJADORAS DEL HOGAR POR LA COLOCACIÓN Y OTRAS MALAS PRÁCTICAS IDENTIFICADAS

En esta sección veremos la incidencia de las prácticas expresamente prohibidas por la legislación peruana para las agencias de empleo, que se han podido identificar en este estudio.

Cobros a las trabajadoras del hogar por la colocación

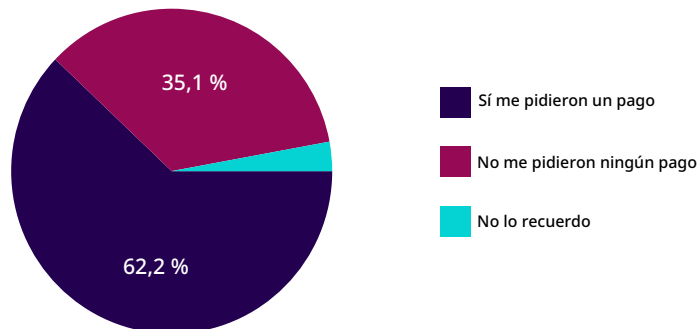
Como se mencionó anteriormente, las agencias privadas de empleo están prohibidas de realizar cobros a las trabajadoras del hogar por el servicio de colocación. En el mapeo en línea no se hallaron ejemplos explícitos de agencias que informaran de dicho cobro; sin embargo, en los contactos efectuados mediante usuario oculto se constató que el 70 por ciento de las agencias que contestaron realizaban cobros a las trabajadoras del hogar; ya sea mediante pagos directos de las trabajadoras a la agencia o a través del descuento del primer sueldo.

Para obtener más información sobre la presencia de esta práctica, se incluyeron preguntas sobre el tema en las dos encuestas aplicadas (tanto a trabajadoras del hogar como a personas empleadoras).

Con el fin de profundizar en esta práctica, se incluyeron preguntas específicas en las dos encuestas aplicadas (a trabajadoras del hogar y a personas empleadoras). En la primera de ellas, el 62 por ciento de las trabajadoras encuestadas indicó que las agencias les habían efectuado un cobro por la colocación laboral.

GRÁFICO 12. COBROS A LAS TRABAJADORAS DEL HOGAR POR PARTE DE LAS AGENCIAS DE EMPLEO, SEGÚN LAS TRABAJADORAS DEL HOGAR

¿La agencia te pidió algún cobro o pago por ayudarte a conseguir trabajo?

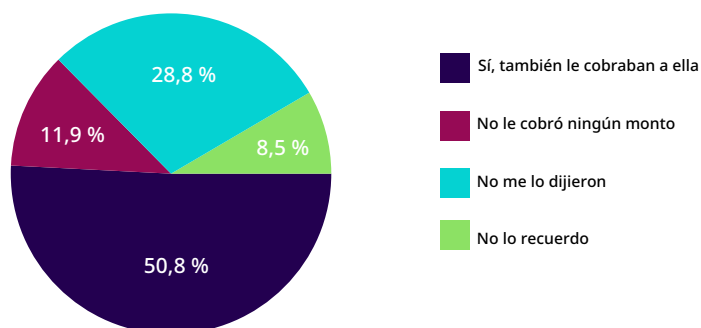


Fuente: elaboración propia.

Ahora bien, en la encuesta a personas empleadoras, se planteó una pregunta similar y el 51 por ciento respondió que estaba seguro de que se le había pagado a la trabajadora del hogar, el 29 por ciento señaló que no se lo habían dicho y el 12 por ciento indicó que no hubo ningún cobro.

GRÁFICO 13. COBROS A LAS TRABAJADORAS DEL HOGAR POR PARTE DE LAS AGENCIAS DE EMPLEO, SEGÚN PERSONAS EMPLEADORAS

Hasta donde tengas conocimiento, ¿sabes si la agencia de empleo cobró algún monto a la trabajadora del hogar que colocó?



Fuente: elaboración propia.

Con respecto a las modalidades de pago, las trabajadoras del hogar informaron que, en la mayoría de los casos, se realizaba mediante un descuento de su primer sueldo (78 por ciento de las respuestas), con montos que oscilaban entre 50 soles o menos (35 por ciento), o entre 100 soles y 300 soles (48 por ciento), y si no aceptaban esta condición del servicio, las agencias de empleo no les hubieran ayudado a conseguir el empleo (96 por ciento). Estos datos son consistentes con las respuestas de las personas empleadoras, quienes indicaron mayoritariamente que el cobro se realizaba descontando parte del primer sueldo (67 por ciento).

Otras prácticas prohibidas

Con relación a la retención de documentos de identificación u objetos de valor, el 27 por ciento de las trabajadoras encuestadas indicó que la agencia se quedó alguna vez con su documento de identidad en físico.

Asimismo, con relación a la obligación de dormir o pernoctar dentro del local de las agencias (situación que fue comentada en algunas entrevistas con representantes de organizaciones de trabajadoras del hogar), el 14 por ciento de las trabajadoras encuestadas indicó que le sucedió al menos una vez.

Si bien en ambos casos no se trata de la mayoría de las respuestas, resulta grave constatar que estas prácticas, ya denunciadas por organizaciones de trabajadoras del hogar, se confirman a través de la aplicación de este instrumento. Mientras que la retención de documentos de identificación, en sus casos extremos, puede configurar situaciones potenciales de trabajo forzoso o de trata de personas, en la mayoría de las veces puede tener consecuencias negativas para las trabajadoras del hogar (como la dificultad de realizar otros trámites relevantes, la depreciación de su patrimonio por el costo de tener que solicitar un duplicado o, peor aún, la coerción para trabajar).

Del mismo modo, la obligación de dormir o quedarse dentro de la agencia también puede ser un indicador de formas de trabajo forzoso o de prácticas de explotación que deben investigarse y sancionarse de forma prioritaria.



Ten en cuenta y realiza siempre buenas prácticas

Las agencias privadas de empleo deben tener un protocolo de contratación visible que oriente sobre los derechos de las personas trabajadoras del hogar.

Las agencias privadas de empleo están prohibidas de realizar cobros a las trabajadoras del hogar por el servicio de colocación.

Las agencias privadas de empleo no pueden retener el DNI ni ningún documento personal de la trabajadora del hogar.



CAPÍTULO 4



DINÁMICAS DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES: LA *UBERIZACIÓN* DEL TRABAJO DEL HOGAR

El trabajo a través de plataformas digitales es uno de los aspectos que más cambios ha generado en el mercado laboral. Por un lado, las plataformas digitales se presentan como una opción de generación de ingresos para personas que regularmente enfrentan dificultades para integrarse en el mercado laboral formal (en particular, jóvenes y migrantes). Asimismo, estandarizan los procesos de provisión de bienes y servicios y permiten un nivel relativo de transparencia respecto a las personas que estarán a cargo de dichos servicios.

Sin embargo, debido a la ausencia de un marco regulatorio específico, este fenómeno también representa una serie de retos de cara a la formalización del trabajo. Como parte de estos retos, encontramos la dificultad para identificar quién es el empleador/a de las personas que trabajan, la falta de acceso a los sistemas de seguros sociales, y la posibilidad de reproducir condiciones laborales precarias debido a la falta de reconocimiento de un salario mínimo, la ausencia de jornadas máximas de trabajo, condiciones de trabajo inseguras, entre otros problemas (OIT 2019).

El ascenso cada vez mayor de las plataformas digitales se denomina la *uberización* del trabajo, haciendo referencia a una de las plataformas más usadas en el mundo para el transporte urbano: "Uber" (Davis y Sinha 2021). Como se mencionó al inicio de este estudio, en América Latina son diversas las plataformas digitales que han ingresado al sector del trabajo del hogar.

En un estudio encargado por el BID y conducido por Blanchard (2023) se identificaron las siguientes plataformas:

1. **TuNanny en Uruguay**
2. **NannysApp en Bolivia**
3. **Cuidarlos en Argentina**
4. **Helpers en Paraguay**
5. **Wi Jelp en El Salvador**
6. **Zolvers en Argentina, Chile, Colombia y México**
7. **Hogaru en Colombia**

El caso peruano no es ajeno a la irrupción de las plataformas digitales dentro en este sector. Tras realizar entrevistas focalizadas y el mapeo en línea, se identificaron dos casos que pueden encajar dentro de este fenómeno: Hadas y Loop.

