



Organización
Internacional
del Trabajo

Plataformas digitales de trabajo doméstico y cuidados en América Latina¹

Marzo 2023

F. Minnicelli/OIT

En la última década, las plataformas digitales de trabajo doméstico y cuidados registraron una expansión importante en los países latinoamericanos y despertaron un interés creciente dado que se presentan como un fenómeno disruptivo en el mercado de los servicios a los hogares. A partir de las experiencias en Chile, Brasil, México y Argentina, este documento caracteriza los tipos de intervención que predominan en el escenario de las plataformas digitales de trabajo doméstico y cuidados en la región, prestando especial atención a la interrelación entre sus modelos de negocio, las características del sector y las regulaciones vigentes.

Tipos de servicios prestados

Las plataformas digitales de trabajo doméstico y cuidados en América Latina se posicionan principalmente como intermediarias, prestando servicios tradicionalmente desarrollados por agencias de empleo pero de manera digitalizada (esto es selección de personal y vinculación digital y la tercerización digital), y al mismo tiempo introduciendo algunos servicios nuevos ligados al uso de las tecnologías de la comunicación (incluyendo la gestión digitalizada de personal; y el pago electrónico).

Servicios tradicionales

► **Selección de personal y vinculación:** En las plataformas digitales, la vinculación entre la oferta y la demanda de trabajo se presenta de forma digital e introduce mecanismos que, por un lado, permiten a las trabajadoras postular a los puestos de trabajo que les resultan más convenientes y, por otro, permiten a las personas empleadoras elegir a las candidatas que consideran más apropiadas. El proceso incluye la verificación de las competencias de las trabajadoras

incluso mediante la realización de entrevistas virtuales o presenciales.

► **Tercerización:** Las plataformas digitales pueden también poner a disponibilidad trabajadoras domésticas o cuidadoras a través del servicio de tercerización digital. En este caso, la mayoría de las plataformas se focaliza en tareas de limpieza, bajo la forma de intervenciones puntuales y esporádicas o de prestaciones de pocas horas semanales. A través de las páginas web o de las apps, los hogares contratan un servicio, que puede ser prestado por la misma trabajadora o por varias al mismo tiempo.

Nuevos servicios ligados a la digitalización

► **Gestión digitalizada del personal:** Este servicio incluye servicios administrativos y contables de gestión de personal como la liquidación de salarios, la confección de recibos de sueldo, el cálculo de vacaciones, etc. En algunos casos, estos servicios también comprenden el registro de la trabajadora y el pago de las cargas patronales.

► **Pago electrónico:** Todas las plataformas proponen algún mecanismo de pago electrónico, ya sea a través de billeteras virtuales o transferencias bancarias, aunque no se excluya la posibilidad de pagar en efectivo. En muchos casos, las plataformas asesoran a las trabajadoras sobre el procedimiento para utilizar las billeteras virtuales o para abrir cuentas bancarias.

Dado que los hogares frecuentemente tienen dificultades para atravesar el entramado normativo que delimita su rol de empleador, estos nuevos servicios ligados a la digitalización asociados a las plataformas tienden a facilitar el cumplimiento con sus obligaciones y pueden, por lo tanto, **contribuir a la formalización de la relación laboral entre la trabajadora y el hogar empleador.**

¹ Este documento fue elaborado a partir del informe *Plataformas digitales de servicio doméstico y condiciones laborales. El caso de Argentina*. Buenos Aires: Oficina de País de la OIT para la Argentina (2023)

Mapa de las plataformas digitales de trabajo doméstico y cuidado de América Latina

La realización de un mapeo sobre las plataformas digitales de trabajo doméstico y cuidado que operan en América Latina identificó **64 plataformas**, de las cuales algunas proveen varios servicios al mismo tiempo y/o de manera combinada, mientras que otras se concentran exclusivamente en alguno de ellos:

- ▶ Más de la mitad de las plataformas digitales de trabajo doméstico y cuidado en América Latina se dedican únicamente a la selección de personal y vinculación digital. Chile y Brasil parecen ser los países donde estos servicios están más desarrollados.
- ▶ La mayoría de estas plataformas se especializan en trabajo de limpieza y cuidado. Algunas ofrecen además la posibilidad de contratar también otro tipo de trabajadores, por ejemplo, para realizar arreglos en los domicilios.