Según las definiciones usadas por la OCDE, las **plataformas digitales** pueden ser entendidas como empresas que prestan servicios con las siguientes características: (a) a dos o más grupos de clientes; (b) que se necesitan unos a otros de alguna manera; (c) pero que no pueden captar por sí mismos el valor de su atracción mutua, y (d) dependen del catalizador de la plataforma para facilitar interacciones entre ellos que generen valor (Evans 2017). También se definen como infraestructuras digitales que posibilitan la interacción de dos o más grupos, y por lo tanto, se posicionan como intermediarios que reúnen a diferentes usuarios: clientes, anunciantes, prestadores de servicios, productores, proveedores e incluso objetos físicos. Ejemplos de plataformas digitales son las redes sociales, los sitios web de comercio electrónico, los sistemas operativos para computadoras y dispositivos móviles, entre otros. (OCDE, Plataformas digitales y competencia en México 2018).



IDENTIFICACIÓN DE LAS PLATAFORMAS

Tanto la plataforma Loop como Hadas, replican el modelo de las plataformas digitales habituales, bajo el cual únicamente se limitan a "conectar" personas usuarias que requieren el servicio de limpieza dentro del hogar y personas independientes que pueden brindar dicho servicio.

En el caso de Hadas, el término empleado para las personas que brindan el servicio de limpieza (es decir, las trabajadoras del hogar) es el de "Hadas" o "Haditas" (en sus redes sociales); mientras que en Loop se emplea el término "Socias Loop", de manera similar al término "Socio" de Uber, que ha sido identificado como un ejemplo de "deslaboralización" de la relación.

En ambos casos, los términos y condiciones de las plataformas son claros al señalar que no hay relación laboral entre ninguna de las partes. De hecho, en ningún momento se emplea el término "trabajadoras del hogar" o "trabajo del hogar", sino que se hace referencia al servicio de limpieza que se va a prestar.

Ninguna de estas dos plataformas se denomina específicamente como agencia de empleo, lo que genera un problema de aplicación regulatoria, pues el Decreto Supremo N.º 020-2012-TR establece que la articulación entre la oferta y la demanda laboral debe darse a través de las agencias de empleo debidamente registradas.

En el caso de Loop, al revisar los términos y condiciones de la aplicación, podemos observar que esta herramienta ha sido diseñada por una de las agencias de empleo catalogadas como en regla o "A1" (Amas y Nanas), por lo que, en realidad, tendría dos frentes: por un lado, opera como una agencia de empleo tradicional, y por otro, cuenta con una plataforma mediante la cual conecta "servicios independientes".



MODALIDAD DE ACCESO

Para poder requerir los servicios de Hadas, es necesario hacerlo a través de su página web. No se trata propiamente de una aplicación descargable en el teléfono móvil (al menos hasta la fecha de realización del presente estudio), como suelen operar las plataformas digitales; pero sí es necesario registrarse antes de realizar el pago.

En el caso de Loop, para utilizarla es necesario descargarla en el teléfono móvil u otro dispositivo análogo. Asimismo, se debe crear un usuario para identificar a quien requerirá el servicio (modelo similar al de las plataformas digitales).



SOLICITUD DEL SERVICIO

Los procedimientos para poder solicitar un servicio también varían en función de la plataforma. En el caso de Hadas, esta plataforma cuenta con tres paquetes predeterminados:

5 horas por 89 soles

6 horas por 99 soles

7 horas por 114 soles

Asimismo, se ofrece la opción de suscribirse mensualmente para poder solicitar el servicio dos veces al mes, con un descuento del 10 por ciento.

Posterior a la elección del paquete a contratar, se debe ingresar los datos del domicilio (la dirección) y, tras el registro, se le asigna una persona de contacto, aunque no se facilitan datos específicos de verificación o contacto (como sí sucede con Loop); luego, debe proceder al pago correspondiente.

En el caso de Loop, antes de definir el importe que se cobrará, las personas usuarias deben proporcionar datos específicos sobre el domicilio: dirección, metraje, número de habitaciones, tipo de limpieza que se realizará, número de personas que viven en el hogar, etc. Una vez ingresados los datos, Loop notifica por correo a la "Socia" asignada, con datos referenciales de dicha persona, tal como veremos en la siguiente sección. De acuerdo con las dos entrevistas aplicadas a usuarias de Loop, el precio que se puede pagar oscila entre 70 y 150 soles por día.



POSIBILIDAD DE SELECCIONAR A LA TRABAJADORA DEL HOGAR

A diferencia de Hadas, Loop sí da un margen para que las personas usuarias puedan seleccionar al personal. Loop notifica previamente el nombre completo de la "Socia Loop", el promedio de estrellas que ha recibido de clientes (en una escala del 1 al 5), la cantidad de servicios que ha desarrollado previamente y una pequeña descripción, así como su foto. La propia plataforma tiene la opción de "buscar otra socia" para poder elegir a una persona diferente si es que la persona usuaria no está de acuerdo con la alternativa sugerida por la aplicación.

Si comparamos esta práctica con lo que sucede con ciertas agencias de empleo, veremos que se trata de una conducta habitual. Por ejemplo, en el caso de Bertha (una agencia de empleo totalmente "en línea"), antes de indicar qué tipo de trabajadora del hogar se necesita, se presenta una base de datos de las trabajadoras del hogar disponibles con los siguientes datos: nombres, foto, video de presentación grabado por la trabajadora, actividades que puede realizar (limpieza, cocina, cuidado) y modalidades de trabajo (tiempo completo o parcial, etc.), datos de contacto, experiencia laboral previa (con una verificación de por medio), antecedentes penales, datos del domicilio, idiomas que habla y vacunación contra el COVID-19.



CANTIDAD DESTINADA A LA TRABAJADORA DEL HOGAR

En el caso de Loop y Hadas, el pago opera de la siguiente manera: el usuario/a paga directamente la tasa establecida por la plataforma y un porcentaje de dicha cantidad va directamente a la trabajadora del hogar (o "personal de limpieza", término empleado por las plataformas), mientras que el resto va a la plataforma.

Loop no cuenta con información sobre que porcentaje del importe pagado va destinado a la trabajadora del hogar. En la encuesta a personas empleadoras, tres personas usuarias de Loop respondieron. Con relación a la pregunta sobre cuánto del monto pagado estaba destinado a la trabajadora del hogar, una persona señaló no saberlo, otra no recordarlo y otra indicó que era cerca del 75 por ciento; sin embargo, esta es información que no hemos podido corroborar.

Por su parte, Hadas sí menciona explícitamente en su propia página *web* que el salario que puede ganar una "hadita" oscila entre 50 y 70 soles por día, es decir, alrededor de un 60 por ciento que es pagado a la aplicación por el servicio.



LIBERTAD PARA ELEGIR NO TRABAJAR A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

Uno de los aspectos más cuestionados de las plataformas digitales en general es que suelen presentarse como opciones de trabajo altamente flexibles, pero el diseño de sus esquemas termina controlando no solo la forma en la que trabajan quienes prestan servicios a través de dichos sistemas, sino también el tiempo, el lugar y la frecuencia.

El estudio del control y la autonomía en el trabajo es uno de los temas más estudiados en las relaciones laborales. Burawoy (1979) planteó que los márgenes de "autonomía" y "libertad" que las organizaciones daban a las personas trabajadoras podrían ser, en varios casos, mecanismos también de control para conseguir su "consentimiento" ante condiciones laborales precarias o poco adecuadas. Así, las organizaciones "diseñan"

o "producen" el consenso³ de las personas trabajadoras mediante estrategias de aparente libertad y autonomía.

En el caso de las plataformas digitales, (Griesbach 2019) explican cómo es que estos mecanismos pueden replicar varias de esas estrategias. En principio, hay una apariencia de flexibilidad en la elección del tiempo de trabajo, la modalidad y la frecuencia con la que se desarrolla la actividad. Sin embargo, mediante la imposición de penalidades, mecanismos de monitoreo y seguimiento, o incluso bonos por rendimiento, se generan relaciones de sujeción en las que, en la práctica, el trabajador o trabajadora tiene un margen de libertad reducido.

Trasladando estos apuntes teóricos a lo encontrado en las plataformas digitales identificadas, encontramos algunas similitudes con dichos esquemas. Con relación a Hadas, en la sección de preguntas y respuestas se señala que, si bien las "Hadas" tienen la posibilidad de elegir sus horarios según su disponibilidad, deben tener en cuenta que se requiere que laboren "como mínimo tres veces a la semana, incluidos los sábados".

En el caso de Loop, una de las usuarias entrevistadas comentó que estaba tan conforme con el servicio que le había dado la "Socia Loop" que le planteó contratarla directamente; pero ella se negó y le indicó que solo podía trabajar a través de la plataforma.

Ello es consistente con lo señalado en la sección de preguntas frecuentes de la aplicación de Loop, donde se indica que, ante la pregunta "¿Puedo contratar una socia de manera permanente?", esto solo se puede hacer a través de la programación por medio de la aplicación digital. Asimismo, en esa misma sección se indica, con relación a la posibilidad de darle una propina a la socia Loop, que "la mejor forma de recompensar el trabajo de una socia Loop es darle 5 estrellas de calificación, para que pueda seguir consiguiendo oportunidades de empleo. No reciben propinas".

De esta manera, aunque a través de distintos esquemas, en el caso de Hadas se exige el trabajo tres veces por semana, incluidos los sábados, y en el de Loop hay una tendencia a prestar servicios únicamente por medio de la plataforma y la prohibición de recibir propinas, pareciera que ambos sistemas pueden llevar justamente a lo que Griesbach (2019) alertaron en

3 El término empleado por Burawoy es "manufacturing consent" (1979), que ha sido traducido como "diseñaban el consenso" para efectos de este estudio.

relación con la reducción de la autonomía de las personas trabajadoras en las plataformas digitales.



PROMOCIÓN DE LA FORMALIZACIÓN

De acuerdo con lo planteado por Cebollada (2021) para el caso mexicano y Blanchard (2023) para el latinoamericano, las plataformas digitales en este terreno pueden contribuir con la formalización laboral. Blanchard resume el caso de Zolvers, una plataforma argentina que, a través del sistema de ZolversPagos (un dólar estadounidense al mes), da el servicio de inscripción en el registro formal de contratación (AFIP) del país, con el pago de los impuestos correspondientes y la automatización del pago a las trabajadoras del hogar.

Asimismo, la aplicación contiene una calculadora para que las personas usuarias puedan determinar el pago de los aumentos, ausencias, vacaciones, etc., y sobre ello se calcula el pago del sueldo mensual.

Esta es una experiencia a través de la cual las plataformas digitales pueden fomentar la formalización del trabajo del hogar y el acceso a los sistemas de protección social (que suelen estar asociados al registro de los contratos).

EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE INTERMEDIACIÓN LABORAL

La agencia de empleo privada está constituida como una empresa formal. Esto garantizará que:

- ▶ Brinde capacitaciones profesionales a las trabajadoras del hogar que va a colocar.
- ▶ Tengan un compromiso explícito de no cobrar comisiones a las personas trabajadoras del hogar contactadas con una persona empleadora.
- ▶ Informe a las trabajadoras sobre sus derechos laborales, establecidos en la Ley N.º 31047.
- ▶ Realice un servicio de monitoreo o seguimiento de las trabajadoras del hogar a las que haya colocado con el objeto de verificar el cumplimiento de las obligaciones por parte de las personas empleadoras.

- Actúe con transparencia en los costos de intermediación, entre otros elementos.
- Asegúrese de que la persona trabajadora del hogar haya sido *debidamente informada acerca de sus derechos laborales y de sus obligaciones* en la realización de sus funciones. La firma de un contrato donde se especifiquen estos derechos puede contribuir a ello.

Si estás considerando contratar a una persona trabajadora del hogar a través de una plataforma digital, es importante tomar en cuenta lo siguiente:

- Asegúrate de que la plataforma garantice el acceso de las trabajadoras del hogar a los sistemas de protección social públicos o privados.
- Que cuenten con protocolos de seguridad y seguros contra accidentes, así como con servicios de capacitación y asesoría para quienes prestan servicios a través de sus esquemas.
- Que promuevan la inclusión financiera de las personas trabajadoras ofreciéndoles capacitación para un uso adecuado y seguro.

Si bien esta opción sería difícil de aplicar en el caso peruano, pues la Ley N.º 31047 prohíbe que una empresa o persona jurídica contrate directamente a trabajadoras del hogar, es un punto de referencia para tener en cuenta cómo es que las plataformas digitales pueden plantear alternativas de formalización, además de las ventajas relacionadas con la promoción de la inclusión financiera, entre otros elementos.

Al revisar el caso de Loop o de Hadas, no se encontraron iniciativas parecidas. Ambas plataformas señalan explícitamente que la relación que se establece es únicamente de carácter civil y que no se trata de relaciones reguladas por las normas laborales, lo que de acuerdo con las normas sobre el trabajo del hogar no es posible, pues en dichos casos la relación se considera laboral.



SERVICIOS DE LAS PLATAFORMAS A LAS TRABAJADORAS DEL HOGAR

En este sentido, tanto Hadas como Loop indican que capacitan profesionalmente a su personal que presta servicios a través de la plataforma (manejo de equipos, protección personal, etc.), y cuentan con un protocolo de trabajo para la limpieza.

Adicionalmente, ambas plataformas indican que cuentan con seguros de protección para las trabajadoras del hogar. En el caso de Loop, se trata de un seguro de la compañía Mapfre contra accidentes; y en el caso de Hadas se señala que es un Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.

Asimismo, la página de Hadas informa que ofrece servicios adicionales a las "Haditas", como asesoramiento psicológico, canastas navideñas y un sistema de puntos de premiación.



SISTEMAS DE CALIFICACIÓN O EVALUACIÓN DE LA TRABAJADORA DEL HOGAR

En esta sección solo se pudo encontrar información con relación a Loop, donde se observa que, al finalizar cada servicio, la persona usuaria tiene la posibilidad de calificar a la "Socia Loop" en una escala de 1 a 5 estrellas. El promedio de esa calificación se refleja luego en el perfil que se muestra cada vez que se selecciona a una "Socia Loop" para realizar un servicio.

Asimismo, las "Socias Loop" también pueden calificar a las personas usuarias de la misma manera, sin embargo, estas últimas no pueden conocer el resultado de la calificación, según los términos y condiciones de la aplicación.



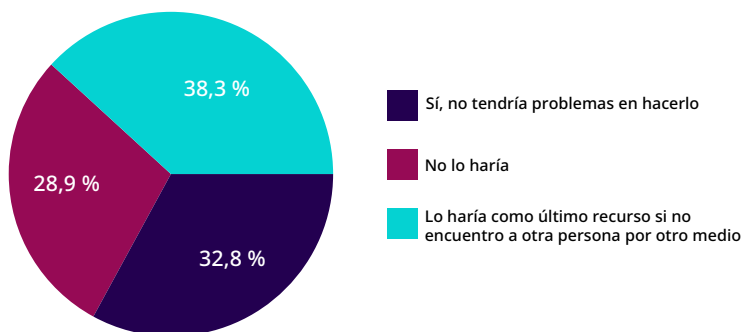
PERCEPCIONES DE POTENCIALES PERSONAS USUARIAS DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES

Para concluir esta sección, se presentan algunos resultados de la encuesta realizada a personas empleadoras. En el trabajo de Cebollada (2021) se exploró qué tan dispuesto estaría este grupo de personas a emplear plataformas digitales para la intermediación del trabajo del hogar en el caso mexicano, y se obtuvo como resultado que el 48 por ciento sí lo haría, mientras que el 45 por ciento no lo haría y un 7 por ciento solo lo haría como último recurso.