▶ En la mayoría de los casos proponen la contratación de servicios por pocas horas semanales (entre cuatro y cinco horas). Sin embargo, muchas plataformas habilitan la posibilidad de contrataciones por jornadas completas o incluso “sin retiro”.

▶ La tercerización digital resulta un servicio muy común entre las plataformas digitales de Colombia, pero está ausente en los otros países. Muchas de ellas se especializan en proveer servicios de limpieza por horas a hogares y empresas.

▶ Se identifica solamente una plataforma, con sede en Colombia y México dedicada exclusivamente a la gestión digitalizada de personal.

▶ En la mayoría de los casos, la gestión digitalizada de personal aparece en combinación con la selección y vinculación digital, representando un servicio adicional para las personas empleadoras, desmarcándose así de las agencias de empleo clásicas.

Tipos de intermediarios digitales en América Latina según servicios propuestos

Tercerización digital	Selección y vinculación digital	Selección y vinculación digital + Gestión digitalizada de personal	Gestión digitalizada de personal
Chile Santiago Impeque Aseo a domicilio Colombia Serv CasaLimpia Domestikas TocTocAseo Agemser AseoYa Home and Care Servido Domésticas Homesekeeper365 Timbrit Limsa Cleandelivery 4Home Hogaru Paraguay Helpers	Argentina Expertas Net BigBluePeople Bolivia Gober Brasil Parafuzo Clin Helpy Faxina da Hora CleanHouse Express Donamaid Broomy Limpeaqui Suacasalimpia Maria Brasileira Chile Keeping Mopit TeLoCuido Nanas del Sur La Nana Busco Nanas Chilenanas Nanas Perú Tuten Zolvers	Colombia Tap Tapp Home Squad Auxilimpieza Domésticas de Colombia Zolvers Ecuador Casera México Aliada Homely HomeSquad Aseo GDL Zolvers Panamá MiMaidXpress Lavanda Yocotizo Perú Tu aliado en limpieza Bertha Nanas y amas	Argentina Zolvers Chile Pide tu nana Nanamía Nana Filipina México MiDulceHogar Kipper Bamba
			Colombia México Simplifica

Características de las plataformas digitales que combinan selección de personal y vinculación digital con gestión de personal en América Latina

País	Plataforma	Tipo de servicios	Tipo de contratación	Destinatarios
Argentina	Zolvers	Limpieza y cuidados	Todas las modalidades	Hogares y oficinas
Chile	Pide tu nana Nanamia Nana Filipa	Limpieza y cuidados	Todas las modalidades Sin retiro	Hogares
México	MiDulceHogar Kipper Bamba	Limpieza	Todas las modalidades No especificado	Hogares y oficinas Hogares

Fuente: Elaboración propia.

Regulaciones laborales y desarrollo de plataformas digitales

A fin de analizar de qué manera las regulaciones laborales habilitan o condicionan el desarrollo de plataformas digitales de trabajo que tienen por función principal la selección de personal y vinculación digital, este subapartado se focaliza en el estudio de cuatro países (Argentina, Brasil, Chile y México).

Entre las plataformas estudiadas se constata la existencia de dos modelos de contratación diferenciados:

- I. Contratación de trabajadoras domésticas **en calidad de trabajadoras independientes** por pocas horas por semana (menos de ocho horas).
- II. Contratación en todas las modalidades (cama adentro, tiempo completo, media jornada y por horas), **bajo el establecimiento de una relación asalariada** entre la parte empleadora y la trabajadora doméstica.



El uso de estos dos modelos está relacionado con las modalidades de contratación típicas del sector en cada uno de los países y los niveles de formalización, así como con las características propias de la regulación del trabajo doméstico a nivel nacional.

Contratación de trabajadoras independientes

Este modelo se presenta de manera generalizada en las plataformas de Brasil y México, dos países contrastantes tanto en relación con los marcos normativos, como respecto de sus niveles de aplicación de la ley.