Replicando el mismo esquema de pregunta, en este estudio se obtuvieron los siguientes resultados:

GRÁFICO 14. POSIBILIDAD DE USO DE APLICACIONES O PLATAFORMAS DIGITALES PARA LA INTERMEDIACIÓN LABORAL POR PARTE DE LAS PERSONAS EMPLEADORAS

¿Usarías los servicios de una aplicación o plataforma digital para seleccionar a una persona que se encargue de la limpieza en tu hogar?



Fuente: elaboración propia.

Mientras que el 38 por ciento usaría este tipo de plataformas digitales como último recurso, el 33 por ciento manifestó que sí lo haría sin problemas y el 29 por ciento (una cifra considerablemente superior a la obtenida para el caso mexicano) señaló que no lo haría.



EXPERIENCIA DE FORMALIZACIÓN A TRAVÉS DE CONVENIO COLECTIVO

Una opción distinta que también fomenta la formalización es el ejemplo de un acuerdo o convenio colectivo al que llegaron el sindicato 3F de Dinamarca y la plataforma Hilfr. Ambas partes firmaron un convenio para que dicha plataforma, que inicialmente se presentaba como un mero intermediario entre "prestadores de servicios de limpieza" y "personas que requerían de dicho servicio", sean reconocidas como trabajadoras y trabajadores con acceso a la seguridad social, un salario mínimo, feriados, entre otros derechos, cubiertos directamente por la plataforma (De Stefano 2018).



Ten en cuenta



Las **plataformas digitales** son infraestructuras digitales que actúan como intermediarios, facilitando la interacción entre múltiples grupos: clientes, anunciantes, prestadores de servicios, etc.



Las **plataformas digitales**, aunque se presentan como opciones altamente flexibles, pueden restringir la autonomía en el trabajo



De acuerdo con las normas nacionales sobre el trabajo del hogar la relación que se establece entre **quien contrata y la persona trabajadora** es una **relación laboral**.



CAPÍTULO 5



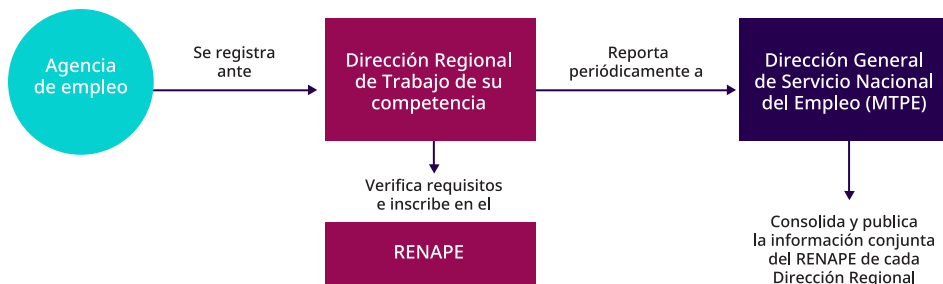
DIFICULTADES EN EL DESEMPEÑO DEL ROL DE LOS ACTORES PÚBLICOS VINCULADOS A LA INTERMEDIACIÓN LABORAL

En esta sección final se presentan las dificultades identificadas en el desempeño del rol de los actores públicos vinculados con la intermediación laboral del trabajo del hogar. En concreto, nos centramos en dos actores específicos: los organismos a cargo del RENAPE y el Sistema de Inspección de Trabajo.

5.1 BALANCE SOBRE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE DEL RENAPE

En el capítulo 1 del presente estudio se abordó la descripción del rol del RENAPE en el diseño normativo de las agencias de empleo. Este registro es, en principio, la puerta de entrada para la operación de dichas agencias y, además, permite la fiscalización de las condiciones de funcionamiento.

Cabe señalar que el RENAPE está a cargo de las Direcciones Regionales de Trabajo y Promoción del Empleo del territorio donde opere la agencia. Periódicamente, estas direcciones deben reportar los registros que han ido realizándose a la Dirección General del Servicio Nacional del Empleo del MTPE, que debería sistematizar y publicar integralmente esta información, tal como se puede ver en el siguiente diagrama:

DIAGRAMA 1. REGISTRO DE AGENCIAS PRIVADAS DE EMPLEO

Fuente: elaboración propia.

Ahora bien, como veremos a continuación, a pesar del diseño normativo, este no se cumple necesariamente.

A través de una solicitud de acceso a la información, se ha podido conocer que hay un total de 63 agencias de empleo registradas en Lima Metropolitana, cuyo ámbito de actuación es el trabajo del hogar. En este punto, debemos tener en cuenta algunas dificultades identificadas relacionadas con el RENAPE:



El posible subregistro

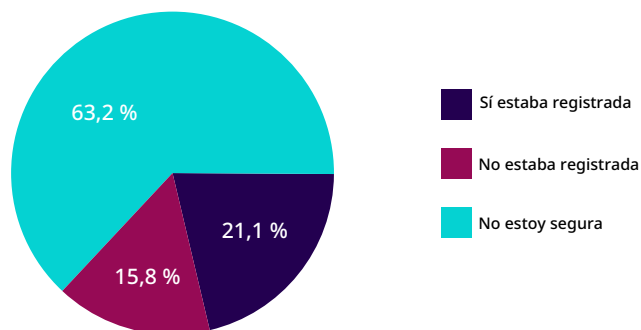
Si bien el mapeo en línea permitió identificar 40 organizaciones que participan en la intermediación⁴, es probable que existan muchas más agencias de empleo que operan de manera presencial y que no figuran entre las 63 registradas oficialmente, al menos en Lima Metropolitana.

Para ilustrar mejor este punto, podemos observar las respuestas a la encuesta de las trabajadoras del hogar, donde la mayoría no estaba segura de si la agencia estaba o no registrada (63 por ciento), mientras que el 16 por ciento (un número considerable) señalaba que la agencia no estaba registrada. Finalmente, el 21 por ciento indica que sí lo estaba:

4 Estas están distribuidas por regiones de la siguiente manera: tres que operan en Arequipa, una en Ica, ocho solo en Lima; una en Lima y Arequipa y una en Lima y Trujillo; mientras que trece indicaron alcance nacional, pero con predominancia en Lima. Tres no precisaron ámbito de actuación.

GRÁFICO 15. CONOCIMIENTO DEL REGISTRO DE LA AGENCIA EN RENAPE POR PARTE DE LAS TRABAJADORAS DEL HOGAR

¿Sabías si la agencia de empleo estaba registrada formalmente ante el Ministerio de trabajo?



Fuente: elaboración propia.

Sumando la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, se concluye que existen evidencias suficientes para constatar que actualmente operan agencias de empleo fuera del RENAPE.



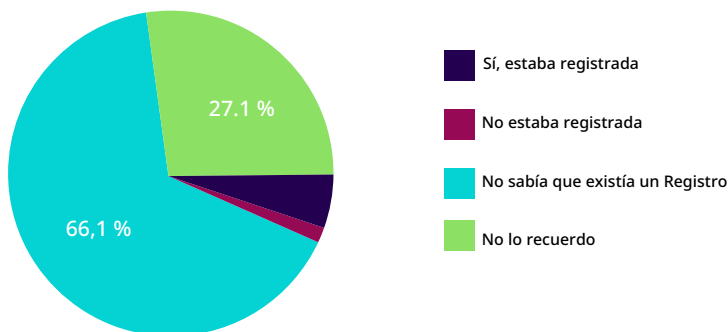
Desconocimiento de la importancia del RENAPE

Un aspecto relacionado con el desconocimiento acerca de si la agencia de empleo estaba registrada se refleja en el Gráfico 14. A pesar de la importancia que el diseño normativo otorga al registro, la ciudadanía en general (y, en particular, los actores de las relaciones laborales) no son conscientes de su importancia.

Cuando se les preguntó a las personas empleadoras si recordaban si la agencia de empleo estaba registrada en el RENAPE, el 66 por ciento (cifra similar a la obtenida en la encuesta de trabajadoras) indicó que no sabía que existía un registro de este tipo, mientras que el 27 por ciento indicó que no recordaba tal información. Solo el 5 por ciento señaló que la agencia sí estaba registrada.

GRÁFICO 16. CONOCIMIENTO DEL REGISTRO DE LA AGENCIA EN RENAPE POR PARTE DE LAS PERSONAS EMPLEADORAS

¿Recuerdas si la agencia de empleo estaba registrada en el Registro Nacional de Agencias Privadas de Empleo (RENAPE), a cargo del Ministerio de Trabajo?



Fuente: elaboración propia.



La falta de aplicación de sanciones

Como parte del estudio desarrollado se pudo aplicar una entrevista a la Subdirección de Registros de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana. De dicha entrevista se pudo conocer que, al menos desde la vigencia de la Ley N.º 31047, no se ha aplicado ninguna sanción de cancelación del registro de las agencias de empleo, a pesar de que sí se han realizado inspecciones laborales previamente.

De ello se pueden deducir dos posibles escenarios: o bien las inspecciones no han detectado ningún incumplimiento legal (algo poco probable, dado los datos presentados en el presente estudio), o bien se aplican sanciones en forma de multas administrativas, pero no se comunica esta información a la Dirección Regional de Trabajo competente para que proceda con la cancelación correspondiente.





La escasa publicidad del RENAPE

Como resultado del mapeo en línea, se pudo conocer que la página del RENAPE, administrada por la Dirección General del Servicio Nacional de Empleo del MTPE, a la fecha de elaboración de este estudio, solo había publicado la lista de agencias registradas hasta el año 2016 (hace siete años). A partir de entonces, no hay ningún registro actualizado, a pesar de las disposiciones normativas que así lo indican. Esta es una dificultad para las personas que buscan contratar con las agencias de empleo, pues el registro por principio tiene que ser público para que se pueda verificar si la agencia, con la que se está interactuando, está debidamente registrada.

En este sentido, tampoco se observa información estadística disponible, derivada del Sistema Virtual de Registro de Ofertantes y Buscadores de Empleo, cuyo fin, en principio, era justamente ese.

5.2 BALANCE SOBRE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE RELACIONADA CON LA INSPECCIÓN DEL TRABAJO EN LAS AGENCIAS DE EMPLEO

El segundo elemento cuyo rol es analizado es el Sistema de Inspección del Trabajo. Para ello, se realizaron dos entrevistas a funcionarios/as de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), se revisó el diseño de la normativa sobre la materia, se realizó una solicitud de acceso a la información pública y se identificaron bases estadísticas del año 2022.



El Sistema de Inspección no está pensado directamente para fiscalizar las agencias de empleo

A raíz de las entrevistas realizadas, se observó, en efecto que, si bien la normativa de inspección del trabajo regula las infracciones administrativas para las agencias de empleo que incumplan con sus obligaciones legales, en la sección correspondiente a la imposición **de multas no contempla disposiciones aplicables a las agencias de empleo.**

A modo de ejemplo, el Decreto Supremo N.º 019-2006-TR estipula que dos criterios para la aplicación de las multas son el tamaño de la organización y el número de trabajadores/as afectados/as. Estos criterios están pensados para la relación laboral estándar. Por tanto, cuando corresponde

sancionar a las agencias de empleo por infracciones administrativas, se enfrentan a dificultades normativas, ya que ambos criterios (tamaño y número de personas afectadas) no son necesariamente replicables para las agencias.

Por ello, es recomendable que se introduzca una disposición normativa que defina claramente los criterios aplicables para sancionar a las agencias de empleo en materia de inspección laboral, mediante una Resolución de Superintendencia. También puede ser útil emprender una campaña para sancionar las malas prácticas e identificar buenas experiencias en agencias privadas que sirvan de referencia.



El Protocolo de Fiscalización del Trabajo del Hogar no contempla disposiciones sobre agencias de empleo

Derivado de lo anterior, hemos identificado que el Protocolo de Fiscalización de las Obligaciones del Régimen de los Trabajadores y las Trabajadoras del Hogar de SUNAFIL, aprobado mediante la Resolución de Superintendencia N.º 200-2022-SUNAFIL no prevé disposiciones específicas para fiscalizar a las agencias de empleo en este sector particular.

La única disposición de dicho protocolo que hace referencia a esta materia es la prohibición de que las agencias de empleo, u otras empresas o personas jurídicas, contraten directamente a trabajadoras del hogar mediante el mecanismo de la subcontratación o tercerización⁵. Sin embargo, no se identificaron otras menciones a la amplia gama de obligaciones que las agencias deben cumplir.

5 El trabajador del hogar no ha sido contratado a través de una agencia de empleo o cualquier otro tipo de empresa que realice intermediación laboral o subcontratación de servicios relacionados con el trabajo del hogar remunerado. SUNAFIL. Protocolo de Fiscalización de las Obligaciones del Régimen de los Trabajadores y las Trabajadoras del Hogar, p. 22. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3009780/RSI-202-2022-SUNAFIL-1.pdf.pdf?v=1649715716>



La cantidad de inspecciones del trabajo sobre la materia es reducida

En este punto, se planteó una solicitud de acceso a la información pública para conocer la cantidad de inspecciones realizadas a las agencias de empleo; lamentablemente, la información otorgada por SUNAFIL no permite la disgregación entre materias específicas.

Sin perjuicio de lo anterior, en el Boletín Estadístico del MTPE en materia de Inspecciones Laborales en el Perú, realizado en el año 2022, se pudo conocer la cantidad de inspecciones realizadas por materias. En dicho boletín, se contempla la materia "Agencias de Empleo" indicando que en ese mismo año se realizaron únicamente 13 inspecciones sobre el tema. Si tenemos en cuenta que el boletín reporta poco más de 50 000 órdenes de inspección, las inspecciones a agencias de empleo alcanzaron menos del 0,026 por ciento, lo que es consistente con la información recopilada en las dos entrevistas aplicadas a funcionarios/as de SUNAFIL: la actuación del sistema de inspección del trabajo en esta materia es bastante reducido.



CAPÍTULO 6



CONCLUSIONES

Sobre la base de las secciones trabajadas, en este estudio se ha podido constatar que los mecanismos de intermediación laboral en el trabajo del hogar suponen un desafío, pero también representan una oportunidad que puede ser aprovechada. A continuación, presentamos nuestras principales conclusiones.

► Hay un desfase entre lo previsto por el diseño normativo y la evidencia encontrada

El diseño normativo de la actuación de los mecanismos de intermediación laboral se centra, únicamente, en las agencias privadas de empleo; por lo que, en principio, si otro actor quisiera ingresar a intermediar laboralmente, debería cumplir dicha regulación.

Como se ha visto en el estudio, la regulación no es escueta e impone diversos tipos de obligaciones. Entre otras, se encuentran la inscripción en el RENAPE, la capacitación de su propio personal, la provisión de información específica a quienes buscan empleo y a quienes lo ofrecen (incluidos los derechos y obligaciones laborales aplicables), la presentación mensual de las estadísticas internas a través de un sistema virtual a cargo del MTPE, así como una serie de prohibiciones, entre las que se encuentra la restricción de cobrar a las trabajadoras del hogar, la no retención de documentos de identificación personal, la no incursión en prácticas discriminatorias, de trabajo forzoso, de trata de personas o de explotación laboral, entre otras.

Sin embargo, a pesar de este marco normativo, hemos podido identificar que múltiples agencias de empleo no cumplen con algunas de las disposiciones más importantes. Asimismo, existe un subregistro con relación a las agencias inscritas en el RENAPE; la mayoría de las trabajadoras señala que las agencias no les informaron sobre sus derechos laborales, lo que también sucedió con las personas empleadoras. Se han reportado

sistemáticamente prácticas de cobro por la colocación de las trabajadoras del hogar, entre otros incumplimientos.

Sin perjuicio de ello, existen algunas prácticas que pueden destacarse por parte de las agencias privadas de empleo regular (A1), que incluso superan lo dispuesto por la propia normativa. Ese es el caso de los espacios formativos para el conocimiento de la legislación, y en formación para el propio oficio que se va a desarrollar en el hogar, así como los mecanismos de seguimiento para evaluar el grado de adaptación de la trabajadora del hogar en el vínculo que acaba de iniciar. Si bien no son la mayoría, estas iniciativas pueden recogerse, bien sea a nivel de obligación normativa o, en todo caso, a nivel de la guía de buenas prácticas que, podría ser preparada.