En el caso de Brasil, esto puede explicarse por la definición legal de trabajo doméstico que supone la prestación de un servicio “de forma continua, subordinada, onerosa y personal sin fines de lucro a una persona o familia, en el ámbito de su domicilio residencial, por más de dos días a la semana” (Ley Complementaria 150/2015, art.1). Esto significa que quedan fuera de la ley un grupo importante de trabajadoras que se desempeñan por horas para hogares empleadores, denominadas *diaristas*. Las plataformas brasileñas plantean explícitamente que ponen en relación a “los clientes” con las “prestadoras autónomas de servicios”, y proponen modelos de intervención por períodos reducidos, con un máximo de ocho horas de trabajo semanales. Si bien las trabajadoras pueden inscribirse como trabajadoras independientes bajo la categoría “Microempreendedor Individual” (MEI) y acceder a ciertas protecciones sociales, en la práctica, la mayoría se desempeña de manera informal. En este sentido, **las plataformas digitales estarían contribuyendo al crecimiento progresivo de este grupo de trabajadoras excluidas de toda protección legal.**

En el caso de México, las plataformas digitales de trabajo también se concentran en el sector de trabajo por horas, ofreciendo servicios de entre tres y ocho horas semanales. En 2019 se introdujo la regulación del trabajo

por horas para varios perfiles de hogares empleadores, logrado mediante una enmienda de la Ley Federal de Trabajo. Por otra parte, un fallo de la Corte Suprema instauró la inscripción obligatoria de todas las trabajadoras domésticas en el sistema de Seguridad Social. No obstante, los niveles de informalidad siguen siendo muy elevados. **Es por ello que las plataformas se apoyan en esta característica del sector para desarrollar un modelo de negocio en el que la plataforma “no asume ningún tipo de responsabilidad por los servicios prestados”** según se lee en los Términos y Condiciones de la plataforma *Aliada*.

Contratación de trabajadoras mediante relación asalariada

Este modelo aparece de manera generalizada en las plataformas de Chile y Argentina donde las reformas realizadas en los últimos años han consolidado la ampliación de derechos de las trabajadoras domésticas. Asimismo, en ambos países, los Estados han generado mecanismos relativamente eficaces para lograr una mayor implementación de la normativa.

El marco regulatorio del sector en Chile es uno de los más protectores de América Latina, incluye licencia por maternidad, derecho a la seguridad social, salario mínimo, seguro de desempleo, entre otros derechos. Asimismo, el significativo nivel de formalización del sector da cuenta de un escenario particular en el que se promueven las relaciones formales de trabajo. Las plataformas digitales proponen entonces distintas modalidades de contratación (con retiro y sin retiro), por tiempo completo, parcial o por horas; y generalmente brindan información sobre el procedimiento de formalización.

En el caso de Argentina, las plataformas digitales proponen mayoritariamente prestaciones por horas, generalmente por períodos de menos de 5 horas semanales. Esto se debe a que en el sector predominan las jornadas laborales cortas. La ley reconoce a todas las trabajadoras los mismos derechos, independientemente de la cantidad de horas diarias o de jornadas semanales en las que se desempeñan. Esto implica que cualquiera sea el número de horas semanales trabajadas, la trabajadora debe estar inscrita en el sistema de seguridad social en tanto que asalariada del hogar empleador. La plataforma *Zolvers*, por ejemplo, provee además un servicio gratuito de asesoramiento para la realización de los trámites de registro de la trabajadora, y un servicio pago de gestión de la relación laboral.

Reflexiones finales

► La comparación del desarrollo de las plataformas digitales de trabajo doméstico y de cuidados en la región muestra que, si bien estas plataformas presentan características comunes (contratación rápida, personal garantizado, medios de pago electrónicos), desarrollan modelos distintos de negocios debido, por una parte, a los límites y posibilidades de la legislación vigente sobre el trabajo del hogar y, por otro, a las características del sector, particularmente a los niveles de informalidad que condicionan fuertemente el modo en el que las plataformas digitales intervienen en el sector.

► En síntesis, el marco normativo y la estructura del sector en cada país definen las distintas oportunidades de intervención y desarrollo que tienen las plataformas de selección y vinculación digital de oferta y demanda en servicios domésticos y de cuidados.



Oficina de País de la OIT
para la Argentina

Tel: +54 11 4393-7076
buenosaires@ilo.org

Av. Córdoba 950 - P.13
Buenos Aires
ARGENTINA
C1054AAV



@OIT.Americas



OIT_Americas



@OITArgentina

www.ilo.org/buenosaires