► **Es necesario diferenciar los distintos tipos de mecanismos de intermediación laboral que operan en el sector del trabajo del hogar**

No todas las agencias de empleo presentan las mismas dinámicas de funcionamiento. Por este motivo, es útil manejar una tipología que distinga, al menos, entre las agencias de empleo en regla, según la definición utilizada en este estudio, y las agencias de empleo irregulares, ya sea porque no están inscritas en el RENAPE o porque no cumplen con las obligaciones legales.

En este sentido, las agencias de empleo en regla tienen una amplia gama de buenas prácticas que merecen ser destacadas: además del registro; brindan capacitaciones profesionales a las trabajadoras del hogar que van a colocar, tienen un compromiso explícito con el no cobro a dichas trabajadoras, así como con la difusión de la Ley N° 31047; y en algunos casos, brindan un servicio de monitoreo o seguimiento de las trabajadoras del hogar colocadas para verificar el cumplimiento de las obligaciones por parte de las personas empleadoras. También transparentan los costos de intermediación, entre otros elementos.

► **Las plataformas digitales representan un reto complejo, pero también una oportunidad**

No es de extrañar que la irrupción de las plataformas digitales suponga un reto complejo para las personas encargadas de tomar decisiones normativas y para las propias organizaciones de trabajadores/as. Estas plataformas, ante la ausencia de una regulación específica, operan en un limbo legal. Esto se debe a la falta de aplicación de las normas que rigen a las agencias

de empleo, ya que no se identifican como tales (lo cual es debatible). Sin embargo, señalan ofrecer una serie de beneficios y servicios al personal que trabaja a través de sus sistemas, lo que las diferencia de las agencias de empleo informales.

Así, las dos plataformas estudiadas, que no se identifican como agencias (Loop y Hadas), cuentan con protocolos de seguridad, seguros contra accidentes, servicios de capacitación y asesoría para las personas que prestan servicios a través de sus esquemas, y promueven la inclusión financiera (a través de la participación en el sistema bancario), entre otros aspectos. En el caso particular de Loop, además, se visibiliza la problemática de las mujeres venezolanas, que enfrentan una serie de retos adicionales para poder integrarse en el mercado de trabajo.

En este sentido, si bien las plataformas digitales para el trabajo del hogar suponen un reto, también suponen una oportunidad para promover que su rol implique también una promoción de la formalización de las trabajadoras del hogar, el acceso a los sistemas de protección social públicos y, con ello, la supervisión de los demás derechos de las trabajadoras del hogar.

Ya hay ejemplos previos en nuestra región, (como es el caso de Zolvers en Argentina), que demuestran que las plataformas en el trabajo del hogar cumplen ese tipo de rol. Esta es una oportunidad que pueden aprovechar los actores de las relaciones laborales peruanas.

► **Hay un espacio de mejora tanto en el diseño normativo, como en la política pública**

La investigación ha revelado ciertos aspectos desatendidos desde el propio diseño normativo. Por ejemplo, el hecho de que las normas de inspección de trabajo no contemplen específicamente los criterios para aplicar sanciones a las agencias de empleo, que la fiscalización de las agencias de empleo no forme parte del protocolo de actuación de la SUNAFIL en materia de trabajo del hogar y la falta de articulación específica entre la inspección laboral y los gobiernos locales.

Sin embargo, junto con estos elementos, es indispensable que la política pública laboral incorpore esta temática en su núcleo central. Hemos visto el reducido número de inspecciones en materia de agencias de empleo, que no depende necesariamente del diseño normativo, sino de la priorización de la inteligencia inspectiva; o la falta de coordinación entre el sistema de inspección del trabajo y las DRTPE de los Gobiernos Regionales para

proceder con la cancelación respectiva. La falta de actualización del RENAPE desde el 2016 también es un ejemplo de ello.

A los aspectos de política pública mencionados anteriormente debería añadirse la necesidad de difundir tanto las obligaciones de las agencias de empleo como la importancia que estos actores desempeñan en la formalización del sector y en el cumplimiento de los derechos laborales. El estudio constató que la mayoría de personas empleadoras desconocía que las agencias debían estar registradas en el RENAPE, pieza clave del diseño normativo. Por tanto, resulta necesario incorporar acciones dirigidas a la población en general y no limitarse únicamente al plano normativo.



Ten en cuenta

Identifiquemos desafíos y oportunidades en los mecanismos de intermediación laboral para el trabajo del hogar en Perú.



El diseño normativo de los mecanismos de intermediación laboral se centra en la regulación de las agencias privadas de empleo.



No todas las agencias de empleo presentan las mismas dinámicas de funcionamiento.



El reto de las plataformas digitales suponen una oportunidad para promover su rol en la formalización de las trabajadoras del hogar.



CAPÍTULO 7



RECOMENDACIONES

Luego de presentar las conclusiones principales del estudio, se formulan las siguientes recomendaciones, con el fin de fortalecer el rol que los mecanismos de intermediación laboral pueden desempeñar en el trabajo del hogar:

Tipo de recomendación	Descripción	Entidad competente
Modificaciones normativas	• Adaptar el diseño normativo del D.S N.° 020-2012-TR (que regula las actividades de las agencias de empleo) a las dinámicas descritas en el informe. • Definir el ámbito de actuación de las plataformas digitales y evaluar la ratificación del Convenio sobre las agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 181) de la OIT. • Modificación del Reglamento de la LGIT así como del Protocolo de Actuación de SUNAFIL para fiscalizar el trabajo del hogar.	MTPE
Adaptación	• Adaptar los instrumentos de inspección del trabajo a la realidad de los mecanismos de intermediación laboral	MTPE / SUNAFIL
Articulación	• Fomentar la articulación intrainstitucional (entre las Direcciones Regionales de Trabajo, la DGSNE y la SUNAFIL) e interinstitucional (con los gobiernos locales competentes para fiscalizar a las agencias de empleo).	MTPE / SUNAFIL / Gobiernos Locales
Diálogo social	• Crear una mesa de trabajo entre las agencias de empleo, las organizaciones que participan en la intermediación laboral y las entidades públicas involucradas; así como acercarse a las plataformas digitales.	MTPE
	• Incluir a las trabajadoras del hogar y sus organizaciones representativas en todo el proceso.	MTPE

A continuación, describimos el alcance de cada una de estas recomendaciones:

► **Sincerar el diseño normativo, adaptándolo a los mecanismos identificados**

Tal y como hemos evidenciado, la intermediación laboral en el trabajo del hogar no está limitada a las agencias de empleo. También intervienen otros actores, como las plataformas digitales y, en determinados casos, las organizaciones sindicales y de trabajadores/as. En este sentido, el diseño normativo debe prever su inclusión y establecer con claridad las exigencias que razonablemente pueden imponerse a cada uno de ellos.

Por ejemplo, aunque las organizaciones sindicales puedan manifestar interés en participar en los procesos de intermediación laboral, su finalidad esencial seguirá siendo la defensa de los derechos de sus afiliadas. Por tanto, resulta pertinente que la normativa contemple la posibilidad de flexibilizar los requisitos para que participen formalmente en estos procesos de intermediación, evitando así que puedan ser multadas.

En contraste, en el caso de las plataformas digitales, dado que la intermediación constituye su actividad principal y que persiguen un fin de lucro, se requiere una revisión más estricta de la regulación. Será necesario definir si el sistema normativo se aplicará de manera directa o si debe crearse un mecanismo intermedio para su incorporación como nuevos agentes, proceso que debe ir acompañado de un diálogo social amplio, como se detallará más adelante.

Adicionalmente, hay un margen de acción en cuanto a protocolos, guías de uso y modelos que pueden ser aprobados por la Autoridad de Trabajo (MTPE) para facilitar el cumplimiento de la legislación por parte de las agencias privadas de empleo, lo que puede desarrollarse en un corto período de tiempo y tener un impacto positivo.

Finalmente, es importante fomentar el proceso de ratificación del Convenio sobre las agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 181) de la OIT, para lo cual es indispensable contar con un estudio o documento técnico que identifique las principales brechas entre los estándares del referido instrumento internacional, y la legislación y práctica actual. Dicho insumo permitirá al Estado peruano contar con un panorama claro sobre las modificaciones que deben implementarse para avanzar en la adecuación normativa.

Adicionalmente, dos prácticas destacadas identificadas en el presente estudio consisten en la capacitación y formación de las personas trabajadoras del hogar, así como en el establecimiento de mecanismos de seguimiento para evaluar el grado de incorporación de la trabajadora colocada, y el cumplimiento de sus derechos. Ambas prácticas, que van más allá de la propia obligación legal actual, pueden incorporarse a la modificación normativa que se realice del marco regulatorio de las agencias privadas de empleo o, en todo caso, formar parte de la guía de buenas prácticas que el MTPE desarrolle.

► **Adaptar los instrumentos de inspección del trabajo a la realidad de los mecanismos de intermediación laboral**

En el estudio se han identificado los posibles cuellos de botella a los que se enfrenta la inspección laboral para fiscalizar adecuadamente dichos mecanismos de intermediación laboral. En este sentido, se sugiere incorporar una disposición en el Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo (D.S N.º 019-2006-TR) para posibilitar la imposición de sanciones a las agencias de empleo, en caso se detecte que han incurrido en infracciones administrativas.

En esa línea, el Protocolo de Actuación de SUNAFIL para fiscalizar el trabajo del hogar también debe adecuarse para incluir el rol que pueden desempeñar las agencias de empleo y verificar si han cumplido con las obligaciones legales a las que están obligadas o si, por el contrario, estamos ante a escenarios de incumplimiento.

► **Fomentar la articulación intrainstitucional e interinstitucional para fiscalizar los mecanismos de intermediación laboral**

En el estudio se ha evidenciado que es altamente probable que el sistema de inspección de trabajo no coordine directamente con las Direcciones Regionales de Trabajo y Promoción del Empleo de los Gobiernos Regionales para que estas procedan a aplicar las sanciones relacionadas con el RENAPE.

Otro aspecto que tampoco se trata directamente es la articulación entre el sistema inspectivo y los gobiernos locales, que también autorizan el funcionamiento de las agencias de empleo (a través de las licencias municipales).

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario que los instrumentos que se vayan a revisar incluyan disposiciones específicas para la articulación

intrainstitucional (entre el sistema inspectivo de trabajo y las DRTPE de los Gobiernos Regionales) y también interinstitucional (con los gobiernos locales), lo que permitiría tener un mayor alcance de las intervenciones y desarrollar operativos de forma conjunta.

► **Crear una mesa de trabajo con las agencias de empleo y los mecanismos de intermediación laboral**

Esta recomendación persigue dos objetivos específicos. El primero es la necesidad de incorporar a los mecanismos de intermediación laboral dentro del diálogo social, siguiendo las pautas del Convenio sobre las agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 181) de la OIT (que, si bien no ha sido ratificado por el Estado peruano, funciona como un marco de referencia) con las ventajas ampliamente conocidas de ello, como se describió previamente. En ese sentido, este espacio podría tener, entre sus funciones, la promoción de la ratificación de dicho Convenio.

Por otro lado, al incorporar a estos actores, también es posible visibilizar y reconocer las buenas prácticas de las agencias de empleo en regla (A1) que ya están desempeñando un rol de promoción y formalización del trabajo del hogar. Este tipo de reconocimiento demuestra que las agencias pueden generar una serie de beneficios agregados para el mercado de trabajo y sirve para establecer puntos de referencia o ejemplos sobre cómo deben desenvolverse las agencias privadas de empleo.

De esta manera, el público en general también puede conocer estos buenos ejemplos y saber que ese es el tipo de servicios que deberían ofrecer estas agencias.

► **Acercarse a las plataformas digitales**

Puede hacerse a través de la mesa sugerida en el punto anterior o por otras vías, pero es necesario que la Autoridad de Trabajo se acerque a las plataformas digitales para poder incorporarlas en el proceso de reforma que están llevando a cabo. Es posible que no se alcance un consenso en todos los aspectos, pero el diálogo que se puede entablar, la incorporación de su perspectiva y la consideración de la posibilidad de regularlas serán fundamentales para el éxito de la reforma que actualmente lidera el MTPE.

Este tipo de procesos ya se ha llevado a cabo previamente en la región, por ejemplo, en México (Cebollada 2021) y Argentina (Blanchard 2023), por lo que tenemos antecedentes con los que empezar.

► Incluir a las trabajadoras del hogar y a sus organizaciones en este proceso

Finalmente, los cambios en las políticas públicas y la normativa que afecten directamente a las personas trabajadoras del hogar deben ser consultados previamente a ellas y a sus organizaciones, en cumplimiento de lo dispuesto en el Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011 (núm. 189) de la OIT. De esta manera, el proceso de reforma dirigido por el MTPE debería incluirlas, no solo en el espacio de la elaboración de las consultas, sino también buscando incorporar su propia perspectiva y experiencias con relación a la materia que se quiere abordar.

Como se mencionó en la sección metodológica, este estudio ha hecho un énfasis particular en incorporar las perspectivas de las trabajadoras del hogar y de las personas empleadoras, identificando diversos puntos en común sobre los que es posible construir consensos. Este rol resulta estratégico, pues permitiría contar con una contraparte organizada no solo para los procesos de consulta, sino también para la negociación colectiva, que constituye una de las principales demandas del colectivo de trabajadoras del hogar. De este modo, se fortalece el diálogo social al incorporar a todos los actores relevantes y se abre la posibilidad de avanzar hacia relaciones laborales más equitativas y sostenibles en el sector.



Promovemos las mejores prácticas laborales para transformar el trabajo del hogar, impulsando su formalización y generando oportunidades justas y seguras.

► ANEXO: METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

Este estudio presenta un diagnóstico sobre los tipos y características que adoptan las organizaciones que participan en la intermediación laboral en el trabajo del hogar en el Perú. El punto de partida es el análisis de información obtenida a través de fuentes directas (agencias de empleo, personas trabajadoras del hogar, personas empleadoras, funcionarios y funcionarias públicos, así como representantes sindicales); e indirectas, pero de carácter oficial (estadísticas, informes públicos, investigaciones académicas y plataformas digitales), recopiladas mediante un proceso de investigación de campo realizado en octubre y noviembre de 2023, en tres ciudades: Lima Metropolitana, Trujillo y Arequipa.

Para recabar información se aplicaron diversas técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa. Este enfoque mixto consistió, desde el punto de vista cualitativo, en la realización de un conjunto de entrevistas con informantes clave representativos de los sectores vinculados a la oferta y la demanda del trabajo del hogar, así como en la revisión y sistematización de normas, informes y artículos especializados relacionados con el trabajo del hogar y los mecanismos de intermediación laboral en la región y el país.

Se consideró que las siguientes personas eran informantes clave:

- Representantes de organizaciones de trabajadoras del hogar (cuatro en total, dos de ellas dirigentas nacionales y dos de Lima Metropolitana).
- Trabajadoras del hogar que hayan sido usuarias de las agencias o mecanismos de intermediación (seis en total: tres de Lima Metropolitana, dos de Trujillo y una de Arequipa).
- Representantes de las agencias de empleo y mecanismos de intermediación (dos en total: uno de Lima Metropolitana y uno de Trujillo).
- Funcionarios/as públicos de: a) el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (dos), b) la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (dos) y c) las direcciones regionales de Trabajo y Promoción del Empleo donde se realizó el estudio (uno).
- Usuaris/os empleadoras/es de las agencias de empleo y mecanismos de intermediación laboral (cinco).

Por motivos de practicidad y accesibilidad, algunas entrevistas se llevaron a cabo de manera remota (vía *Zoom*), mientras que otras se realizaron de forma presencial.

Asimismo, se aplicaron dos encuestas virtuales dirigidas a personas trabajadoras del hogar y a personas empleadoras que, a su vez, han acudido a agencias privadas de empleo. A partir de sus experiencias como personas trabajadoras o usuarias se indagó en la percepción y valoración que tienen sobre el uso de estos sistemas de intermediación.

La difusión de las encuestas se apoyó en las redes de mujeres y organizaciones sindicales vinculadas con el trabajo del hogar, así como también en otro tipo de redes que congregan a (potenciales) usuarios/as de los servicios de intermediación laboral ofrecidos por agencias privadas de empleo.

En el primer caso, se obtuvieron un total de 40 respuestas de personas trabajadoras del hogar que completaron la encuesta virtual, de las cuales 37 fueron de usuarias de las agencias de empleo. El 97 por ciento de este grupo son mujeres, en su mayoría de 36 a 45 años (37 por ciento) y de 45 a 55 años (42 por ciento). Además, el 22 por ciento de las respuestas provino de personas trabajadoras del hogar que forman parte de organizaciones sindicales.

Con relación a la encuesta dirigida a personas empleadoras, esta encuesta fue contestada por 132 personas, de las cuales el 93,3 por ciento eran mujeres y el 78 por ciento eran mayores de 45 años. Más del 90 por ciento de la muestra indicó residir mayoritariamente en Lima, y el resto se distribuía en un conjunto de regiones (incluidas las ciudades priorizadas de Trujillo y Arequipa).

La encuesta solo consideró las respuestas de las personas que son empleadoras de trabajadoras del hogar o que lo fueron en algún momento. Tras realizar este corte, el 72 por ciento de las personas encuestadas manifestó contar actualmente con el servicio de una persona trabajadora del hogar, mientras que el 27 por ciento señaló que lo había hecho anteriormente.

En ambos casos, tanto desde un punto de vista cualitativo o cuantitativo, el proceso de investigación tuvo como objetivo principal identificar y caracterizar las (i) dinámicas de funcionamiento de las agencias y los mecanismos de intermediación laboral existentes; (ii) las condiciones bajo las que operan; y (iii) los mecanismos de reclutamiento, selección y colocación; (iv) el conocimiento y alineamiento con la normatividad vigente; y (v) la voluntad o disposición para poder ejercer un rol de difusión y cumplimiento de la legislación actual.

En la primera fase de la investigación, el equipo revisó fuentes documentales y bibliográficas relacionadas con las agencias de empleo y los mecanismos de intermediación laboral para el trabajo del hogar. Aunque no hay muchos trabajos

desarrollados sobre el tema, se logró identificar un conjunto de estudios relacionados con el tema: (i) estudios que se centran exclusivamente en el fenómeno de las agencias de empleo o los mecanismos de intermediación para el trabajo del hogar (Fudge 2011; Fernandez 2013; Wickramasekara y la Oficina de la OIT para Asia y el Pacífico 2020); (ii) estudios que vinculan el fenómeno de las agencias de empleo para el trabajo del hogar junto con el fenómeno migratorio y las cadenas globales de cuidado (Méndez 1998; Tsikata 2011); y, (iii) estudios que identifican el impacto del uso de las plataformas digitales para los mecanismos de intermediación laboral en el trabajo del hogar (Blanchard 2023).

Al mismo tiempo, para construir la base de datos de las agencias de empleo y los mecanismos de intermediación laboral para el trabajo del hogar, se procedió a realizar una revisión en internet (mapeo online) de los distintos centros que ofrecen servicios a través de medios digitales, así como en portales de búsqueda de empleo y en otras redes sociales comúnmente usadas para estos fines (tales como Facebook e Instagram).

Para ello se elaboró una base de datos de 40 organizaciones que ofrecen los servicios de colocación de trabajadoras del hogar y que contiene los siguientes componentes:

- Nombre del mecanismo de intermediación laboral.
- Alcance respecto del trabajo del hogar (si es exclusivamente para ello o si es mayor).
- Ciudad de domicilio.
- Nacionalidad de las personas que colocan.
- Cobertura territorial.
- Modalidad de funcionamiento (presencial, en línea, mixta).
- Tipo de vínculo que plantea entre usuarios/as (laboral o civil).
- Finalidad de lucro.
- Especialización del trabajo del hogar (limpieza, cuidado, cocina).
- Requisitos solicitados a las trabajadoras del hogar.
- Información que se brinda a las trabajadoras del hogar.
- Capacitaciones que ofrecen.
- Otro tipo de servicios.
- Registro que llevan de las trabajadoras del hogar.
- Sistemas de evaluación de las trabajadoras del hogar.
- Costos de colocación (indica también si se han detectado cobros a las trabajadoras).
- Pago a las trabajadoras del hogar.
- Fuente de la información.
- Datos de contacto del mecanismo.

► REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blanchard, Olivia. 2023. *Las plataformas digitales de cuidados y sus servicios workertech en América Latina y el Caribe*.
- Burawoy, Michael. 1979. *Manufacturing Consent: Changes in the Labor Process under Monopoly Capitalism*. The University of Chicago Press.
- Davis, Gerald F. y Aseem Sinha. 2021. "Varieties of Uberization: How technology and institutions change the organization(s) of late capitalism". *Organization Theory*, 2(1).
- De Stefano, Valerio. 2018. "Collective bargaining of platform workers: domestic work leads the way". *Regulating for Globalization Trade, Labor and EU Law Perspectives*.
- El Comercio*. 2023. "Solo el 6% de trabajadoras del hogar afirma que labora con contrato en el Perú: ¿Qué dice la nueva ley del sector?". 11 de julio de 2023.
- EU-OSHA (European Agency for Safety and Health at Work). 2017. *Protecting workers in the Online Platform Economy: an overview of regulatory and policy developments in the EU*.
- Evans, David y Richard Schmalensee. 2007. "The Industrial Organization of Markets with Two-Sided Platforms", *CPI Journal*, 3/1, pp. 151-179.
- Fernandez, Bina. 2013. "Traffickers, Brokers, Employment Agents, and Social Networks: The Regulation of Intermediaries in the Migration of Ethiopian Domestic Workers to the Middle East". *International Migration Review*, 47(4), 814-843.
- Fudge, Judy. 2011. "Global Care Chains, Employment Agencies, and the Conundrum of Jurisdiction: Decent Work for Domestic Workers in Canada". *Canadian Journal of Women and the Law*, 23(1), 235-264.

- Fudge, Judy y Claire Hobden. 2018. "Conceptualizing the Role of Intermediaries in Formalizing Domestic Work". *Conditions of Work and Employment Series*, 95.
- Griesbach, Kathleen, Adam Reich, Luke Elliott-Negri y Ruth Milkman. 2019. "Algorithmic Control in Platform Food Delivery Work". *Socius: Sociological Research for a Dynamic World*, 5.
- Mazza, Jacqueline. 2003. "Servicios de intermediación laboral: enseñanzas para América Latina y el Caribe". *Revista de la CEPAL*, 80, pp. 165-183.
- Mendez, Jennifer Bickman. 1998. "Of Mops and Maids: Contradictions and Continuities in Bureaucratized Domestic Work". *Social Problems*, 45(1), 114-135.
- OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos). 2018. *Plataformas digitales y competencia en México*.
- OIT. (Organización Internacional del Trabajo). 1995. *Introducción a los servicios del empleo: manual de educación obrera. Manual de educación obrera*.
- _____. 2009. *Las agencias de empleo privadas, los trabajadores cedidos por medio de agencias de trabajo temporal y su contribución al mercado de trabajo*. Ponencia para debate en el Taller para promover la ratificación del Convenio sobre las agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 181). 20-21 de octubre
- _____. 2019. *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*.
- _____. 2020. *Malaysia: review of admission and recruitment practices of Indonesian workers in the plantation and domestic work sectors and related recommendations*.
- _____. 2021. El trabajo doméstico remunerado en América Latina y el Caribe, a 10 años del Convenio núm. 189.
- _____. 2021. *Mecanismos de intermediación laboral en el trabajo del hogar remunerado en la Ciudad de México*.
- _____. 2023. *Public Employment Services and Active Labour Market Policies for inclusive labour market transitions*.

- ____. 2023 *Plataformas digitales de servicio doméstico y condiciones laborales. El caso de Argentina*.
- ____. 2025. Caracterización de las personas trabajadoras del cuidado en el Perú. Organización Internacional del Trabajo.
- Tsikata, Dzodzi. 2011. "Employment Agencies and the Regulation of Domestic Workers in Ghana: Institutionalizing Informality?" *Canadian Journal of Women & the Law*, 23(1), 213-234.

